

公开招标文件

项目名称：天安门城楼 IVR 云客服服务

项目编号/包号：BJJQ-2025-242

采 购 人：北京市人民政府天安门地区管理委员会

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	24
第五章	采购需求	32
第六章	拟签订的合同文本	32
第七章	投标文件格式	41

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：BJJQ-2025-242

2.项目名称：天安门城楼 IVR 云客服服务

3.项目预算金额：26.43 万元，项目最高限价（如有）：/万元。

4.采购需求：为北京市人民政府天安门地区管理委员会提供优质的 IVR 云客服租用服务。（详见招标文件）。

5.合同履行期限：2025 年 6 月 1 日-2026 年 5 月 31 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）：/。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 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；

3.2 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

获取时间：2025 年 03 月 25 日至 2025 年 04 月 01 日，每天 09:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

地点: yw01@hcjq.net

方式: 线上获取。凡获取采购文件的供应商, 需将单位名称、详细通讯地址、电话、传真、联系人、联系方式(手机号)、汇款凭证等信息, 发送至电子邮箱 yw01@hcjq.net, 并注明邮件主题“项目名称+项目编号+文件获取”, 我公司收到后将尽快把采购文件电子版发送给贵方。

售价: 500 元(文件为电子版)

收款单位: 北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

开户行: 中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行

银行账号: 1119 1701 0400 02067

开户行行号: 1031 0001 9176

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: 2025 年 04 月 10 日 14 点 00 分(北京时间)。

地点: 北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室(地铁 2 号线、6 号线, 朝阳门站 H 口出, 向南 200 米)

说明: 本项目非政府采购项目, 仅参考相关法律法规。因采购任务紧急, 自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日缩短为 15 日。

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. 采购项目需要落实的政府采购政策:

- (1) 政府采购促进中小企业发展
- (2) 政府采购支持监狱企业发展
- (3) 政府采购促进残疾人就业

2. 本公告在天安门地区管委会门户网站 <https://tamgw.beijing.gov.cn>) 和北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站(<http://www.hcjq.net/>) 发布。

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: 北京市人民政府天安门地区管理委员会

地址: 北京市东城区东交民巷 44 号

联系方式: 杨老师, 010-63095630

2.采购代理机构信息

名 称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地 址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层

联系方式：王鑫国、孟羽婷，010-65699706、65244876

3.项目联系方式

项目联系人：王鑫国、孟羽婷

电话：010-65699706、65244876

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。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目 <u> </u> 包不适用。 ☐ 本项目 <u> </u> 包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目 <u> </u> 包为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求： <u> </u> ； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要 ☐ 需要 （3）样品递交要求： <u> </u> ； （4）未中标人样品退还： <u> </u> ；

条款号	条目	内容				
		(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><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>IVR 云客服服务</td><td>信息传输业</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	IVR 云客服服务	信息传输业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
IVR 云客服服务	信息传输业					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □有，具体情形：_____。				
12.1	投标保证金	投标保证金金额：5200 元。 投标保证金形式：支票、汇票、本票、网上银行支付、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。 投标保证金提交截止时间：投标人应在投标截止时间前按招标文件规定的金额、形式等，将投标保证金交到北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（采用电汇或网上银行支付的，须在投标截止时间前到账，并注明项目编号：BJJQ-2025-242）。 投标保证金收受人信息： 投标保证金银行账号： 收款单位： <u>北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司</u> 账号： <u>10000010167219</u> 开户银行： <u>浙商银行股份有限公司北京分行营业部</u> 开户行行号： <u>316100000025</u> <u>（汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，避免出现汇款不成功）</u>				
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 ■有，具体情形： <u>（1）在投标有效期内，供应商擅自撤销投标的；</u> <u>（2）中标人不按规定与采购人签订合同的；</u>				

条款号	条目	内容
		<u>(3) 中标人不按规定提交履约保证金的；</u> <u>(4) 中标人擅自放弃中标的。</u>
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	投标文件的份数	投标文件份数：投标人需分别编制并提交开标一览表（一份）、投标文件（资格证明文件）（正本一份、副本四份）、投标文件（商务技术文件）（正本一份、副本四份）、投标文件电子版（一份）。 投标人递交的电子版文件应为投标文件正本 PDF 扫描版，包含纸质投标文件全部内容，存储载体为 U 盘。
22.1	确定中标人	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： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分相同的，按报价由低到高顺序确定；得分且报价均相同的，以服务部分得分高者为中标人；得分、报价、服务部分得分均相同的，随机抽取。 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。

条款号	条目	内容																				
26.1.1	询问	询问提出形式：直接或以邮寄方式提交书面询问函。																				
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。 2、质疑 联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部； 联系电话：010-65699706； 通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层。																				
27	代理费	收费对象： □采购人■中标人 收费标准： <table><tr><th>费率</th><th>货物类</th><th>服务类</th><th>工程类</th></tr><tr><th>成交金额</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100～500 万元（含 500 万元）</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500～1000 万元（含 1000 万元）</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr></table> 代理费收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：1119 1701 0400 02067 开户行行号：1031 0001 9176。 缴纳时间：中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费。	费率	货物类	服务类	工程类	成交金额				100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100～500 万元（含 500 万元）	1.1%	0.8%	0.7%	500～1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.45%	0.55%
费率	货物类	服务类	工程类																			
成交金额																						
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																			
100～500 万元（含 500 万元）	1.1%	0.8%	0.7%																			
500～1000 万元（含 1000 万元）	0.8%	0.45%	0.55%																			
28	其他说明	本项目非政府采购项目，仅参考相关法律法规。																				

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，则具体要求见第五章《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：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。关于中小企业的判定依据《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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：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 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 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《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。

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 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建

设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，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为计价货币。
- 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下列内容，《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。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 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、担保机构出具的纸质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。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人需在投标文件中提供“投标保证金凭证”。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 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。
- 12.7 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：
- 12.7.1 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；
- 12.7.2 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；
- 12.7.3 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；
- 12.7.4 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。
- 12.8 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：
- 12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- 12.8.2 《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 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。
- 14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公章。法定代表人/负责人签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明；授权代表签署投标文件的，应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”，投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字或盖章。投标文件应当装订成册，编制页码。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，必须由投标人法定代表人/负责人或经其正式授权的代表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。
- 14.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；“签字”是指投标人法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处亲笔写上本人姓名；“法定代表人（单位负责人）签章或印鉴”是指投标人法定代表人（单位负责人）在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。
- “法定代表人（单位负责人）”指投标人营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。
- 14.6 以联合体投标的，除招标文件格式中要求外，招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 投标时，投标人应将投标一览表、投标人资格册（包含正副本）、商务技术册（包含正副本）、投标文件电子版**密封提交**。投标人单独提交的“投标一览表”应为**原件**，同时，**投标文件正本中也应附有此表原件**。
- 15.2 如果投标文件未密封的，采购人、采购代理机构应当拒收。
- 15.3 所有封装封面上均应：
- 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指定的地址。
 - 2) 注明招标公告或投标邀请中指定的项目名称、项目编号和“（开标日期、时间） 之前

不得启封”的字样。

3) 写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。

4) 在密封封口处**加盖投标人公章，也可由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章。**

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间前，将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。

16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

16.3 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收

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。并书面通知采购人或者采购代理机构。

17.2 投标人补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。投标人撤回投标的通知，必须由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章，并加盖公章，授权代表应当同时出具法定代表人/负责人授权书，并明确“撤回投标”的授权。

17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。

17.4 从投标截止时间至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

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。开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人、采购人和有关方面代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。

18.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，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。

18.3 采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

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，在指定网站公告中标结果，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，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 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》。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。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

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，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 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	具体规定见第一章《投标邀请》	
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。	提供证明文件的复印件
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	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）； 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； 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； 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。	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	中小企业政策证明文件（本项目不适用）	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件（本项目不适用）	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。 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。 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	格式见《投标文件格式》

		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。	
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	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》“1-2 投标人资格声明书”
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

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	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）
8	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；
9	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；
10	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；
11	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	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 2.4.2-2.4.8 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。
- 2.4.8 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 6%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） / 。

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，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	评价指标和分值		
1	商务部分 (10 分)	企业业绩 及经验	10 分	(1) 综合考虑投标人自 2022 年 01 月 01 日至今 (以合同签订日期为准) 承担的与 IVR 云客服服务相关的业绩及经验, 每提供 1 个有效证明材料的, 得 5 分, 本项最多得 10 分。 注: 须提供合同 (含首页、主要内容页、签字盖章页) 复印件并加盖投标人公章。
2	服务部分 (80 分)	项目难点 及关键点 分析	10 分	投标人需结合本项目实际情况, 充分分析本项目的需求特点, 结合自身现有条件, 清晰阐述针对本项目所涉及工作的理解和认识, 以及对项目背景及项目实施的必要性等情况的分析。 (1) 理解分析全面清晰透彻, 针对性、合理性、操作性强, 对项目背景、重点难点、项目实施的必要性等情况定位准确的, 得 10 分; (2) 理解分析较为全面清晰, 针对性、合理性、操作性较强, 对项目背景、重点难点、项目实施的必要性等情况定位较准确的, 得 7 分; (3) 理解分析基本清晰, 针对性、合理性、操作性较差, 对项目背景、重点难点、项目实施的必要性等情况定位不准确的, 得 3 分; (4) 未提供不得分。
		技术方案	6 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的热线电话支持方案的科学性、合理性、可操作性等。 (1) 方案内容完整详实, 考虑细致周全, 科学合理性、可行性、针对性强, 完全满足采购人要求的, 得 6 分; (2) 方案内容较完整详实, 考虑较细致全面, 科学合理性、可行性、针对性较强, 能较好满足采购人要求的, 得 4 分; (3) 方案内容基本完整, 科学合理性、可行性、针对性一般, 基本满足采购人要求的, 得 2 分; (4) 方案内容及条理性有所欠缺, 逻辑混乱, 缺乏可行性和针对性, 与采购人要求有较大差距的, 得 1 分; (5) 未提供不得分。
			8 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的现场技术支持方案的科学性、合理性、可操作性等。 (1) 方案内容完整详实, 考虑细致周全, 科学合理性、可行性、

				针对性强，完全满足采购人要求的，得 8 分； （2）方案内容较完整详实，考虑较细致全面，科学合理性、可行性、针对性较强，能较好满足采购人要求的，得 5 分； （3）方案内容基本完整，科学合理性、可行性、针对性一般，基本满足采购人要求的，得 3 分； （4）方案内容及条理性有所欠缺，逻辑混乱，缺乏可行性和针对性，与采购人要求有较大差距的，得 2 分； （5）未提供不得分。
			8 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的重大活动期间保障的科学性、合理性、可操作性等。 （1）方案内容完整详实，考虑细致周全，科学合理性、可行性、针对性强，完全满足采购人要求的，得 8 分； （2）方案内容较完整详实，考虑较细致全面，科学合理性、可行性、针对性较强，能较好满足采购人要求的，得 5 分； （3）方案内容基本完整，科学合理性、可行性、针对性一般，基本满足采购人要求的，得 3 分； （4）方案内容及条理性有所欠缺，逻辑混乱，缺乏可行性和针对性，与采购人要求有较大差距的，得 2 分； （5）未提供不得分。
		IVR 客服系统要求	8 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的 IVR 客服系统的功能、参数等。 （1）功能、参数等介绍清晰、完整、详实，完全符合采购人要求的，得 8 分。 （2）功能、参数等介绍清晰、完整、详实，能较好满足采购人要求的，得 5 分。 （3）功能、参数等内容介绍基本完整，逻辑混乱，缺乏可行性，与采购人要求有较大差距的，得 2 分； （4）未提供不得分。
		移动号码要求	4 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的移动号码的数量、方案等。 （1）数量、方案等介绍清晰、完整、详实，完全符合采购人要求的，得 4 分。 （2）数量、方案等介绍清晰、完整、详实，能较好满足采购人要求的，得 3 分。

				(3) 数量、方案等内容介绍基本完整，逻辑混乱，缺乏可行性，与采购人要求有较大差距的，得 1 分； (4) 未提供不得分。
		互联网专线要求	8 分	综合考虑投标人针对本项目所提出的互联网专线的线路维护方案、网络参数等。 (1) 线路维护方案、网络参数等介绍清晰、完整、详实，考虑细致周全，科学合理性、可行性强，完全符合采购人要求的，得 8 分。 (2) 线路维护方案、网络参数等介绍清晰、完整、详实，考虑较细致全面，科学合理性、可行性较强，能较好满足采购人要求的，得 5 分。 (3) 线路维护方案、网络参数等内容介绍基本完整，不能满足采购人要求的，得 2 分； (4) 未提供不得分。
		项目进度安排	8 分	综合考虑投标人针对本项目项目进度安排情况。 (1) 项目进度安排科学合理，完全满足项目服务内容及要求，项目进度安排合理、方案具体、有效的，得 8 分； (2) 项目进度安排较科学合理，能较好满足项目服务内容及要求，项目进度安排合理、方案具体、有效的，得 5 分； (3) 项目进度安排缺乏科学合理性，无法满足项目服务内容及要求，项目进度安排不合理、方案具体、有效的，得 2 分； (4) 未提供不得分。 注：须提供设备设施明细清单并加盖投标人公章。
		服务响应及承诺	10 分	综合考虑投标人针对本项目所提供的服务响应及承诺方案的科学性、合理性、可操作性等。 (1) 方案内容完整详实，考虑细致周全，各环节衔接紧凑，科学合理性、可行性、针对性强，完全符合招标文件要求的验收标准及规范的，得 10 分； (2) 方案内容较完整详实，考虑较细致全面，各环节衔接较紧凑，科学合理性、可行性、针对性较强，基本符合招标文件要求的验收标准及规范的，得 6 分； (3) 方案内容及条理性有所欠缺，逻辑混乱，各环节衔接紧凑性差，缺乏可行性和针对性，与招标文件要求的验收标准及规范

				差距较大的，得 2 分； (4) 未提供不得分。
		保密方案	10 分	综合考虑投标人针对本项目所提供的保密方案。 (1) 方案内容完整详实，考虑细致周全，科学合理性、可行性、针对性强的，得 10 分； (2) 方案内容较完整详实，考虑较细致全面，科学合理性、可行性、针对性较强的，得 6 分； (3) 方案内容不合理，缺乏可行性和针对性的，得 2 分； (4) 未提供不得分。
3	价格部分 (10 分)	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10。 注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。		
合计 100 分				

第五章 采购需求

一、采购标的

1、采购标的

天安门城楼 IVR 云客服服务

2、项目背景

拟租用云客服 4 席，在线客服 100 席，并配套每月 7200 分钟共享语音包。提供 1 个移动号码，套餐至少包含每月 1000 分钟语音通话用于 IVR 处理投诉。提供 1 条 100M 互联网专线用于访问语音平台。

二、商务要求

1、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务时间：2025 年 6 月 1 日-2026 年 5 月 31 日

服务地点：天安门地区管委会

2、付款条件（进度和方式）

合同签订后一次性付清。

三、服务要求

（一）技术要求

1. 热线电话支持

每周 7 天、每天 24 小时内，接受电话支持服务请求及电话、传真、电子邮件等方式的咨询，并提供电话响应，如对技术问题的答疑和咨询、系统问题的分析判断、系统问题的处理指导和其他技术咨询。

2. 现场技术支持

供应商在得到采购方通知后，在约定时间内派工程师到现场提供技术支持，使网络尽快恢复正常。出现故障后半小时及时响应，2 小时赶到现场，4 小时内解决问题。

3. 重大活动期间保障

重大活动期间的通信保障工作，应提前做好各种保障方案预案，并严格落实。对于重点链路要在活动保障前 3 天做好链路检测工作，查找风险并防范，同时在活动保障期间加强重要部位的现场值守及重点链路、平台的监控。

（二）项目进度要求

供应商必须在合同签订后 10 个工作日内完成全部工作。

（三）IVR 客服系统要求：甲方租用完整版云客服 4 席，在线客服 100 席，并配套每月 7200 分钟共享语音包。

1、提供全云客服通信平台，包含语音、在线客服、CRM、ERP 等功能，其中呼入呼出录音保存至少 3 个月。

2、提供免费供抗平台、数据库安全等安全防护

3、可免费提供客户端、服务器端相关 API 接口。

（四）互联网专线要求：

1、供应商投标价格包含建设组网所需人工物料、管井资源及协调成本，并负责服务周期内的线路维护工作。

2、供应商所涉及的光缆及管道资源均为自有产权。

3、网络带宽：供应商所提供的电路应能持续稳定的传输资源，需达到采购方标的要求。

（五）移动号码要求：提供 1 个移动号码包含每月 1000 分钟语音，60G 流量。

四、其他要求

1、投标人应对本项目提供保密方案，方案内容完整详实，考虑细致周全，科学合理性、可行性、针对性强。

2、投标人应对本项目提供服务响应及承诺，方案内容完整详实，考虑细致周全，各环节衔接紧凑，科学合理性、可行性、针对性强。

第六章 拟签订的合同文本

IVR 租用合同

甲方名称： （以下简称甲方）

法定代表人/负责人：

地址：_____

乙方名称： （以下简称乙方）

负责人

地址：_____

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电信条例》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供 IVR 项目的相关事宜，达成如下协议：

一、 服务范围：

- 1、甲乙双方经协商确定，在双方遵守下列协议的原则基础上，乙方为甲方提供所租用的 _____ 条 _____ M 互联网专线，产品名称：_____。
- 2、此项目涉及的客户端接入设备由乙方负责投资，产权归乙方，在协议期内提供给甲方使用
- 3、乙方负责维护乙方投资建设并由甲方使用的安装在甲方机房的光电转换器等客户端接入设备，当合同终止时，甲方应保证乙方的设备安全完整并将设备全部交还乙方。如发生设备损坏或丢失，应按设备价值进行赔偿。
- 4、乙方“云客服”产品是指基于云计算架构的呼叫中心服务，甲方采用租用方式，通过乙方“云客服”产品满足甲方客服服务的需要。
- 5、乙方“云客服”产品支持语音、微信公众号、邮件、APP 客户端、WEB 门户网站等不同渠道的客户接入，同时可以向甲方提供 CRM 和 ERP 功能。

二、 合同内容：

1、互联网专线

自甲方租用的乙方互联网专线起租之日起，乙方依照本协议约定按月给予甲方互联网专线月租费优惠，_____ M 互联网专线月租费优惠的最终价格为 _____ 元（含税价）。其中本地线路接入属于基础电信业务，适用的税率 9%，增值税税款：人民币 _____ 元，价税合计金额：人民币 _____ 元；互联网端口月租费属于增值电信业务，适用的税率 6%，增值税税款：人民币 _____ 元，价税合计金额：人民币 _____ 元。

2、云客服

甲方租用完整版云客服 4 席，在线客服 100 席，并配套每月 7200 分钟共享语音包，价税合计金额：人民币 _____ 元。具体以《云客服产品受理单》为准。

资费标准及具体功能如下：

类别	档级	价格	功能
坐席费	完整版	298 元/坐席/月	包含“云客服”产品全部功能（语音、在线客服、CRM、ERP 等），其中呼入呼出录音保存 3 个月
	在线客服版	98 元/坐席/月	包含微信公众号、邮件、APP 客户端、WEB 门户网站等在线客服功能，以及 CRM、ERP 功能，不包含语音类相关功能。
	CRM 版	38 元/坐席/月	仅包含 CRM 管理功能
	ERP 版	58 元/坐席/月	仅包含 ERP 管理功能
通话费	标准资费	0.15 元/分钟	1、甲方坐席主叫及被叫时，均收取坐席通话费。坐席可以选择使用国内（不含港澳台）固定电话号码、国内（不含港澳台）移动电话号码、SIP 话机或软电话。坐席使用 SIP 话机或软电话时，免除坐席被叫通话费。坐席使用国内（不含港澳台）固定电话号码、国内（不含港澳台）移动电话号码时，主叫和被叫产生的通话时长均计入共享语音包。 2、甲方坐席通话费为国内长市合一资费，不含港澳台。甲方坐席国际长途通话费按照乙方国际长途资费标准另行收取。 3、甲方可以选择坐席共享语音包，坐席通话分钟数可以累计共享，但共享语音包不结转、不留存，当月超出共
	7200 分钟共享语音包	1000 元/月	
	16000 分钟共享语音包	2000 元/月	
	25000 分钟共享语音包	3000 元/月	

			享语音包的通话时长按 0.15 元/分钟计费。甲方只能选择一档坐席共享语音包。
--	--	--	---

3、移动号码：

乙方提供 1 个移动号码包含每月 1000 分钟语音，60G 流量，全年价税合计金额：人民币 元。

三、服务收费方式

- 1、甲方在预算调整批复到位后，按期足额缴纳各项通信费用。
- 2、甲方新申请开通“云客服”产品时，遵循此计费原则：坐席费当月申请，当月生效，次月开始计费；通话费当月申请，当月生效，当月按照标准资费计算通话费；如甲方选择坐席语音共享包，则次月按照共享语音包计算通话费。
- 3、甲方变更“云客服”产品时，遵循此计费原则：坐席数量当月变更，当月生效，当月按照变更后的坐席数量计算坐席费；坐席功能版本当月变更，次月生效，次月按照变更后的坐席功能版本及数量计算坐席费；坐席语音共享包当月变更，次月生效，次月按照变更后的语音共享包计算通话费。
- 4、甲方注销“云客服”产品时，遵循此计费原则：坐席费和通话费当月注销，次月生效，次月开始不计费。甲方应在注销“云客服”产品的次月内，缴清“云客服”产品未缴纳的费用。
- 5、本合同价款为包含增值税税款的含税价，其中基础电信业务适用增值税税率为 9%，增值电信业务适用增值税税率为 6%，具体金额、税额以乙方系统出账为准。

甲方按合同约定付款后，乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

☐增值税专用发票

☐非增值税专用发票

注：如选择开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

四、双方权利与义务

- 1、甲方申请乙方“云客服”产品时，需凭加载统一社会信用代码的营业执照复印件（加盖公章）【政府及事业单位提供组织机构代码证复印件（加盖公章）】、甲方单位介绍信（加盖公章）、甲方法定代表人或负责人身份证复印件（加盖公章）、甲方经办人身份证原件及复印件（加盖公章）、《云客服产品受理单》（加盖公章）原件申请开通，甲方应保证所有提供资料的真实性、准确性。
- 2、当乙方营业厅受理业务后，乙方将在【】之日起五个工作日内以电子邮件方式向甲方提供网站服务密码。甲方须尽快登录乙方指定的网站，完成账户登陆注册并修改密码，进行相关业务设置，妥善保管账户密码。由于甲方自身原因造成密码泄露所造成的损失，乙方不承担赔偿责任。

- 3、绑定坐席电话号码由甲方在自身服务后台自行设置，如因绑定错误号码引发投诉或争议，责任由甲方承担。如甲方名称、银行账户等信息变更，甲方应及时办理信息变更手续。
- 4、甲方申请注销“云客服”产品，乙方将在接到甲方注销申请之日起三个工作日内完成关闭甲方“云客服”产品的使用权限，如甲方在此期间继续使用“云客服”产品，产生的各类费用将由乙方正常收取。甲方在申请注销“云客服”产品的次月内，缴清所有费用。
- 5、甲方使用“云客服”产品时必须遵守社会公德及中华人民共和国法律法规，不得从事危害国家安全、泄露国家机密、侵害公众利益以及乙方利益的活动。甲方须将服务用于合法的目的，提供的各项服务内容必须应是已通过有关部门获得发布权利的，应有合法使用权。甲方不得将乙方提供的“云客服”产品及相关服务转租、转售给第三方使用。如甲方因违反相关法律法规造成的一切后果由甲方承担全部责任。
- 6、甲方不得利用所租用的互联网专线从事违法犯罪、妨碍社会治安的活动。
- 7、甲方保证连接到租用专线上的有关通信设备符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求。
- 8、甲方以定单的形式向乙方书面提供开通的通达方向、速率、数量、技术要求、准确的终端起止接入地点、用途、联系人、联系电话等信息,并遵守互联网用户入网责任书（见附件一）、IP 地址资源核配协议（见附件二）的相关规定。
- 9、甲方租用互联网专线必须严格遵守乙方有关的管理规定。在乙方根据专线租用协议实施相关建设工程时，甲方无偿提供安装相应光纤、设备等所需的甲方红线以内交接间、管道、沟、槽、孔、洞等设施以及必要的施工条件。未经乙方许可，甲方不得擅自更换、拆、改、加装、移装乙方专线、设备，否则，乙方有权终止本协议，并有权要求甲方赔偿由此给乙方造成的损失。
- 10、甲方不得擅自以任何形式向第三方转租专线或利用租用专线的便利条件从事租用用途以外的一切商业性经营活动，甲方不得将所租用的乙方带宽转租或提供给附件三列示的客户、ISP 等单位用于经营性活动，否则，乙方有权终止对甲方的服务，并对此不承担任何责任，同时，甲方还需向乙方支付违约金，违约金收取标准为自开通之日起，终止服务之日止，累计使用月份，按照相应速率宽带产品标准包月资费收取。
- 11、甲方不得擅自改变专线使用用途，甲方变更使用用途时，应及时书面通知乙方，否则，乙方有权终止对甲方的服务。
- 12、如甲方由于自身原因提前终止互联网专线服务，视提前终止时间长短需补偿乙方一至三个月的月租金，具体赔偿金额由甲乙双方协商确定。甲方退租电路应提前 3 个工作日以书面形式通知乙方，以便乙方按照甲方要求的时间关闭电路。如因甲方申请时间与要求关闭时间小于 3 个工作日而导致延迟关闭所产生的费用由甲方承担。
- 13、甲方派专人负责做好本方入网的各项准备工作，包括入网前期的组织、协调；接入设备及机房内安装场地、配套设施（如电源、照明）的准备；保证入网各机构配合乙方的进网调测工作；调配和预留所在大楼内配线室至机房的通信线路；提供涉及入网实施工作的各机构项目负责人的联系方式等。

- 14、甲方具有互联网网站的，应根据国家相关规定完成网站备案工作。由于甲方未及时完成网站备案或未及时取得相关经营许可而造成的提供租用服务的延误，乙方不承担责任；如甲方获得 IP 地址分配后 60 天内未完成网站备案或取得相应经营许可的，本协议自动终止，乙方对此不承担任何责任。
- 15、甲方网站负责人负有接受网站备案信息核查的义务，在网站备案信息发生改变时应在 5 个工作日内向乙方进行报备，如未及时报备并造成严重后果，乙方保留对当事网站进行相应处理，直至停止接入服务的权利。
- 6、“云客服”产品品牌归乙方所有，乙方基于其通信网络和服务平台，为甲方提供“云客服”服务，甲方就乙方提供的“云客服”服务向乙方付费。
- 7、乙方为甲方提供为履行本协议的相关技术接口及相应规范，其余技术开发由甲方根据乙方的接口规范独立开发，如需要乙方协助开发，乙方将收取额外的开发费用。
- 8、乙方提供 7x24 小时客户服务，受理通信平台系统故障。客服电话 010-86409555。
- 9、因乙方原因造成的故障申告，乙方应给予快速协助解决，并承担违约责任，在【】情况下，甲方还有权单方解除本合同。由于甲方网络、设备等造成的故障，乙方不承担赔偿责任。
- 10、甲方使用本业务发生欠费时，根据电信条例等法律法规，乙方有权采取暂停或终止服务、违约金等欠费处理措施。
- 11、乙方在甲方以后的网络扩容及网络升级中继续提供相关的业务和技术支持。
- 12、为改善业务服务提供质量，乙方有权对网络采取扩容、调整、升级等措施，并提前以业务公告或其它形式提前至少【】个工作日通知甲方，对因此导致甲方业务中断等损失，乙方应当承担违约赔偿责任。若因乙方通信网络整体升级，导致本协议无法履行，乙方应当承担违约责任。
- 13、为避免异常呼叫量对甲方造成的损失，乙方有权对甲方出现异常呼叫量的号码进行暂关并及时以【】方式通知甲方，直至甲方确认其为正常使用状态，乙方可解除暂关，恢复使用。

五、保密

- 1、本协议所指保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而共同创造且具有不可分割性的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍或其他应予保密的信息和资料，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。
- 2、未经信息披露方事先书面同意，接受方应对任何保密信息保密，不得泄露，除为正常履行本协议项下义务之目的外，不得以任何形式使用或向任何第三方披露保密信息。
- 3、甲、乙双方对本协议的具体内容负有保密责任，不得泄露。未经一方事先书面同意，另一方不得将双方的合作及本协议的具体内容披露给任何第三方。
- 4、除非在此明确地许可或授予，本协议并不涉及任何技术转让，在乙方提供产品里所包含和涉及所有权利，

产权和利益属于乙方独自所有。在甲方技术里所包含和涉及所有权利、产权和利益属于甲方独自所有。

甲方和乙方保证各自决不直接或间接的进行反向工程、分解、反汇编或者其他任何试图得到另一方源代码或其他商业秘密行为。

六、不可抗力

- 1、“不可抗力”是指所有超出本协议双方合理控制范围的事件，该事件应不可预见，或虽然可以预见，但通过合理努力无法阻止或避免其发生，且这类事件发生于本协议签字之后，并且阻止任何一方全部或部分履行本协议。
- 2、如果符合所有下述条件，一方未履行其本协议项下的任何义务，不应被认为构成违约；如果不可抗力事件致使该方未能全部履行其在本协议项下的义务，双方应立即相互协商以找出合理解决办法并应尽所有合理的努力尽可能地减小不可抗力的后果。
- 3、在不可抗力事件发生后的 5 个工作日内，受到不可抗力影响的一方应书面通知对方，解释其为什么未履行及不能完全履行其在本协议项下的义务，并且其履行本协议的期限应延长，延长期应与不可抗力事件造成的拖延相同。

七、争议的解决

8.1 因履行本协议所产生的争议，可选择 方式解决：

向 人民法院提起诉讼；

向 仲裁委员会提起仲裁；

8.2 除正在诉讼的争议事项外，双方应继续行使其本协议项下的其余权利，并履行其本协议项下的其它义务。

八、协议期限

13.1 本协议自双方签字盖章之日起成立，履行期至起租之日起 后终止或自 年 月 日至 年 月 日，

13.2 关于本协议是否自动顺延，选择以下 方式。

A 不自动顺延。

B 除非任何一方在本协议履行期届满前三十天书面通知另一方，本协议将自动逐年顺延。

九、附则

14.1 本协议未尽事宜，按照《中华人民共和国电信条例》及国家有关法律法规执行。

14.2 未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本协议。

14.3 本协议一式 份，甲方执 份，乙方执 份。

14.4 本协议所有附件和定单作为协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。

甲方：北京市人民政府天安门地区管理委员会

盖章：

授权代表：

签字日期：_____年____月____日

乙方：

盖章：

授权代表：

签字日期：_____年____月____

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

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

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

3 本项目的特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证

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 90 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）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证**正反面**复印件：

--	--

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》。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

投标人名称	投标报价（元）	
	大写	小写

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2.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）	数量	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“大型”、“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。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

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 ）： ☐ 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。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，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 中小企业声明函

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《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》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“项目名称”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分包内容。
- 3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。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。

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）；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）；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（请进行勾选）：

☐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 代理服务费承诺书

代理服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的_____项目（项目编号：_____）公开招标中若获中标，我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照招标文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过中标通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在中标通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目投标保证金中扣除相应款项。

我公司中标后，如本项目非因我公司原因导致项目未执行、需退还代理服务费的，我公司同意贵公司按代理服务费总额的 30%收取项目执行成本费用，低于 1 万的按 1 万收取，高于 5 万的按 5 万收取。费用不足 1 万的，按实际代理服务费收取。

特此承诺。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 业绩证明文件

（业绩附合同复印件，加盖投标人公章）

序号	项目名称（含已完成及正在实施的项目，请分别注明并做适当描述）	合同主要内容	合同总金额	委托方联系人及电话	投标单位负责人及电话	备注

投标人名称（加盖公章） _____

日期： ____年____月____日

注：评委保留对上述资料原件审核的权利。

9-2 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

9-3 投标人认为应附的其他材料（请按照第四章评标标准中的内容逐项提供，内容格式自拟）