



北京市政府采购项目 公开招标文件示范文本

项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务
2024 年项目

项目编号：TAHP-ZB-2024-1181

采购人：北京市计量检测科学研究院

采购代理机构：中和德汇工程技术有限公司

2024 年 5 月

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	4
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	27
第五章	采购需求	36
第六章	拟签订的合同文本	46
第七章	投标文件格式	57

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号/包号：TAHP-ZB-2024-1181
2. 项目名称：北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目
3. 项目预算金额：130 万元，项目最高限价：130 万元。
4. 采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目	130	1 项	对北京市计量检测科学研究院提供客户咨询、客户服务、投诉处理等工作。详见第五章采购需求。

5. 合同履行期限：2024 年 8 月 5 日至 2025 年 8 月 4 日。

6. 本项目是否接受联合体投标：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行： / 。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：

(1) 节能产品强制采购；节能产品、环境标志产品优先采购；扶持不发达地区和少数民族地区；政府采购促进中小企业发展；政府采购支持监狱企业、戒毒企业发展；政府采购促进残疾人就业；政府采购信用担保；进口产品管理等。

(2) 依据（财库〔2016〕125 号）文，供应商被“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单处罚期内的，不得参与本项目的政府采购活动；

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：是 否；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.3 其他特定资格要求：具有增值电信业务经营许可证。

三、获取招标文件

1. 时间：2024年5月28日至2024年6月3日，每天上午9:00至11:00，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2024年6月17日09点30分（北京时间）。

地点：北京市丰台区汽车博物馆东路诺德中心二期6号楼803。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：同招标公告二、申请人的资格要求中“2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）”。

2. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书

或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线010-86483801

3.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅 “用户指南” — “操作指南” — “市场主体 CA 办理操作流程指引” / “电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

3.2 注册 供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “操作指南” — “市场主体注册入库操作流程指引” 进行自助注册绑定。

3.3 驱动、客户端下载 供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “工具下载” — “招标采购系

统文件驱动安装包” 下载相关驱动。 供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “工具下载” — “投标文件编制工具” 下载相关客户端。

3.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定时间内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：北京市计量检测科学研究院

地 址：北京市朝阳区安苑东里一区 12 号

联系方式：卢老师，010-57521545

2. 采购代理机构信息

名 称：中和德汇工程技术有限公司

地 址：北京市丰台区汽车博物馆东路诺德中心二期 6 号楼 803

联系方式：宋艳博、姜婷、能文博、段少佐，010-63728378

3. 项目联系方式

项目联系人：宋艳博、姜婷、能文博、段少佐

电 话：010-63728378

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容		
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物		
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目__/_包不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。		
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。		
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。		
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。		
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：		
		<table border="1"><thead><tr><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr></thead><tbody><tr><td>北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr></tbody></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业			
北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目	软件和信息技术服务业			

11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形：_____。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：<u> / </u>；</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>开户名（全称）：中和德汇工程技术有限公司；</p> <p>开户银行：工商银行北京分行成府路支行；</p> <p>账 号：0200095709200042855。；</p> <p>注：（1）电汇形式的供应商请在备注标明本项目的名称、包号及电汇用途为投标保证金（例：形式为：项目名称、包号+投标保证金）；（2）支票形式的，供应商在交纳投标保证金时需携带交纳投标保证金授权委托书原件、身份证原件及其复印件（复印件加盖单位公章）；（3）投标保证金应当从供应商的基本账户转出。任何从个人账户转出的投标保证金视同无效；（4）供应商应当将投标保证金凭证的复印件放入投标文件中。</p>
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>（1）供应商在提交投标文件截止时间后撤回投标文件的；</p> <p>（2）供应商在投标文件中提供虚假材料的；</p> <p>（3）除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；</p> <p>（4）供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u> 90 </u> 日历天。
14.1	投标文件	正本： <u> 1 </u> 份、副本： <u> 5 </u> 份、电子文档： <u> 1 </u> 份（U盘）（电子文档为签字、盖章后扫描的PDF文档，须与投标文件正本中的所有文字、图片等内容完全一致）。
22.1	确定中标人	<p>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的，以<u> 技术部分 </u>得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
26.1.1	询问	询问送达形式： <u> 直接或以邮寄方式 </u> 提交书面材料。
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：<u> 中和德汇工程技术有限公司 </u>；</p> <p>联系电话：<u> 010-63728378 </u>；</p> <p>通讯地址：<u> 北京市丰台区汽车博物馆东路诺德中心二期6号楼803 </u>；</p>

27	代理费	<p>收费对象： <input type="checkbox"/>采购人 <input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：参考国家发展计划委员会颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）的规定及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857号）规定的收费标准和计费方式下浮30%执行；</p> <p>缴纳时间：领取中标通知书时。</p>
----	-----	--

投标人须知

一 说明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。

3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的有关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务

协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证

书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.3.3如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，否则投标无效；

5.3.4非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1依据《财政部国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则投标无效。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

5.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版

软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

5.5.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则投标无效；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部 关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则投标无效。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在

投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为无效投标。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则投标无效。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编

写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其投标无效。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其投标无效。

12.4 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持

有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其投标无效。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应按《投标人须知资料表》中的规定准备和递交投标文件正本、副本和电子文档，每份纸质投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表按招标文件规定在投标文件上签字并加盖单位印章。授权代表开标时须单独持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在每一修改处签字。投标文件的副本可采用正本的复印件。

14.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人签字或盖章后才有效。

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标时，投标人应将投标文件正本和副本分开单独密封，且在封皮正面标明“正本”或“副本”字样。

15.2 为方便开标唱标，投标人应将“开标一览表”单独密封，并在信封上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。

15.3 为方便核查投标保证金，投标人应将“投标保证金（支票、汇票、保函正本、电汇底单复印件）”单独密封于一信封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。

15.4 为方便核查投标文件电子版，投标人应将“投标文件电子版”单独密封，并在信封上标明“投标文件电子版”字样，在投标时单独递交。

15.5 所有包装封皮和信封上均应：

(1) 注明招标公告或投标邀请书中指明的项目名称、招标编号、投标人名称和“在（投标人须知资料表中规定开标时间）之前不得启封”的字样。

(2) 在封装处加盖投标人公章，或由法定代表人（或其授权代表）签字。

15.6 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，采购人或者采购代理机构对投标文件过早启封概不负责，并将导致其投标被拒绝。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将投标文件提交至投标邀请书中规定的地址。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标采用线下开标。采购人或者采购代理机构将按规定的开标时间和地点组织公开开标，所有投标人代表均有权参加。

18.3 开标过程将宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内

容并进行记录，并由参加开标的各投标人代表确认。

18.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托 评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要

求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订廉政协议和书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则投标无效。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件采购过程中中标结果使自己的权益受到损害的，

可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其投标无效。

4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《投标邀请》	格式自拟
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件加盖公章

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件加盖公章
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件加盖公章
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2及3-3项规定。 3、本表序号3-4项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件加盖公章
4	投标保证金	如有，按照招标文件的规定提交投标保证金。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，投标无效。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定；分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的(如相应技术、安全、节能和环保等), 投标人的投标产品应符合相应规定或要求, 并提供证明文件电子件:</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书;</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求);</p> <p>3) 国家有特殊信息安全要求的项目, 采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的, 投标产品须为符合国家无线局域网安全标准(GB15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品;</p> <p>4) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。</p>
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则, 不存在恶意串通, 妨碍其他投标人的竞争行为, 不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的;
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:(一)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;(二)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;(三)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;(四)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;(五)不同投标人的投标文件相互混装;(六)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为无效投标处理。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其投标无效。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为：

无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一

致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

2.5落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予7%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3投标文件的比较和评价

3.1评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2评标方法和评标标准

3.2.1本项目采用的评标方法为：

综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

随机抽取

其他方式，具体要求：___/___。

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及） / 。

3.2.4关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及） / 。

4确定中标候选人名单

4.1采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

■随机抽取

其他方式，具体要求：

4.2采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）

的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。

5报告违法行为

5.1评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

二、评标标准

序号	评审因素		评审标准	分值
1	商务 评审	报价评审	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且评审价格最低的评标价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 价格得分=（评标基准价/各供应商的评标价格）×10%×100	10
2		同类项目 业绩	评委根据投标人近三年（2021年1月1日至今）同类项目案例每提供一个有效业绩得3分，最高15分。（投标人提供的多个合同如为同一甲方视为一个有效业绩；需提供合同复印件，含合同首页、金额页、甲乙双方签字及盖章页、合同内容页）并加盖单位公章。	15
3	技术 服务 评审	服务方案	根据本项目投标人是否全面综合分析项目需求和关键点，对提供的整体服务方案方面进行打分。 方案合理、详实、可操作性强，关键点分析具体：得20分； 方案较为合理、有简要说明的，但关键点分析的具体性不足：得15分； 方案与项目实际需求较有偏差，可行性一般：得10分； 方案与项目实际需求偏差大，可行性差：得5分； 未提供相关方案或说明或方案完全无可行性：得0分。	20
4		项目业务 需求理解 程度	根据投标人对本项目服务内容、服务功能、人员配置、服务要求等内容的理解正确性、完整性进行评分。 理解全面叙述清晰的：得15分； 理解全面叙述较清晰的：得11分； 有基本说明，理解基本准确、清晰，但具体性不足：得7分； 理解有偏差的，可行性差：得3分； 未提供相关方案或说明或方案完全无可行性：得0分。	15
5		管理制度 和员工考 核管理办 法	根据投标人对本项目人员的管理制度，包括行为规范、行政制度等进行综合比较。 方案合理、制度完善，规范详实、可操作性强：得7分； 方案较为合理、制度、规范有简要说明，但具体性不足：得5分； 方案与项目实际需求有偏差，可行性差：得2分； 方案无可行性，或未提供相关方案：0分。	7
6		应急响应 预案	根据投标人提供应急响应预案的完善程度进行打分。 应急响应预案理解全面、叙述清晰的：得7分； 应急响应预案有基本说明，理解基本准确、清晰，但具体性不足：得5分；	7

序号	评审因素	评审标准	分值
		应急响应预案理解有偏差的，可行性差：得 2 分； 未提供相关方案或说明或方案完全无可行性：得 0 分。	
7	高峰阶段技术支持解决方案	根据投标人对本项目的全面理解，综合分析项目需求和关键点，提供高峰阶段技术支持解决方案的完善程度进行打分。 理解全面叙述清晰的：得 7 分； 有基本说明，理解基本准确、清晰，但具体性不足：得 5 分； 理解有偏差的，可行性差：得 2 分； 未提供相关方案或说明或方案完全无可行性：得 0 分。	7
8	信息安全	根据投标人在技术服务过程中客户、系统资料数据的安全保密保障举措方案进行打分。 有完整保密措施方案，方案具体详实，分析科学合理，对数据的安全保密性强：得 7 分； 有基本保密方案，对数据有一定的安全保密性，但保密措施具体性不足：得 5 分； 有相关说明，具体性不足且无法充分体现其对数据的安全保密性：得 2 分； 未提供：得 0 分。	7
9	服务能力及岗位职责描述	根据投标人为本项目配备的项目团队情况进行打分。 项目团队人员中，具有相关服务工作经验 5 年以上的，且团队岗位职责规划描述详实、可操作的，12 分； 项目团队人员中，具有相关服务工作经验 3 年以上的，且团队岗位职责有完整说明、计划合理的，9 分； 项目团队人员中，具有相关服务工作经验 2 年以上的，且团队岗位职责计划较为合理、有简要说明的，6 分； 项目团队人员中，具有相关服务工作经验 1 年以上的，且团队岗位职责计划较为合理，理解有偏差不可操作的，3 分。 未提供相关分析说明或方案的，得 0 分。 注：提供人员相关资料包括但不限于人员配置表、岗位职责、工作服务内容说明、人员简历、身份证、学历证复印件等。	12
合计			100

第五章 采购需求

北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务

2024 年项目招标需求

近年来，北京市计量检测科学研究院立足计量本职工作，为北京市市场监督管理局提供计量技术支撑，服务北京市计量检测市场，辐射华北地区乃至全国范围。通过在我院与客户之间搭建高效、专业的沟通桥梁，实现对客户服务的快速响应，满足客户的多样化需求，增强客户黏性，减少客户流失、提升用户体验，实现各业务环节的无缝衔接，确保客户能够得到及时、准确、满意的服务，树立良好的品牌形象，增强市场竞争力。招标方通过公开招标选择具备相关服务能力的服务公司，为招标方提供客户咨询、客服服务、投诉处理等相关服务。

一、服务地点和服务期限

（一）服务地点

包括但不限于北京市。

（二）服务期限

2024 年 8 月 5 日至 2025 年 8 月 4 日。

二、服务内容

（一）客户咨询

服务公司负责按招标方的要求，为招标方做好客户咨询工作，具体服务内容包括但不限于：

1、呼入型服务

（1）业务咨询：向客户解答送检规定与预约咨询，如送检流程、所需资料明细、送检时间地点、业务类型、检测时限、检测进度、收费标准及缴费方式等。

（2）现场检测预受理：向招标方市场部反馈客户的现场检测需求，依据招标方市场部制定的统一工作安排，通知客户现场检测相关事宜。

（3）客户特殊诉求反馈：接到客户提出的特殊服务诉求，第一时间向招标方市场部汇报，并及时将处理结果告知客户。

（4）客户意见建议收集：记录客户提出的合理化意见建议，分类整理汇总后

向招标方市场部汇报。

2、呼外型服务

(1) 预报价：常规检测项目由坐席人员直接报价，特殊项目向招标方市场部汇报，收到反馈信息后及时向客户进行报价。

(2) 完检信息通知：客户送检的计量器具完检后，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知向客户完检信息，并告知客户应缴费金额、办理取检等后续流程。

(3) 退检信息通知：客户送检的计量器具出现退检时，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户退检信息，并告知客户退检原因、办理取检等后续流程。

(4) 检测时限及检测类型变更通知：当客户送检计量器具的检测时限、检测类型发生变更时，及时与客户确认变更信息并告知变更原因，主动与客户说明变更流程。

(5) 预约单整理：记录并整理客户预约需求反馈至招标方市场部，将招标方市场部预约处理结果及时通知预约客户。

(6) 疑难问题沟通：记录客户提出的疑难问题及时反馈至招标方市场部，并将招标方市场部沟通协调结果及时通知客户。

(7) 新客户开发及配套服务：对于新客户或有特殊服务需求的客户，记录客户需求并及时反馈招标方市场部，为客户提供个性化服务方案满足客户需求。

3、在线咨询服务

(1) 系统在线咨询：服务公司为招标方提供 24 小时系统自动语音咨询服务，客户可在非工作时间语音留言咨询，服务公司工作人员应对客户语音留言及时处理并回复。

(2) 人工在线咨询：服务公司工作人员可通过院网络平台与客户进行“一对一”交流，在线解答客户咨询。

4、强检专项服务

(1) 强检咨询及解答：向客户解答强检相关咨询，辅助客户填报强检信息，沟通协调强检审核中遇到的问题等。

(2) 强检辅助审核管理。

(3) 强检辅助统计及各类相应报表等。

(4) 辅助其他强检相关工作。

5、合同客户专项服务

(1) 建立合同客户 VIP 咨询专线：为合同客户提供更为通畅、便捷的绿色咨询服务通道，避免因呼入业务量大等原因给客户带来时间、成本的增加和服务满意度的降低。

(2) 支持合同客户 7×24 小时移动咨询服务：借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持合同客户 7×24 小时的电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，在非工作时间范围内不能通过移动设备为客户解决问题的，在工作期间通过录音整理客户信息和问题并及时提供解决方案。

(3) 设立合同客户辅助专员：选拔业务水平和服务水平优秀的客服专员通过培训后担任合同客户辅助专员。合同客户辅助专员在满足呼叫中心常规业务基础上，辅助市场部承接合同客户提出的合理要求与服务，根据市场部安排由专员负责跟踪落实。

(4) 建立完善的合同客户信息档案：依托客户关系管理系统，整理、完善并及时更新合同客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中，基本信息主要包括客户的名称、地址、主要业务联系人等基本资料；业务量信息是合同客户在定期业务结算后产生的明细，直观地统计业务量并查看回款率；客户反馈信息是指客户对企业所提供的服务以及提供服务的过程中提出的各种意见和建议。

(5) 合同客户辅助专员需每月初，按照市场部的需求对所有合同客户的相关数据形成月报表上报（包括导出的原始数据、合同客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检量统计表、检测费统计表、结账统计表等）。

(6) 合同客户辅助专员辅助市场部完成合同客户的维护跟踪。包括仪器证书取送检数据、检测进度跟踪数据导出等；转送至其他院所检测的仪器数据整理、查询、登记等，并及时反馈。

(7) 加强沟通，定期回访：时时监控合同客户送检情况，主动和客户沟通，及时发现他们的问题和潜在需求，第一时间记录并反馈客户的实际困难。围绕影响客户满意度的因素，如价格、检测结果、检测周期、差错率、处理问题及时性以及检测能力等方面，定期采取问卷调查或电话回访等方式进行合同客户满意度调查，并以报告形式反馈至市场部，为合同客户管理工作提供决策依据。

（二）客户服务

服务公司负责按招标方的要求，为招标方做好客户服务工作，具体服务内容包括但不限于：

1、业务受理

（1）服务公司负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、宝坻等院区客户送检仪器设备及附件的送检接收工作

①负责询问客户送检的常规及特殊需求，将所有送检信息录入业务系统，主动提示客户认真核对送检信息，确保录入信息准确无误；

②负责打印客户送检委托单和仪器标识，检查仪器设备及附件外观，核对仪器及附件数量，并将仪器标识准确无误的粘贴在仪器及附件的外壳或外包装处。

③负责对完成接收的仪器及附件及时进行分发，由仪器库房管理人员转送至相关实验室进行交接。

④负责生成客户送检委托单双方确认后签字，并告知客户凭送检委托单办理取检业务。

（2）服务公司负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、宝坻等院区客户送检仪器设备及附件的完检发放工作

①负责凭客户提交的送检委托单办理完检仪器设备及附件、证书的取检业务。

②负责将完检仪器设备及附件生成任务单，交仪器库房管理人员及时寻取。

③负责核对仪器设备及附件的信息、数量，确认客户正常缴费后发放仪器设备及附件，并提示客户自行下载电子证书。

2、客户管理

（1）负责建立完善的客户档案

①负责依托客户管理系统建立客户档案，主要包括：客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中：客户基本信息包括客户的名称、地址、联系人等，业务量信息包括客户的送检量、取检量、缴费情况等，客户反馈信息包括客户在业务办理事前、事中和事后提出的所有意见建议。

②负责对客户信息进行整理，按照分类标准，将客户信息分配到相应的类别中，便于有效管理和分析客户数据。

③负责持续更新和维护客户档案，确保信息数据的一致性、准确性、完整性、

及时性和有效性。

(2) 负责客户送检计量器具跟踪管理

①负责根据客户计量器具送检记录,为客户送检计量器具周期检测到期前提供个性化提醒服务。

②负责根据客户计量器具送检需求,为客户定制送检计划,按计划安排送检工作。

③负责根据客户计量器具取检需求,为客户定制取检计划,按计划安排取检工作。

(3) 负责客户欠费催缴工作

①负责根据客户实际缴费情况,确保客户足额缴纳检测费,如出现欠费情况,应及时掌握欠费的原因。

②负责根据客户欠费情况,制定欠费催缴计划并与客户及时沟通,双方达成共识。

③负责按欠费催缴计划安排落实欠费催缴工作,做好相关数据统计并及时反馈招标方市场部。

3、客户回访

(1) 负责根据客户的特点和需求,合理安排回访时间

①负责对连续送检的客户定期进行回访,一般每月回访一次。

②负责对中途暂停或停止送检的客户及时进行回访,了解客户的意向和需求,并合理安排回访时间。

(2) 负责采用不同方式进行回访,满足客户不同需求

①负责采用电话回访的方式,可以直接与客户进行有效的交流,了解客户真实的需求和反馈。

②负责采用邮件回访的方式,可以为客户提供更加详细的信息,给客户充足的时间考虑。

③负责采用社交媒体回访的方式,可以更加灵活地与客户进行互动。

(3) 负责挖掘客户实际需求,提升客户回访效果

①负责与客户保持联系,了解客户的业务发展情况,及时发现客户的需求变化,制定合适的客户回访计划。

②负责通过引入自动化工具进行客户回访，减少人工操作的繁琐，提高回访效率，通过数据分析优化回访流程，提高回访成功率。

③负责在客户回访的过程中进行满意度调查，关注、收集、分析、整理客户反馈的意见建议，并将反馈结果和意见建议及时反馈招标方市场部，为客户管理工作提供决策依据。

4、统计分析

(1) 负责收集、整理相关数据

①负责收集相关数据，确保数据的准确性和完整性，避免因数据错误或缺失而导致分析结果失真。

②负责对收集的数据进行预处理，去除重复值、填补缺失值、纠正错误值等，提高数据质量。

③负责对预处理后的数据进行整理，如分类、排序、筛选等，便于后续分析、处理，提高分析效率。

(2) 负责分析、管理相关数据

①负责对整理好的数据进行分析，通过数据分析，揭示数据背后的规律和趋势。

②负责将分析结果按月度、年度形成数据分析图表（包括导出的原始数据、客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检统计表、取检统计表、退检统计表、检测费统计表、结账统计表、转送统计表等）或数据分析报告，并及时反馈招标方市场部，提高决策效率。

③负责对分析结果进行持续跟踪和监控，及时发现潜在的问题和风险，调整分析方法和策略，以确保数据质量和分析结果的准确性。

(三) 投诉处理

服务公司负责按招标方的要求，为招标方做好投诉处理工作，具体服务内容包括但不限于：

1、投诉处理流程

(1) 负责耐心倾听客户投诉内容和需求，安抚客户情绪。

(2) 负责准确、完整记录客户的投诉信息（包括投诉时间、地点、涉及的服务或人员、投诉原因等）和需求，以便后续处理和分析。

(3) 负责对客户的投诉进行分类和分级，根据不同类型和级别的投诉采取相应的措施，确保问题得到及时、准确的处理。

①负责对客户简单抱怨或投诉直接进行处理，做好客户接洽工作并及时向招标方市场部报备处理结果。

②负责对客户重大抱怨或复杂投诉准确记录，及时与相关部门进行沟通协调，详细了解实际情况，并及时反馈招标方市场部，持续跟进投诉处理进度，确保问题得到妥善解决。

③负责向客户反馈投诉处理结果，确保客户满意。如果客户对处理结果不满意，需要继续协调，直至问题得到解决。

2、投诉数据分析

(1) 负责从电话、邮件、社交媒体等多种渠道收集客户投诉数据，确保数据的准确性和完整性，可以通过验证客户身份、核实投诉内容等方式来提高数据质量。

(2) 负责将收集到的投诉数据通过分类、排序、筛选等方式进行整理，去除重复、无关或错误的信息。

(3) 负责对整理好的投诉数据进行分析，重点关注投诉的类型、数量、处理时长、处理结果等数据，以发现潜在的问题和趋势。

(4) 负责将分析结果以图表、报告等形式呈现，直观反映投诉数据的特点和趋势，根据分析结果，识别投诉数据中反映的问题和痛点，找到问题的原因，制定相应的改进措施。

(5) 负责持续跟踪实施改进措施后投诉数据的变化，评估改进效果。

三、服务功能

服务公司负责按招标方的要求，为招标方提供满足工作要求的服务功能，具体服务功能包括但不限于：

1、语音导航及语音播报：对客户关注的事项分类，根据客户需求语音导航选择自动播报相关信息。

2、来电弹屏：来电或外呼时，弹屏显示客户信息及历史沟通记录，方便客服人员查询。

3、在线咨询：客户可通过网站、微信公众号、微信小程序、APP 等进行线

上咨询，不受场地限制，实现移动办公。

4、客户管理：应记录保存客户姓名、联系电话、沟通记录等信息，有效跟进，清晰掌握客户状况。

5、工单管理：实时跟踪工单，掌握工单流转状态。快速检索，使信息价值最大化。

6、图表监控：实时监控图表，直观展现当天呼叫中心情况、24小时分时段话务分布情况，动态分析自身业务发展状况。

7、统计报表：以数据图表的形式将呼入呼出时间趋势、呼入呼出地域分布、坐席工作量、坐席满意度调查等进行展示，掌握平台话务变化情况，如遇特殊情况应及时反馈招标方市场部。

8、录音存储：对每次通话录音，提高客户电话咨询和回访的及时性、准确性，持续提升服务质量。

9、知识库储备：建立客户沟通问题知识库，实现客服人员实时培训，降低培训成本，缩短查询时间，提高工作效率。

10、服务满意度评价：具备服务满意度实时评价功能，增强服务意识，提升服务水平。

四、人员配置

服务公司负责按招标方的要求，为招标方提供满足工作要求数量的专职工作人员，服务公司负责招聘和管理，招标方面试考察合格后方可入职，具体要求如下：

（一）项目主管 1 名

1、全面负责呼叫中心工作及与招标方市场部对接工作。

2、负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。

3、大学本科以上学历，应具有较强的组织、协调、沟通及表达能力，工作态度认真负责，责任心强，执行力强，良好的服务意识和团队合作精神。

4、具有客服相关专业基础，3年以上相关工作经验，通过简单培训能够满足招标方的服务需求。

（二）客服人员 7 名

1、负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作。

2、大学专科以上学历，应具有较好的组织、协调、沟通及表达能力，工作认真，服务热情，善于沟通，执行力强，良好的服务意识和团队合作精神。

3、具有客服相关专业基础，1年以上相关工作经验，通过简单培训能够满足招标方的服务需求。

五、服务要求

1、服务公司应具备在招标方指定区域提供相关服务的能力和紧急情况下提供服务的能力。

2、服务公司应制定各项服务的详细实施方案和应急管理措施。

3、服务公司应为招标方市场部提供满足工作要求的8个坐席。

4、服务公司提供人员及服务内容由招标方市场部根据实际工作需要随时进行调配，服务公司应无条件配合。

5、服务时间应满足招标方要求，借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持客户7×24小时电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，非工作时间不能通过移动设备为客户解决问题的，应在工作时间通过移动设备录音梳理客户留言信息及时提供解决方案。服务费包含在总价中，招标方不另付加班费。

6、由于服务公司人员请假、迟到或早退等原因对工作造成影响，应由服务公司全权负责，服务公司人员（包括服务公司为招标方提供的所有工作人员）无法正常为招标方提供服务时，服务公司应随时保证招标方的用人需求，招标方保留追究服务公司相应责任的权利。

7、服务公司所有人员业务系统工作权限应根据实际工作需要，由项目主管向招标方申请授权，不得超范围申请、使用工作权限。

8、服务公司在收集、处理和存储客户信息的过程中，应遵守相关法律法规，并承诺不对外提供或使用我院客户信息，保护客户的隐私权益和信息安全。

9、服务公司愿意接受招标方对其服务水平的考核，考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等。合同期满进行考核，具体考核办法由招标方制定并经服务方认可。如考核不合格，招标方有权要求服务公司减免服务费或解除合同，给招标方造成损失的，服务公司应全额赔偿损失。

10、根据招标方的具体要求，服务公司应完成招标方市场部安排的其他工作任务。

六、预算及报价

项目总预算人民币 130 万元，报价按服务内容分项报价：本次采购内容共涉及人员费、呼叫中心云平台系统使用费和运行费，3 类项目支出，初步确定采购预算金额为 130 万元，其中：人员费预算 90 万元，呼叫中心云平台系统使用费预算 15 万元，运行费预算 25 万元。

1、服务公司提供的人员报价应包含 1 名项目主管、7 名客服人员的税前工资和五险一金等全部服务费用。

2、呼叫中心云平台系统（云客服）使用费报价应包含 8 个坐席费用、在线咨询方面产生的费用（包括 AI 语音应答费用等）、云平台系统（云客服）维护费、电话咨询服务产生的通讯费等全部服务费用。

3、服务公司运行费报价应包含材料费（办公软件费、办公用品费）、岗位技能培训费、管理费（呼叫中心资质维护费、坐席话机、接听耳机等使用维护费）、服务公司缴纳税费（增值税费、企业所得税费）等全部服务费用。

第六章 拟签订的合同文本

(此处为合同参考模板, 最终以甲乙双方实际签订为准)

北京市计量检测科学研究院采购合同

项目名称: 北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目

招标编号: XXXXXX

甲 方: 北京市计量检测科学研究院

乙 方: _____

签订日期: _____ 年 ____ 月 ____ 日

呼叫中心服务合同

一、项目背景

北京市计量检测科学研究院呼叫中心服务 2024 年项目 于 2024 年 X 月 经 中和德汇 工程技术有限公司 以 _____ 号招标文件在国内公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定 _____ 为中标人（中标通知书见附件 1）。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定，经合同双方平等协商达成合同如下：

二、服务时间与人员配置

1、服务时间为：2024 年 8 月 5 日至 2025 年 8 月 4 日。

2、呼叫中心由北京市计量检测科学研究院公共事务与市场部（综合业务部）（以下简称市场部）负责日常管理工作。

3、甲方需要的客服数量为 8 人，乙方负责招聘和管理，其中呼叫中心主管 1 名，全面负责呼叫中心工作及与市场部对接工作；负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作，大学本科以上学历，工作认真负责，组织、协调能力较强，具有 3 年以上相关工作经验；客服人员 7 名，负责电话咨询、在线咨询、业务受理、客户管理、客户回访、统计分析、投诉处理及相关数据记录、整理、分析、跟踪并形成图表、报告等工作，大学专科以上学历，服务热情，善于沟通，具有 1 年以上相关工作经验。

4、工作时间以甲方要求为准，乙方不得以工作时间为由提出超出本合同的费用。

三、服务内容

乙方承诺呼叫中心将根据甲方的需要为甲方提供下列服务：

（一）客户咨询

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好客户咨询工作，具体服务内容包括但不限于：

1、呼入型服务

（1）业务咨询：向客户解答送检规定与预约咨询，如送检流程、所需资料明细、送检时间地点、业务类型、检测时限、检测进度、收费标准及缴费方式等。

（2）现场检测预受理：向甲方市场部反馈客户的现场检测需求，依据甲方市场部制定的统一工作安排，通知客户现场检测相关事宜。

(3) 客户特殊诉求反馈：接到客户提出的特殊服务诉求，第一时间向甲方市场部汇报，并及时将处理结果告知客户。

(4) 客户意见建议收集：记录客户提出的合理化意见建议，分类整理汇总后向甲方市场部汇报。

2、呼出型服务

(1) 预报价：常规检测项目由坐席人员直接报价，特殊项目向甲方市场部汇报，收到反馈信息后及时向客户进行报价。

(2) 完检信息通知：客户送检的计量器具完检后，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知向客户完检信息，并告知客户应缴费金额、办理取检等后续流程。

(3) 退检信息通知：客户送检的计量器具出现退检时，通过电话、短信、邮件和社交媒体等方式及时通知客户退检信息，并告知客户退检原因、办理取检等后续流程。

(4) 检测时限及检测类型变更通知：当客户送检计量器具的检测时限、检测类型发生变更时，及时与客户确认变更信息并告知变更原因，主动与客户说明变更流程。

(5) 预约单整理：记录并整理客户预约需求反馈至甲方市场部，将甲方市场部预约处理结果及时通知预约客户。

(6) 疑难问题沟通：记录客户提出的疑难问题及时反馈至甲方市场部，并将甲方市场部沟通协调结果及时通知客户。

(7) 新客户开发及配套服务：对于新客户或有特殊服务需求的客户，记录客户需求并及时反馈甲方市场部，为客户提供个性化服务方案满足客户需求。

3、在线咨询服务

(1) 系统在线咨询：乙方为甲方提供 24 小时系统自动语音咨询服务，客户可在非工作时间语音留言咨询，乙方工作人员应对客户语音留言及时处理并回复。

(2) 人工在线咨询：乙方工作人员可通过院网络平台与客户进行“一对一”交流，在线解答客户咨询。

4、强检专项服务

(1) 强检咨询及解答：向客户解答强检相关咨询，辅助客户填报强检信息，沟通协调强检审核中遇到的问题等。

(2) 强检辅助审核管理。

(3) 强检辅助统计及各类相应报表等。

(4) 辅助其他强检相关工作。

5、合同客户专项服务

(1) 建立合同客户 VIP 咨询专线：为合同客户提供更为通畅、便捷的绿色咨询服务通道，避免因呼入业务量大等原因给客户带来时间、成本的增加和服务满意度的降低。

(2) 支持合同客户 7×24 小时移动咨询服务：借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持合同客户 7×24 小时的电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，在非工作时间内不能通过移动设备为客户解决问题的，在工作期间通过录音整理客户信息和问题并及时提供解决方案。

(3) 设立合同客户辅助专员：选拔业务水平和服务水平优秀的客服专员通过培训后担任合同客户辅助专员。合同客户辅助专员在满足呼叫中心常规业务基础上，辅助市场部承接合同客户提出的合理要求与服务，根据市场部安排由专员负责跟踪落实。

(4) 建立完善的合同客户信息档案：依托客户关系管理系统，整理、完善并及时更新合同客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中，基本信息主要包括客户的名称、地址、主要业务联系人等基本资料；业务量信息是合同客户在定期业务结算后产生的明细，直观地统计业务量并查看回款率；客户反馈信息是指客户对企业所提供的服务以及提供服务的过程中提出的各种意见和建议。

(5) 合同客户辅助专员需每月初，按照市场部的需求对所有合同客户的相关数据形成月报表上报（包括导出的原始数据、合同客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检量统计表、检测费统计表、结账统计表等）。

(6) 合同客户辅助专员辅助市场部完成合同客户的维护跟踪。包括仪器证书取送检数据、检测进度跟踪数据导出等；转送至其他院所检测的仪器数据整理、查询、登记等，并及时反馈。

(7) 加强沟通，定期回访：时时监控合同客户送检情况，主动和客户沟通，及时发现他们的问题和潜在需求，第一时间记录并反馈客户的实际困难。围绕影响客户满意度的因素，如价格、检测结果、检测周期、差错率、处理问题及时性以及检测能力等方面，定期采取问卷调查或电话回访等方式进行合同客户满意度调查，并以报告形式反馈至市场部，为合同客户管理工作提供决策依据。

(二) 客户服务

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好客户服务工作，具体服务内容包括但不限于：

1、业务受理

(1) 乙方负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、宝坻等院区客户

送检仪器设备及附件的送检接收工作

①负责询问客户送检的常规及特殊需求，将所有送检信息录入业务系统，主动提示客户认真核对送检信息，确保录入信息准确无误；

②负责打印客户送检委托单和仪器标识，检查仪器设备及附件外观，核对仪器及附件数量，并将仪器标识准确无误的粘贴在仪器及附件的外壳或外包装处。

③负责对完成接收的仪器及附件及时进行分发，由仪器库房管理人员转送至相关实验室进行交接。

④负责生成客户送检委托单双方确认后签字，并告知客户凭送检委托单办理取检业务。

(2) 乙方负责（不限于）安苑东里、和平里、立水桥、石景山、宝坻等院区客户送检仪器设备及附件的完检发放工作

①负责凭客户提交的送检委托单办理完检仪器设备及附件、证书的取检业务。

②负责将完检仪器设备及附件生成任务单，交仪器库房管理人员及时寻取。

③负责核对仪器设备及附件的信息、数量，确认客户正常缴费后发放仪器设备及附件，并提示客户自行下载电子证书。

2、客户管理

(1) 负责建立完善的客户档案

①负责依托客户管理系统建立客户档案，主要包括：客户基本信息、业务量信息、客户反馈信息等。其中：客户基本信息包括客户的名称、地址、联系人等，业务量信息包括客户的送检量、取检量、缴费情况等，客户反馈信息包括客户在业务办理事前、事中和事后提出的所有意见建议。

②负责对客户信息进行整理，按照分类标准，将客户信息分配到相应的类别中，便于有效管理和分析客户数据。

③负责持续更新和维护客户档案，确保信息数据的一致性、准确性、完整性、及时性和有效性。

(2) 负责客户送检计量器具跟踪管理

①负责根据客户计量器具送检记录，为客户送检计量器具周期检测到期前提供个性化提醒服务。

②负责根据客户计量器具送检需求，为客户定制送检计划，按计划安排送检工作。

③负责根据客户计量器具取检需求，为客户定制取检计划，按计划安排取检工作。

(3) 负责客户欠费催缴工作

①负责根据客户实际缴费情况，确保客户足额缴纳检测费，如出现欠费情况，应及时掌握欠费的原因。

②负责根据客户欠费情况，制定欠费催缴计划并与客户及时沟通，双方达成共识。

③负责按欠费催缴计划安排落实欠费催缴工作，做好相关数据统计并及时反馈甲方市场部。

3、客户回访

(1) 负责根据客户的特点和需求，合理安排回访时间

①负责对连续送检的客户定期进行回访，一般每月回访一次。

②负责对中途暂停或停止送检的客户及时进行回访，了解客户的意向和需求，并合理安排回访时间。

(2) 负责采用不同方式进行回访，满足客户不同需求

①负责采用电话回访的方式，可以直接与客户进行有效的交流，了解客户真实的需求和反馈。

②负责采用邮件回访的方式，可以为客户提供更加详细的信息，给客户充足的时间考虑。

③负责采用社交媒体回访的方式，可以更加灵活地与客户进行互动。

(3) 负责挖掘客户实际需求，提升客户回访效果

①负责与客户保持联系，了解客户的业务发展情况，及时发现客户的需求变化，制定合适的客户回访计划。

②负责通过引入自动化工具进行客户回访，减少人工操作的繁琐，提高回访效率，通过数据分析优化回访流程，提高回访成功率。

③负责在客户回访的过程中进行满意度调查，关注、收集、分析、整理客户反馈的意见建议，并将反馈结果和意见建议及时反馈甲方市场部，为客户管理工作提供决策依据。

4、统计分析

(1) 负责收集、整理相关数据

①负责收集相关数据，确保数据的准确性和完整性，避免因数据错误或缺失而导致分析结果失真。

②负责对收集的数据进行预处理，去除重复值、填补缺失值、纠正错误值等，提高

数据质量。

③负责对预处理后的数据进行整理，如分类、排序、筛选等，便于后续分析、处理，提高分析效率。

（2）负责分析、管理相关数据

①负责对整理好的数据进行分析，通过数据分析，揭示数据背后的规律和趋势。

②负责将分析结果按月度、年度形成数据分析图表（包括导出的原始数据、客户预约明细表、满意度调查汇总表、人员调度表、送检统计表、取检统计表、退检统计表、检测费统计表、结账统计表、转送统计表等）或数据分析报告，并及时反馈甲方市场部，提高决策效率。

③负责对分析结果进行持续跟踪和监控，及时发现潜在的问题和风险，调整分析方法和策略，以确保数据质量和分析结果的准确性。

（三）投诉处理

乙方负责按甲方的要求，为甲方做好投诉处理工作，具体服务内容包括但不限于：

1、投诉处理流程

（1）负责耐心倾听客户投诉内容和需求，安抚客户情绪。

（2）负责准确、完整记录客户的投诉信息（包括投诉时间、地点、涉及的服务或人员、投诉原因等）和需求，以便后续处理和分析。

（3）负责对客户的投诉进行分类和分级，根据不同类型和级别的投诉采取相应的措施，确保问题得到及时、准确的处理。

①负责对客户简单抱怨或投诉直接进行处理，做好客户接洽工作并及时向甲方市场部报备处理结果。

②负责对客户重大抱怨或复杂投诉准确记录，及时与相关部门进行沟通协调，详细了解实际情况，并及时反馈甲方市场部，持续跟进投诉处理进度，确保问题得到妥善解决。

③负责向客户反馈投诉处理结果，确保客户满意。如果客户对处理结果不满意，需要继续协调，直至问题得到解决。

2、投诉数据分析

（1）负责从电话、邮件、社交媒体等多种渠道收集客户投诉数据，确保数据的准确性和完整性，可以通过验证客户身份、核实投诉内容等方式来提高数据质量。

（2）负责将收集到的投诉数据通过分类、排序、筛选等方式进行整理，去除重复、

无关或错误的信息。

(3) 负责对整理好的投诉数据进行分析，重点关注投诉的类型、数量、处理时长、处理结果等数据，以发现潜在的问题和趋势。

(4) 负责将分析结果以图表、报告等形式呈现，直观反映投诉数据的特点和趋势，根据分析结果，识别投诉数据中反映的问题和痛点，找到问题的原因，制定相应的改进措施。

(5) 负责持续跟踪实施改进措施后投诉数据的变化，评估改进效果。

四、服务功能

乙方负责按甲方的要求，为甲方提供满足工作要求的服务功能，具体服务功能包括但不限于：

1、语音导航及语音播报：对客户关注的事项分类，根据客户需求语音导航选择自动播报相关信息。

2、来电弹屏：来电或外呼时，弹屏显示客户信息及历史沟通记录，方便客服人员查询。

3、在线咨询：客户可通过网站、微信公众号、微信小程序、APP 等进行线上咨询，不受场地限制，实现移动办公。

4、客户管理：应记录保存客户姓名、联系电话、沟通记录等信息，有效跟进，清晰掌握客户状况。

5、工单管理：实时跟踪工单，掌握工单流转状态。快速检索，使信息价值最大化。

6、图表监控：实时监控图表，直观展现当天呼叫中心情况、24 小时分时段话务分布情况，动态分析自身业务发展状况。

7、统计报表：以数据图表的形式将呼入呼出时间趋势、呼入呼出地域分布、坐席工作量、坐席满意度调查等进行展示，掌握平台话务变化情况，如遇特殊情况应及时反馈甲方市场部。

8、录音存储：对每次通话录音，提高客户电话咨询和回访的及时性、准确性，持续提升服务质量。

9、知识库储备：建立客户沟通问题知识库，实现客服人员实时培训，降低培训成本，缩短查询时间，提高工作效率。

10、服务满意度评价：具备服务满意度实时评价功能，增强服务意识，提升服务水平。

五、服务要求

- 1、乙方应具备在甲方指定区域提供相关服务的能力和紧急情况下提供服务的能力。
- 2、乙方应制定各项服务的详细实施方案和应急管理措施。
- 3、乙方应为甲方市场部提供满足工作要求的 8 个坐席。
- 4、乙方提供人员及服务内容由甲方市场部根据实际工作需要随时进行调配，乙方应无条件配合。
- 5、服务时间应满足甲方要求，借助呼叫系统的移动办公服务功能，支持客户 7×24 小时电话咨询，呼叫中心系统支持移动设备录音，非工作时间不能通过移动设备为客户解决问题的，应在工作时间通过移动设备录音梳理客户留言信息及时提供解决方案。服务费包含在总价中，甲方不另付加班费。
- 6、由于乙方人员请假、迟到或早退等原因对工作造成影响，应由乙方全权负责，乙方人员（包括乙方为甲方提供的所有工作人员）无法正常为甲方提供服务时，乙方应随时保证甲方的用人需求，甲方保留追究乙方相应责任的权利。
- 7、乙方所有人员业务系统工作权限应根据实际工作需要，由项目主管向甲方申请授权，不得超范围申请、使用工作权限。
- 8、乙方在收集、处理和存储客户信息的过程中，应遵守相关法律法规，并承诺不对外提供或使用我院客户信息，保护客户的隐私权益和信息安全。
- 9、乙方愿意接受甲方对其服务水平的考核，考核内容包括服务质量是否满意、响应是否及时等。合同期满进行考核，具体考核办法由甲方制定并经服务方认可。如考核不合格，甲方有权要求乙方减免服务费或解除合同，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿损失。
- 10、根据甲方的具体要求，乙方应完成甲方市场部安排的其他工作任务。

六、付费标准和付费方式

- 1、甲方向乙方支付的费用总价是人民币 XXX 元（大写 XXX 元整）。
- 2、如中标单位为中小企业，则支付方式为：首付款为合同总价的 50%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 30%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。如中标单位为企业，则支付方式为：首付款为合同总价的 30%，于合同签订后 15 个工作日内支付；中间款为合同总价的 50%，于合同中期支付；尾款为合同总价的 20%，于合同末期支付。
- 3、费用包括呼叫中心 8 名人员的人员费、呼叫中心云平台系统使用费、运行费等（详

见附件 2:费用分项明细表)。

乙方账户信息如下:

账户名:

开户行:

账号:

税号:

注册地址:

邮寄地址:

电话:

4、呼叫中心场地和其他办公设备等由甲方提供。

5、鉴于市场部业务量较大以及不断增长的趋势,如上述各项需求的总工作量超出现有人员和系统配置,需要增加座席和其他工作人员,甲方同意通过友好协商签订补充协议的方式增加相应费用,满足工作需要,人员工资不得高于现有工资标准。

七、违约责任

1、如因乙方的原因,乙方未能为甲方提供相应的服务或服务不能达到甲方的要求,甲方有权利通知乙方限期整改。如乙方在甲方规定的期限内仍未能整改到位,甲方可以相应扣减服务费或解除合同。如出勤人员不足 8 人,甲方有权扣除相应费用。如因甲方的原因,乙方未能为甲方提供相应的服务,甲方需按照合同规定支付乙方服务费。

2、鉴于乙方招聘的人员系甲方专用,如因甲方的原因,合同不能履行,甲方需按合同约定支付乙方各项人员费用及相关其他费用。

八、商业秘密及服务保障

1、双方应就本协议内容进行严格保密;

2、双方应对合作过程中知晓的对方的商业机密进行保密;

3、乙方因任何原因不再为甲方提供服务的,甲方有权要求,在尊重员工意愿的基础上,乙方实际为甲方提供服务的客服人员优先转移给甲方,以确保甲方工作的平稳性。

4、本条所涉及的保密责任,不因合同的终止而失效。

九、其他

1、本协议一式六份,甲方执四份,乙方执两份,具有同等效力;

-
- 2、本合同的签订地为北京市朝阳区，双方同意以合同的签订地为法律管辖地；
 - 3、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方：北京市计量检测科学研究院

法定代表人或委托代理人：

日期： 年 月 日

乙方：

法定代表人或委托代理人：

日期： 年 月 日

附件 1 中标通知书

附件 2 费用分项明细表

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则投标无效。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： ____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项 1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。 2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。 3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投

标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称）属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称）属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。

如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（请选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不涉及）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则投标无效。

分包意向协议（实质性格式）

采购人（投标人）：_____

投标人（拟分包单位）：_____

采购人承诺，一旦在（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给投标人：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。投标人承诺将在上述情况下与采购人签订分包合同。本协议自各方盖章之日起生效，如采购人未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

采购人（盖章）：_____

投标人（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注： 本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则投标无效；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

2-2 其它落实政府采购政策的资格

(如有)

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、及就“（项目名称）”包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、由牵头人、参加人，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、负责，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、负责，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、负责（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、本项目联合协议合同总额为元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为元；

（2）为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为元；

（...）为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、

其他，合同金额为元。

九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、其他约定（如有）：___。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：

联合体成员名称：

盖章： 盖章：

联合体成员名称：

盖章：

日期： 年 月 日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则投标无效。

2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投标文件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人 ____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证明文件电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证明文件电子件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件。提供身份证的，应同时提供身份证双面扫描件。

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	报价	
		大写	小写

注：本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1				
2				
3				
	...			
总价（元）				

注：1.本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

4. 制造商规模列应填写“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效） <input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则投标无效；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，投标无效。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称）从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（请选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

8 拟分包情况说明（类型二）（实质性格式）（本项目不涉及）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，投标无效。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则投标无效。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9 标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料