

# 北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京 12328 热线项目

项目编号：11000022210200028953-XM001

采 购 人：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）

采购代理机构：北京东方华太工程咨询有限公司

2022 年 12 月

# 目 录

第一章	招标公告	3
第二章	投标人须知	6
第三章	投标人须知资料表	26
第四章	政府采购合同格式	32
第五章	采购需求	41
第六章	投标文件格式	46
第七章	评标方法和标准	86

# 第一章 招标公告

## 项目概况

参加“北京 12328 热线项目” 招标项目的潜在投标人应在北京市政府采购电子交易平台（具体操作详见其他补充事项）获取招标文件，并于 2022 年 12 月 26 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：11000022210200028953-XM001

项目名称：北京 12328 热线项目

预算金额：1209.16 万元（人民币）

最高限价：1209.16 万元（人民币）

采购需求：北京 12328 热线为 2014 年 1 月 12 日在全国首批开通的，向公共提供交通行业政策法规方面的信息咨询服务，受理我市交通行业举报投诉的一条 7\*24 小时社会公益性服务监督电话。热线开通至今，已接听受理市民各类来电 400 余万件，业务范围涵盖我市交通全行业。

长期以来，北京 12328 热线不断拓展服务渠道，逐步形成了电话、微信、APP、网站四位一体的服务模式，也依靠通过不断为市民交通出行提供高效优质的服务而备受市民认可，成为市民出行不可或缺的“好帮手”，陆续获得了“全国 12328 十佳服务中心”、“全国三八红旗集体”、“全国巾帼文明岗”等荣誉。

2021 年初，为贯彻落实《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）及《2021 年北京市“接诉即办”改革工作要点》（京接改组发〔2021〕3 号）精神，北京 12328 热线积极稳妥做好与市便民热线的整合工作，最终确定了“双号并行，保留话务座席”的整合方式。

2021 年 5 月，交通运输部召开了全国 12328 热线电视电话会，重点强调要进一步畅通交通运输投诉举报渠道，提升服务监督水平，维护好交通运输从业人员合法权益，更好发挥 12328 电话听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要作用，不断增强人民群众对运输服务的获得感幸福感安全感。交通运输部和市委市政府对北京 12328 热线作出了要“进一步发挥 12328 服务监督作用”的要求，为下一步北京 12328 热线发展指明了方向。

为切实贯彻落实交通运输部、市委市政府指示，不断提升我市交通行业“即接即办”工

作水平，北京 12328 热线拟通过规范外包服务进一步加强热线建设，提升为民服务能力。

合同履行期限：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

本项目（是/否）接受联合体投标。

## 二、申请人的资格要求：

1. 在中华人民共和国境内注册且满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）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：

（1）信用良好，在政府采购活动中无严重违法失信行为，未被列入“信用中国”网站和中国政府采购网的失信被执行人、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；

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项目下的招标采购活动；

（3）在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购代理机构之外，同时，须符合国家有关政事分开、政社分开、政企分开的要求以及法律、法规规定；

（4）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）及《北京市财政局 北京市经济和信息化局转发财政部 工业和信息化部关于政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》（京财采购〔2021〕263号）

（5）本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

（6）《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库【2014】68号）

（7）《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）

（8）《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）

3. 本项目的特定资格要求：无

### 三、获取招标文件

1. 时间：2022 年 12 月 06 日至 2022 年 12 月 12 日。
2. 地点：北京市政府采购电子交易平台，具体操作详见其他补充事项。
3. 方式：供应商持 CA 数字认证证书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. 招标文件售价：¥0 元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

本项目为半流程电子化项目，请按文件要求现场递交纸质文件进行投标。

1. 投标截止时间、开标时间：2022 年 12 月 26 日 09 点 30 分（北京时间）。
2. 投标文件递交及开标地点：北京东方华太工程咨询有限公司（北京市丰台区莲花池西里 10 号路桥大厦 6 层 620 会议室）。
3. 注意事项：为配合疫情防控工作，每家投标人只能派 1 人（法定代表人或授权代表）参加开标会议，参加开标人员进场须提供本人 48 小时内有效的核酸阴性证明，健康宝及行程码必须为绿色安全码，否则不允许进场，由此造成的损失由投标人自行承担，具体要求以投标时北京市疫情防控工作要求为准（温馨提示：建议参加开标的被授权代表前一天完成核酸检测，避免弹窗）。

### 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. 本公告在中国政府采购网、北京市政府采购网上发布。
2. 本项目需要落实的政府采购政策：  
节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业等。
3. 本项目采用电子化与线下流程结合招标方式，相关操作如下：  
(1) 办理 CA 认证证书(北京一证通数字证书)，详见北京市政府采购电子交易平台 (<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 查阅“用户指南”—“操作

指南”一“市场主体 CA 办理操作流程指引”，按照程序要求办理。

(2) 于北京市政府采购电子交易平台“用户指南”一“操作指南”一“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

(3) 招标文件获取方式:供应商按照规定办理 CA 数字认证证书(北京一证通数字证书)后,自招标公告发布之日起持供应商自身数字证书登录北京市政府采购电子交易平台免费获取电子版招标文件。

(4) 未按上述获取方式和期限下载招标文件的投标无效。

(5) 投标文件的递交(采用纸质文件现场递交方式)及评审均为线下流程。

#### 4.证书驱动下载:

(1) 于北京市政府采购电子交易平台“用户指南”一“工具下载”一“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

(2) CA 认证证书服务热线 010-58511086

(3) 技术支持服务热线 010-86483801

注意: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。

## 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: 北京市交通委员会政务服务中心(北京市船舶检验所)

地址: 北京市朝阳区团结湖中路北一条3号

联系方式: 85981613

### 2. 采购代理机构信息

名称: 北京东方华太工程咨询有限公司

地址: 北京市丰台区莲花池西里10号路桥大厦6层611室

联系方式: 010-63976311

### 3. 项目联系方式

项目联系人: 明硕、吴礼萍

电话: 010-63976311、13161106918

## 第二章 投标人须知

### 一 说明

#### 1. 采购人、采购代理机构及合格的投标人

##### 1.1 采购人、采购代理机构

###### 1.1.1 采购人是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

本招标文件中采购人为北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所）。

###### 1.1.2 采购代理机构系指依法从事采购代理业务的社会中介机构。本次招标的采购代理机构为北京东方华太工程咨询有限公司。

###### 1.1.3 “采购服务”指本招标文件中所述所有相关服务。

###### 1.1.4 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格投标人。

###### 1.1.5 “投标人”、“供应商”均指符合本招标文件规定并参加投标的投标人。

##### 1.2 满足以下条件的投标人是合格的投标人，可以参加本次采购，若除此之外若有其它资格要求，将在《投标人须知资料表》中进行规定：

###### 1.2.1 投标人是向采购人提供服务的法人、其他组织或者自然人。

###### 1.2.2 在中华人民共和国境内注册且具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

###### 1.2.3 信用良好，在政府采购活动中无严重违法失信行为，未被列入“信用中国”网站和中国政府采购网的失信被执行人、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（两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录）。

###### 1.2.4 中华人民共和国境内依法注册的、具有独立法人资格的单位，个人独资或国有、非合资或外资；在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购代理机构之外，同时，须符合国家有关政事分开、政社分开、政企分开的要求以及法律、法规规定。

###### 1.2.5 投标人必须向采购代理机构购买招标文件并登记备案，未向采购代理机构购买招标

文件并登记备案的潜在投标人均无资格参加本次投标。

- 1.3 如《投标人须知资料表》中允许联合体采购，对联合体规定如下：
  - 1.3.1 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。
  - 1.3.2 采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。
  - 1.3.3 联合体各方之间应当签订联合投标协议并由各方同时盖章。协议中应明确联合体牵头人以及其他成员单位名称，同时明确联合体各方承担的工作和相应的责任以及各方所占联合体协议合同总金额的比例。联合投标协议的原件须编制在投标文件正本中一并提交。若不满足上述要求则该联合体视为无效投标。
  - 1.3.4 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或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 1.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
- 1.5 投标人在投标过程中不得向采购人、采购代理机构行贿或采取其他手段谋取中标。一经发现，其投标人资格将被取消。
- 1.6 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。
- 1.7 投标人不得实施下列法律禁止的行为，情节严重的，由有权机关依法追究其法律责任。
  - 1.7.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；
  - 1.7.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
  - 1.7.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
  - 1.7.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
  - 1.7.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

- 1.7.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 1.7.7 中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- 1.7.8 未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；
- 1.7.9 提供假冒伪劣产品；
- 1.7.10 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 1.7.11 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

本项目需要落实的政府采购政策：节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业等。

## 2. 资金来源

- 2.1 招标公告中所述的采购人必须已经获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

## 3. 投标费用

- 3.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人均无义务和责任承担这些费用。
- 3.2 无论投标结果如何，采购人均无向投标人解释其中标或未中标原因的义务。
- 3.3 无论招标结果如何，投标人的投标文件均不予退还。

## 4. 适用法律

- 4.1 本次采购属**服务类**政府采购，采购人，采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

## 5. 采购预算金额及废标说明

- 5.1 本项目采购预算金额：1209.16 万元
- 5.2 在招标采购中，出现下列情形之一的应予废标：
  - 5.2.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
  - 5.2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

- 5.2.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能够支付的；
- 5.2.4 因重大变故，采购任务取消的。

## 二 招标文件

### 6. 招标文件构成

- 6.1 采购人、采购代理机构根据采购项目的特点和需求编制招标文件。

招标文件共七章。内容如下：

- 第一章 招标公告
- 第二章 投标人须知
- 第三章 投标人须知资料表
- 第四章 政府采购合同格式
- 第五章 采购需求
- 第六章 投标文件格式
- 第七章 评标方法和标准

- 5.2 采购人所作的一切有效的书面通知都是招标文件不可分割的组成部分。
- 5.3 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，将有可能导致其其投标被拒绝。

### 6. 招标文件的澄清或者修改

- 6.1 投标人对招标文件如有疑点可要求澄清，应在投标截止日期 15 日前按招标公告中载明的地址以书面形式（包括信函、电报或传真，下同）通知采购代理机构，采购代理机构将视情况对投标人的澄清要求以书面形式予以答复，并在其认为必要时以书面答复的方式发给每个购买招标文件的投标人，答复中不包括问题的来源。
- 6.2 在投标截止时间 15 日前，无论出于何种原因，采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。招标文件

的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。

- 6.3 该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，招标文件的澄清或修改对所有潜在投标人均具有约束力。

## 7. 投标截止时间和开标时间的延期

- 7.1 采购人或者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时，若澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究、应答，采购人或者采购代理机构应当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，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 7.2 采购人或者采购代理机构在延长投标截止时间和开标时间时，应当将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。

## 三 投标文件的编制

### 8. 编制要求

8.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，其投标将作为废标处理或被拒绝。

#### 8.2 投标范围

投标人应对招标文件中招标需求所列的所有货物/服务进行投标，不得将其内容拆开投标。

#### 8.3 投标的语言与计量单位

投标人提交的投标文件，以及投标人与采购代理机构就投标有关的所有来往通知、函件和文件均使用中文。投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应当采用中华人民共和国法定计量单位及通用图形符号。

### 9. 投标文件构成

9.1 投标人应当完整地按招标文件提供的文件格式填写投标文件，投标文件应当包括以下内容：

封面

附件 1——投标书（请按格式填写）

附件 2——开标一览表（请按格式填写）

附件 3——投标分项报价说明表（格式自拟）

附件 4——技术（服务）条款偏离表（请按格式填写）

附件 5——商务条款偏离表（请按格式填写）

附件 6——履约保证金保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中）

附件 7——资格证明文件（资格审查的内容）

7-1 营业执照

7-2 法定代表人授权委托书(请按格式填写)

(如果投标人代表是法定代表人，则须提供法定代表人身份证明)

7-3 投标人财务状况证明文件

7-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

7-5 依法缴纳税收记录证明文件

7-6 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(请按格式填写)

7-7 招标文件要求的其他资格证明文件（如有）

附件 8——服务明细表

附件 9——招标代理服务费承诺书（请按格式填写）

附件 10-1 中小企业声明函（如适用，请按格式填写）

附件 10-2 监狱/戒毒企业声明函（如适用，请按格式填写）

附件 10-3 残疾人福利性单位声明函（如适用，请按格式填写）

附件 11——投标人控股及管理关系情况表

附件 12——近三年内类似项目情况表

附件 13——政府采购投标担保函（专业担保机构格式）（如适用，请按格式填写）

附件 14——政府采购履约担保函（专业担保机构格式）（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中）

附件 15——服务方案

- 9.2 投标人递交的投标文件中的内容均应当为真实、有效文件，否则按无效投标处理。
- 9.3 投标文件应当按照招标文件规定的格式填写、签署、盖章。
- 9.4 投标文件内容不全或字迹模糊辨认不清，导致投标文件不满足招标文件实质性要求的，按无效投标处理。

## 10. 投标报价

- 10.1 所有投标均应当以人民币报价。投标人的投标报价应当遵守《中华人民共和国价格法》。同时，根据《中华人民共和国政府采购法》第二条的规定，采购是以合同方式有偿取得货物的行为。同时，采购人不得向投标人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。
- 10.2 投标人应当在投标分项报价说明表（附件 3）上标明投标有关服务的单价（如适用）和总价，并由法定代表人或法人授权代表签署。
- 10.3 为了方便评标委员会对投标文件进行比较，投标人可以根据将投标报价分成几部分，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。
- 10.4 投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是确定的，不得擅自变更。任何包含价格调整要求的投标，属于无效投标情形。
- 10.5 投标人的报价只允许有一个报价，采购人不接受有任何选择的报价。
- 10.6 投标最低报价不作为中标的唯一理由。
- 10.7 投标人不得以低于成本的报价竞标。
- 10.8 投标人的投标总报价不得超过招标的预算金额。
- 10.9 对于投标报价不全，应当提交的报价而在标书中没有提交的投标人，采购代理机构将视为非响应性投标而予以废标。

## 11. 投标保证金（本项目不适用）

## 12. 投标有效期

- 12.1 本项目投标有效期详见《投标人须知资料表》。投标有效期不满足该要求的投标属于无效投标情形。
- 12.2 采购人、采购代理机构可以根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求听不听人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝采购人、采购代理机构的这种要求，其投标文件将被视为撤销，但其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应当以书面形式提交。

## 13. 投标文件的签署及规定

13.1 投标人应当准备投标文件正本1份、副本5份和电子版1份（见《投标人须知资料表》中规定），每套投标文件须清楚地标明“正本”“副本”“电子版本”。若正本和副本不符，以正本为准。电子版本为 WORD 版和签字并盖章后的正本 PDF 彩色清晰扫描版各一份，载体为光盘或 U 盘。需采用不干胶粘贴标签、光盘笔等形式在载体上注明单位名称等内容。若正本和副本或电子版不符，以纸质正本为准。

13.2 投标文件需采用 A4 纸双面打印，并由投标人法定代表人或经其授权的代理人签字后加盖公章。除没有修改过的印刷文献外，副本可采用正本的复印件并加盖公章。

13.3 任何行间插字、涂改或增删，必须由投标文件签字人姓或首字母在旁边签字才有效。

13.4 投标文件正本与副本均按顺序编排、并应编制目录、逐页标注连续页码，并以不可拆方式胶装成册。

13.5 投标文件因字迹潦草或表达不清或者复印件模糊无法辨认或装订不合格所引起的后果由投标人负责。

## 四 投标文件的递交

## 14. 投标文件的密封和标记

- 14.1 投标文件必须密封递交，保证其封装的牢固性，不致因搬运、堆放等原因散开。投标人应将投标文件正本、副本以及电子版分别装在密封袋中。密封袋/箱正面和投标文件封面须标明“正本”、“副本”、“电子版”字样。
- 14.2 为方便开标唱标，投标人须将“开标一览表”单独密封，并在包装袋/箱上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。单独密封递交用于唱标的“开标一览表”中内容须与投标文件中相应内容一致，若不一致则以“开标一览表”中内容为准。投标人单独密封递交用于唱标的“开标一览表”及投标文件正本中的“开标一览表”均应为原件，否则该投标属于无效投标情形。
- 14.3 密封袋封皮上均应标注：
- 1) 项目名称、项目编号、包号（如有）。
  - 2) 投标文件递交地址和“在 2022 年 12 月 26 日 09 时 30 分之前不得启封”的字样。
  - 3) 投标人名称和地址。
- 14.4 在包装袋/箱的封装处应加盖投标人单位公章；或由法定代表人或法定代表人授权代表签字。

## 15. 投标截止期

- 15.1 投标人应当在招标公告中规定的截止时间前，将投标文件递交至招标公告及招标文件中规定的地址。
- 15.2 采购代理机构可以按本须知规定，通知修改招标文件适当延长投标截止期。在此情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
- 15.3 拒收情形：
- 采购人、采购代理机构将拒绝接收在本须知规定的投标截止时间后逾期送达的任何投标文件。

## 16. 投标文件的修改与撤回

- 16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递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。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。

- 16.2 投标截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。
- 16.3 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标。否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

## 五 开标及评标

### 17. 开标

- 17.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点应当为招标文件中预先确定的地点。采购人或者采购代理机构对开标、评标现场活动进行全程录音录像。录音录像应当清晰可辨，音像资料作为招标文件一并存档。
- 17.2 开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣读投标人名称、投标价格、折扣声明（如有）以及招标文件规定的需要宣布的其他内容。
- 17.3 除了按照本须知的规定原封退回迟到的，或未按照招标文件规定密封的投标文件之外，采购人、采购代理机构开标时不得拒绝任何投标截止时间前的投标。
- 17.4 采购代理机构将做开标记录，由参加开标的各投标人授权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. 组建评标委员会

- 18.1 采购代理机构将按照《中华人民共和国招标投标法》和《中华人民共和国政府采购法》及有关规定组建评标委员会。
- 18.2 评标委员会由采购人代表、有关经济、技术等方面的专家组成。
- 18.3 评标委员会负责评标工作，对投标文件进行审查和评估，并向采购人提交书面评标报告。

### 19. 投标文件的审查与澄清

- 19.1 投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。
  - 19.1.1 资格检查：公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

**资格审查内容包括：**

附件 7-1 营业执照

附件 7-2 法定代表人授权委托书(请按格式填写)

(如果投标人代表是法定代表人, 则须提供法定代表人身份证明)

附件 7-3 投标人财务状况证明文件

附件 7-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

附件 7-5 依法缴纳税收记录证明文件

附件 7-6 参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(请按格式填写)

附件 7-7 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

19.1.2 符合性审查: 评标委员会应当对符合资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。

符合性审查内容包括:

1. 是否按照招标文件的规定提交了投标保证金;
2. 是否满足招标文件中针对投标有效期的要求;
3. 开标一览表、投标文件是否按照招标文件要求签署、盖章;
4. 投标报价是否超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价;
5. 投标文件中是否含有采购人不能接受的附加条件;
6. 是否存在以联合体形式投标但未提交联合体协议的;
7. 是否存在未满足招标文件中标注“\*”号条款(除资格审查内容外)要求的情形;
8. 是否存在法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

19.1.3 只有同时通过资格审查和符合性审查的投标文件才能够进入比较与评价阶段。

19.2 投标文件的澄清

19.2.1 对于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, 评标委员会应当以书面形式要求他投标人作出必要的澄清、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。

19.2.2 澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

19.2.3 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）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；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）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；

（四）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

修正后的报价按照本办法 19.2.1 的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

19.2.4 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清。

## 20. 投标偏离与非实质性响应

20.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或者不规则的内容，评标委员会可以接受，但这种接受不得损坏或者影响任何投标人的相对排序。

20.2 在比较与评价之前，根据本须知的规定，评标委员会应当审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应当与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，并且没有重大偏离。对于关键条款，如投标保证金、适用法律、缴税等内容的偏离、保留和反对，均被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性仅仅根据投标文件本身的内容做出判断，而不寻求外部的证据。

20.3 实质上没有响应招标文件要求的投标将视为无效投标情形。投标人不得通过修正或者撤销不符合要求的偏离或者保留使其投标成为实质上响应的投标。

20.4 投标人或者投标文件出现的下列情形将按照无效投标处理，由评标委员会否决其投标：

（1）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投

标人，参加了该采购项目的其他采购活动；

(2) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方再单独或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下政府采购投标的，相关投标均无效；

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，参加同一合同项下政府采购投标的，相关投标均无效；

(4) 任何选择性报价（或多个方案）的投标；

(5) 任何包含价格调整要求的投标；

(6) 投标有效期不满足要求的投标；

(7) 合同履行期/工期/服务期不满足招标文件要求的投标；

(8) 质量保证期不满足招标文件要求的投标；

(9) 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，且投标人不能证明其报价合理性的投标；

(10) 投标文件报价出现前后不一致，投标人不确认修正后的报价的投标；

(11) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

## 21. 比较与评价

21.1 评标委员会应当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。

21.2 评标委员会评标严格按照招标文件的要求和条件进行比较和评价。比较和评价时同时考虑以下因素：

(1) 投标价格；

(2) 商务条款有无偏离；

(3) 技术条款有无偏离；

(4) 服务方案是否先进、合理；

(5) 交付时间。

21.3 根据实际情况，在《投标人须知资料表》中规定本项目采用下列一种评标方法，详细评标标准见招标文件第七章：

(1) 最低评标价法。是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。

(2) 综合评分法。是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。

#### 21.4 废标

21.4.1 出现下列情形之一，将导致项目废标即本项目的所有投标按照无效投标处理：

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件做实质性响应的投标人不足三家；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了采购预算或最高限价，采购人不能支付的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

21.4.2 废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

### 22. 评标过程及保密原则

22.1 从开标之日起至公布中标结果之日止，投标人不得就与其投标有关的事项与采购代理机构、采购人以及评标委员会成员接触，但经评标委员会同意的澄清、答疑期间除外。有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

22.2 投标人试图对采购代理机构、采购人和评标委员会的评标、比较或授予合同的决定产生影响，都可能导致其投标被拒绝，并承担相应的法律责任。

22.3 开标之后，直到授予中标人合同止，凡与本次招标有关人员对属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

22.4 在评标期间，其他投标人试图影响采购人、采购代理机构和评标委员会任何活动的，其投标属于无效投标情形，并承担相应的法律责任。

## 六 确定中标

### 23. 中标候选人的确定原则及标准

23.1 采用综合评分法的，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。

## **24. 确定中标人**

24.1 评标委员会将根据评审标准，向采购人推荐评标排序，采购人对中标人的确定享有最终决定权。

24.2 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采用综合评分法的，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。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

## **25. 接受和拒绝任何或所有投标的权利**

25.1 为维护国家和社会公共利益，或出现不可抗力情形，采购人将根据国家有关法律法规，在授标之前保留接受或拒绝投标人中标的权利。

## **26. 中标通知书**

26.1 采购人或者采购代理机构将在中标人确定之日起 2 个工作日内以书面形式向中标人发出中标通知书，并在财政部门指定的媒体上发布公告。

26.2 中标通知书是政府采购合同的组成部分。

## **27. 签订合同**

27.1 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供应商投标文件的规定，与中标供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标供应商投标文件作实质性修改。采购人不得向中标供应商提出任何不

合理的要求作为签订合同的条件。

- 27.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
- 27.3 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，确定下一候选供应商为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

## 28. 履约保证金

- 28.1 本项目针对履约保证金的要求详见《投标人须知资料表》中规定。若项目需要中标人提交履约保证金的，中标人应根据招标文件的规定，在签订合同后按招标文件中提供的履约保证金保函格式或者采购人可以接受的其他形式向招标采购单位交纳履约保证金，具体规定详见《投标人须知资料表》。以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。收取履约保证金的，应当在采购合同中约定履约保证金退还的方式、时间、条件和不予退还的情形，明确逾期退还履约保证金的违约责任。

## 29. 保密和披露

- 29.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本采购项目下保密义务，不得将因本次采购获得的信息向第三人外传。
- 29.2 采购代理机构有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或者评审有关人员披露。

## 30. 腐败和欺诈行为

- 30.1 采购人、采购代理机构和中标人在本次采购、合同签订及合同实际履行过程中不得损害国家利益、社会公共利益及他人合法权益，不得实施下列行为。
  - 30.1.1 “腐败行为”是指在采购过程中或合同签订、履行过程中，通过提供或变相提供、接受或变相接受、索取或变相索取任何不正当利益的行为。
  - 30.1.2 “欺诈行为”是指中标人在采购过程或合同签订、履行过程中恶意串通、虚构事实，损害采购人、其他投标人权益及社会公共利益的行为，包括投标人之间在递交投标文件前后恶意串通投标，人为地使投标丧失公平竞争性，扰乱招投标公平竞争

秩序的行为。

- 30.2 在采购过程或者合同签订、履行过程中，发现被推荐的中标人在本采购过程中有腐败和欺诈行为的，应当依法取消其中标资格并解除已经签订的采购合同。

## 31. 询问、质疑与投诉

### 31.1 询问

- 31.1.1 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应当及时处理。

### 31.2 质疑

- 31.2.1 投标人认为本项目招标文件、采购过程及中标结果使自身的权益受到损害，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，投标人须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，质疑的范围仅限于上述三方面的事项。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。

- 31.2.2 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

- 31.2.3 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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖单位公章。

- 31.2.4 质疑人可以委托代理人办理质疑事务。代理人办理质疑事务时，除提交相关质疑材料外，还应当提交质疑人的授权委托书，其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。投标人可以委托代理人进行质疑。其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。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

- 31.2.5 提出质疑的期限

(1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出。

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出。

31.2.6 投标人必须按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及本文件规定提出质疑。质疑函必须按照财政部发布的《政府采购供应商质疑函》范本逐项如实填写。

31.2.7 接收质疑函的方式

投标人提出质疑时，必须提交书面质疑函原件，其他形式提交的质疑函不予接受。

31.2.8 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

(1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

31.2.9 接收质疑函的联系部门：

联系方式：北京东方华太工程咨询有限公司招标部：明硕、吴礼萍，  
13161106918。

通讯地址：北京市丰台区莲花池西里10号路桥大厦6层611室

31.2.10 质疑投标人进行虚假、恶意质疑的，采购代理机构将向财政主管部门进行汇报。

31.3 投诉

投标人对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

- 31.4 投标人撤销质疑、投诉的，需要提交有效签署的书面撤销材料。
- 31.5 投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

- （一）捏造事实；
- （二）提供虚假材料；
- （三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

## **32. 招标代理服务费**

- 32.1 中标人应当在领取中标通知书的同时向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。
- 32.2 招标代理服务费的收费办法和标准详见《投标人须知资料表》。
- 32.3 招标代理服务费应当以电汇形式支付。

### 第三章 投标人须知资料表

重要提示：本招标文件中加“\*”号的条目为强制性要求。“\*”号条目内容若不满足招标文件要求或有缺失或者无效，将导致投标视为无效投标且不允许在开标后补正。该“\*”若加在标题处，则该标题下所有涵盖内容均为强制性要求，若加在正文段落处，则该段内容为强制性要求。

本章节“投标人须知资料表”中内容资料表是关于本项目的具体资料，是对本《招标文件第二章》投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应当以本资料表为准。

条款号	内 容
	项目预算金额： <u>1209.16</u> 万元人民币 最高限价： <u>1209.16</u> 万元人民币
1.1	采购人、采购代理机构： 名称：北京市交通委员会政务服务中心（北京市船舶检验所） 地址：北京市朝阳区团结湖中路北一条3号 电话：85981613 采购代理机构：北京东方华太工程咨询有限公司 地址：北京市丰台区莲花池西里10号路桥大厦611室 电话：13161106918 联系人：明硕、吴礼萍
*1.2	<b>投标人其它资格要求：无</b>
*1.2.3	对投标人信用信息的具体要求： 投标人须符合《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）的相关要求。 政府采购活动中查询及使用投标人信用记录的具体要求为：经招标人、招标代理机构查询，投标人未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。 若本项目接受两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，

	<p>以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的,将对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。</p> <p>1) 查询渠道:“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn);</p> <p>2) 截止时点:投标截止时间当日;</p> <p>3) 信用信息查询记录和证据留存的具体方式:网页截图</p> <p>4) 信用信息的使用原则: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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动,按无效投标处理。</p> <p><b>本项内容由采购代理机构根据相关档案管理规定,将所查阅记录与其他项目资料一并保存。投标人编制的投标文件中无需提供。</b></p>
1.3	本项目不接受联合体投标。
2.1	采购资金的支付方式:依据考核结果按季度支付。
8.2	本项目不允许采用分包方式履行合同。
<b>*10.1</b>	<b>投标人所有投标报价均以人民币报价。</b>
<b>*11.1</b>	<p>投标人须提供投标保证金:本项目不适用</p> <p>特别提示:请在交易附言或备注栏中注明本项目招标编号。</p>
<b>*11.3</b>	<p>投标保证金可以采用下列形式之一提交:(本项目不适用)</p> <p>(1) 支票 (2) 汇票 (3) 本票 (4) 金融机构、担保机构出具的保函 (5) 汇款</p> <p>投标人的投标保证金为金融机构、担保机构出具的保函的,须在提交投标文件的同时提交,保函的有效期应当覆盖或者超过投标有效期;投标保证金为上述其他形式的,须由投标人在投标截止时间前办理入账手续,入账到采购代理机构指定的账户,否则视为未提交,按无效投标处理。</p> <p><b>(1) 建议投标人采用汇款形式递交投标保证金。</b></p> <p>投标人须使用投标人单位账户在投标截止时间前汇入采购代理机构指定的账户。采购代理机构指定的保证金收款账户信息如下:</p>

	<p>开户名（全称）：</p> <p>开户银行：</p> <p>银行账号：</p> <p>（2）如投标人选择采用专业担保机构保函形式交纳投标保证金，保函格式详见招标文件附件 11。</p>														
*12.1	<b>投标有效期：自投标截止时间止起不少于 90 个日历日</b>														
13.1	<p>投标文件：正本：1 份</p> <p>副本：5 份</p> <p>电子文档：1 份光盘或 U 盘，每份光盘或 U 盘中需包含 PDF 格式 1 份、WORD 格式 1 份。</p> <p><b>注：电子文档为签字并盖章后的正本 PDF 彩色清晰扫描版和投标文件正本 WORD 文档的电子版各 1 份，格式分别采用：PDF 格式及 WORD 格式。投标人应对投标文件纸质版与电子文档的一致性、真实性、完整性负责。请将电子文档刻录至光盘或拷贝至 U 盘中，随投标文件一同提交。</b></p>														
15	投标截止时间：2022 年 12 月 26 日 09 时 30 分（北京时间）														
17	<p>开标时间：2022 年 12 月 26 日 09 时 30 分（北京时间）</p> <p>开标地点：北京市丰台区莲花池西里 10 号路桥大厦 620 会议室</p>														
21.3	本项目采用：综合评分法。														
28.1	中标人应于合同签订之日起 30 日内，向采购人提供金额为本合同总金额 5%的无条件见索即付的履约保证银行保函。														
32.2	<p>本项目招标代理服务费的收费标准为：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额（万元）</th> <th>费率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000—5000</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>10000-100000</td> <td>0.05%</td> </tr> </tbody> </table> <p>招标代理服务费由中标人在领取中标通知书时一次性支付给采购代理机构。</p>	中标金额（万元）	费率	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000—5000	0.25%	5000-10000	0.1%	10000-100000	0.05%
中标金额（万元）	费率														
100 以下	1.5%														
100-500	0.8%														
500-1000	0.45%														
1000—5000	0.25%														
5000-10000	0.1%														
10000-100000	0.05%														

	<p>招标代理服务费以电汇形式支付。          采购代理机构收款账户信息如下：          开户名（全称）：北京东方华太工程咨询有限公司          开户银行：北京银行股份有限公司西客站支行          银行账号：0109 0336 2001 2010 5159 899</p>
*附件 7-3	<p>投标人若提交由会计师事务所出具的审计报告的，则须提交 2021 年度由会计师事务所出具的审计报告或提供近三个月内开具的有效的银行资信证明原件或复印件。（具体要求详见第六章 投标文件格式）</p>
*附件 7-4	<p>须提供 2022 年 5 月至今连续 3 个月社会保障资金缴纳记录证明文件。（具体要求详见第六章投标文件格式）</p>
*附件 7-5	<p>须提供 2022 年 5 月至今连续 3 个月依法缴纳税收记录证明文件。（具体要求详见第六章投标文件格式）</p>
适用于投标人须知的增加或者说明：	
*1	<p>投标人如果在投标文件中提供了虚假材料，在任何时候采购人都有权否决其投标，并视情况追究其责任。</p>
*2	<p>投标人在参加本次政府采购活动前三年中有重大违法记录的，其投标将视为<u>无效投标</u>。</p>
*3	<p>投标人未按招标文件附件7的要求提供资格证明文件的，其投标将被视为<u>无效投标</u>。</p>
*4	<p>开标一览表、投标文件须按招标文件要求有效签署并加盖投标人单位公章。</p>
*5	<p>本招标文件中要求的盖章，除特殊标注外，是指在公安部门备案的单位公章，财务专用章、合同专用章、投标专用章等均不予认可。</p>
*6	<p>本项目不允许采购进口产品。</p>
7	<p>关于政府采购相关政策</p>
7.1	<p>本项目执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）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。</p> <p>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</p>
7.2	<p>在本次政府采购活动中，投标人提供的服务符合下列情形的，享受中小</p>

	<p>企业扶持政策：</p> <p>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。</p>
7.3	<p>本项目不专门面向中小企业预留采购份额。</p> <p>本项目的采购标的是：北京12328热线</p> <p>根据《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），本项目采购标的对应中小企业划分标准所属行业是：其他未列明行业</p>
7.4	<p>中小企业参加政府采购活动，须按招标文件格式要求如实填写并提交附件10-1《中小企业声明函》。</p>
7.5	<p>如本项目接受联合体参加政府采购活动，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。</p>
7.6	<p>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，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。</p>
7.7	<p>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，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，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除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。</p> <p>价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。</p>
7.8	<p>本项目执行《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）文件的规定。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。</p> <p>监狱企业参加政府采购活动时，应当按招标文件要求提供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，附件10-2《监狱企业/戒毒企业声明函》。</p>
7.9	<p>本项目执行《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）文件的规定。在政府采</p>

	<p>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、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应按招标文件格式要求如实填写并提交附件10-3《残疾人福利性单位声明函》。</p>
*7.10	<p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p>

## 第四章 政府采购合同格式

(本合同模板仅供参考, 最终合同文本以双方最终签订为准)

### 2023 年北京 12328 热线项目

#### 服务合同

2023 年甲方对北京“12328”热线项目采取整体项目服务外包的方式运行, 通过公开招标的方式, 确定乙方为中标供应商, 承接该项目的运行。为了确保乙方服务质量, 明确甲、乙双方的权利义务, 双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定, 在平等、自愿、协商一致的基础上, 就乙方承接北京“12328”热线项目的相关事宜达成如下协议:

#### **第一条: 乙方提供的服务内容**

本项目采用购买服务的形式, 乙方为甲方提供北京“12328”热线的运行服务, 服务需满足下列条件:

(一) 人员保障。乙方承接北京“12328”热线的整体运行, 热线运行的服务人员均需由乙方自行聘用、管理, 热线运行服务人员与甲方之间不存在劳动关系、劳务关系等与用工相关的任何法律关系。

乙方应保证足够数量并具备适合岗位能力的热线运行服务人员(中专以上学历, 年龄不超过 45 岁); 负责服务人员的招聘、入职、转正、提拔、离职、辞退等手续办理; 负责服务人员的工资发放、薪酬管理、社会保险、公积金等测算、缴纳及发放; 负责服务人员日常培训、档案管理、职称评定等工作; 保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等。

(二) 业务保障。按照北京市交通委员会(以下简称“市交通委”)相关文件要求受理、解答、转办、答复、回访市交通委政民互动各渠道的市民诉求, 包括来电、来信及网络诉求等, 保证热线运行服务人员的服务时间及接通率。

(三) 管理保障。为服务人员提供餐饮、住宿、工服、团队建设、办公用品等后勤服务保障。

(四) 双方议定的其他事项。

## 第二条：考核指标与考核要求

考核指标	考核值	考核权重	考核周期	指标数据来源
接通率	≥95%	40%	月	系统平台
信息咨询即时答复率	≥95%	10%	月	系统平台
即时答复满意率	≥95%	10%	月	系统平台
热线满意度	≥85%	10%	月	系统平台
回访率	100%	5%	月	系统平台
抽检合格率	≥90%	5%	月	甲方统计
人员到达率	≥95%	10%	月	甲方确认
人员流失率	≤5%	10%	月	甲方确认
乙方责任事故	0	按要求考核	月	--

接通率：成功接通电话数与转坐席总电话数的比率。

信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

即时答复满意率：来电人对坐席人员电话服务质量评价为基本满意、满意、非常满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

热线满意度：指坐席人员在电话结束后，市民对接线服务表示满意的数量与接听来电总量的比率。

回访率：回访的办结工单量与办结的工单总量的比率。

抽检合格率：指甲方工作人员随机抽检工单中的合格工单数量与抽检工单总量的比率（抽检内容：工单内容与来电内容是否相符、工单类别选择是否正确、是否有应提交未提交工单等）。

人员到达率=当月实际到达人数与项目要求到达人数的比率，原则上新入职人员每

人每月出勤不少于 120 个工时。项目要求人数范围：110 人（含乙方驻场管理团队）

人员流失率=月度已转正人员的离职人数与项目人员总数的比率，项目人员总数为月度离职人员与月末人数加总。

乙方责任事故：因乙方工作失误或服务原因造成了一定负面影响的事件（包括但不限于因乙方原因形成诉讼案件的，被市交通委点名批评的等情况）。

### 第三条：项目经费使用原则及支付方式

（一）合同总费用：元，（大写）：。上述费用包括：服务人员工资、五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金）、食宿费、管理费、后勤保障费用等乙方承接该项目的全部费用，除此以外甲方没有义务向乙方支付任何其他费用。

（二）支付方式：

本合同生效之日起 30 日内，甲方向乙方支付第一季度服务费，第一季度服务期限为 2023 年 1 月-3 月，服务费为元，（大写）：。

第二季度-第四季度按照月度考核、季度支付的方式于下季度第一个月支付，第一季度和第二季度合并考核后支付第二季度服务费，最后一个季度在 12 月中下旬支付。

第二季度-第四季度服务期限为 2023 年 4 月-12 月，服务费为每季度元，（大写）：。其中，因财政资金不宜跨年支付，12 月份以 12 月 1 日-12 月 15 日的运行数据进行考核并支付。乙方应于甲方每次付款前 5 个工作日内向甲方开具符合要求的发票，如乙方未及时开具发票导致甲方延期付款的，甲方无需承担延期付款责任。

如因财政拨款未到位导致付款延期的，甲方无需承担延期付款的相关责任。

（三）服务费扣除：

#### 1. 未达到考核指标扣除

甲方对乙方服务质量进行月度考核，未达到考核指标的，按下表扣减：

考评指标	考评标准
接通率	采用阶梯扣除，低于 95%，达到 90%的，每下降 1%扣 1000 元；低于 90%，达到 80%，每下降 1%扣 5000 元；

考评指标	考评标准
	低于 80%，每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止
信息咨询类即时答复率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
即时答复满意率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
热线满意度	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
回访率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
抽检合格率	每下降 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
人员到达率	每下降 1%扣 10000 元，扣完该项考核金额为止
人员流失率	每上升 1%扣 5000 元，扣完该项考核金额为止
乙方责任事故	每起扣 10000 元

2. 考核指标按照相应权重考核，扣完即止。例：接通率完成指标  $X$  ( $95 > X \geq 90$ )，即扣除  $(95 - X) * 1000$  元，完成指标  $X$  ( $90 > X \geq 80$ )，即扣除  $5000 + (90 - X) * 5000$  元，完成指标  $X$  ( $X < 80$ )，即扣除  $5000$  元 +  $50000$  元 +  $(80 - X) * 10000$  元，服务费\*40%扣完为止；热线满意度完成指标  $X$  ( $X < 85$ )，即扣除  $(85 - X) * 5000$  元，服务费\*10%扣完为止。

3. 考核人员到达率、人员流失率应考虑社会因素及重大节假日对就业环境的影响；考核接通率指标时，应考虑突发情况影响，或电话呼入量大于坐席受理能力情况的影响，如月呼入量超过上一年度月度最大接电量的 1.05 倍时，接通率指标可不按权重考核，视情况一次性扣除 5 万。

4. 乙方如遇不可抗力因素影响造成未完成的除外。

#### (四) 奖励措施

合同期内发生的扣除费用作为奖励资金，视乙方工作完成情况按以下方式予以奖励：在交通运输部全国 12328 热线单月考核排名中，每达到一次排名第 1 的，奖励该季

度扣减资金的 50%，奖完扣减资金为止；每达到一次排名第 2 的，奖励该季度扣减资金的 30%，奖完扣减资金为止；每达到一次排名第 3 的，奖励该季度扣减资金的 10%，奖完扣减资金为止。其中，前三季度的奖励，分别在 7 月、10 月兑现，第四季度奖励在 12 月中旬兑现。

年底，在交通运输部全国 12328 热线月度考核排名中（1-11 月），平均排名前 3 的，奖励剩余扣减资金总额的 100%；平均排名 4-6 的，奖励剩余扣减资金总额的 80%；平均排名第 7-10 的，奖励剩余扣减资金总额的 60%；平均排名第 11-15 的，奖励剩余扣减资金总额的 30%。平均排名按照每月排名平均数取整计算。

#### **第四条 履约保证金**

乙方应于合同签订之日起 30 日内，向甲方提供金额为本合同总金额 5% 的无条件见索即付的履约保证银行保函，保函有效期限为自开立之日起到 2023 年 12 月 31 日。本合同履行期限内，如乙方有违约情况，甲方有权直接从履约保证金中扣除违约金。

#### **第五条：合同期限与终止**

（一）本合同履行期限为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，在 北京市朝阳区团结湖中路北一条 3 号 履行。如需更换地点，由双方另行协商。

（二）合同的终止

1. 合同期满，双方未续签的；
2. 经甲乙双方协商一致，可解除本合同；
3. 乙方服务能力丧失，致使服务无法正常进行的；
4. 由于乙方出现重大工作失误，造成 12328 热线被新闻曝光、媒体炒作等影响 12328 热线品牌声誉的，甲方有权终止合同。
5. 在交通运输部全国 12328 热线月度考核排名倒数第一或连续 2 个月倒数 2-3 名，甲方有权终止合同。

#### **第六条：双方权利和义务**

（一）甲方权利、义务

1. 甲方有权对乙方的工作进度及服务质量进行监督，了解掌握项目工作情况，及时向乙方提出合理建议，组织月度联席会议，每月对乙方做出书面评估考核报告。

2. 甲方对热线、质检、抽检、培训、回访等班组负责人和主要业务人员（不超过总人数的 20%）的任命、更换及薪酬有决定权。

3. 甲方有权要求乙方更换不符合工作要求的人员。

4. 甲方按照乙方业务完成情况支付服务费。

5. 甲方有权设置 1-5 个固定席位，邀请志愿者辅助接听市民来电，由乙方支付相应补助，工作时间超过半个月以上的志愿者经甲方确认后，可计入项目服务人员；甲方允许乙方定向招聘专业院校实习生，工作时间超过半个月以上的实习生经甲方确认后，可计入项目服务人员。

6. 帮助协调乙方在服务过程中涉及的相关政府部门和单位。

7. 向乙方服务人员提供所需的办公场所、办公设备、电话线路、网络线路、水电等必要办公条件。

## （二）乙方权利、义务

1. 要求甲方按本合同的考核规定拨付项目经费；

2. 优先接收现正在服务的（前乙方的）服务人员；

3. 在履行合同期间，乙方不得将服务项目转包、分包给第三方。乙方应按本合同如实报告项目进展情况，按时、按标准完成项目任务，并按照甲方需求对服务质量管理及运行等数据进行整理、统计，反馈给甲方。

4. 在提供服务过程中，乙方提供的进驻人员应严格遵照交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，服从进驻办公区的包括防疫、消防、保密、治安、环境卫生等各项规章制度。

5. 乙方应根据甲方的要求，对工作人员进行培训与考核，保障其适应工作需要。

6. 乙方应设定培训、奖励、志愿者服务补助等专项经费。

7. 乙方负责解决乙方人员在合同期内引起的业务投诉、劳资、工伤、职业病、消防、

治安、食品安全或其他人身损害等事件，并承担相应赔偿责任。

8. 乙方未经甲方事先书面授权，不得以甲方名义对外做出任何承诺或类似承诺的言论。如乙方工作人员未经甲方事先书面授权或违反法律法规的规定作出的任何承诺或类似承诺的言论均视为代表乙方，对甲方没有任何约束力，由此产生的责任，由乙方承担；乙方应赔偿因此给甲方和第三方造成的一切损失。

9. 乙方要配合委系统对该项目审计工作，保证提供的该项目的财务资料真实性和准确性。

10. 合同履行过程中，乙方应按甲方的要求更换不符合工作要求的人员。

11. 甲方将 12328 热线服务项目整体外包给乙方，在项目运行过程中甲方与项目服务人员无任何法律关系。项目运行过程中，因项目服务人员提起的因劳动关系、劳务关系或其他任何原因产生的争议纠纷、导致的仲裁、诉讼等均由乙方负责，并由乙方承担因此产生的全部费用。如因此对甲方造成损失，乙方应赔偿因此对甲方造成的全部损失。

#### **第七条：违约金或者损失赔偿款的计算**

在合同履行过程中，双方因违约或重大过失造成对方经济损失的应当赔偿。违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任，并支付给守约方违约金。

在合同履行过程中，由于乙方出现重大工作失误，造成 12328 热线被负面新闻曝光、媒体炒作等影响 12328 热线声誉的，乙方应按本合同总金额的 5%向甲方支付违约金。

乙方应对甲方为乙方提供的 12328 热线所需场地包括但不限于办公场所、服务人员用餐场所、服务人员住宿场所等场所的安全负责，如合同履行期限内，上述场所发生安全责任事故（包括但不限于消防安全、热线服务人员及与 12328 热线服务有关的人员的饮食、住宿安全等），甲方有权解除本合同，乙方应按合同总金额的 5%向甲方支付违约金。如因此对甲方造成的实际损失超过上述违约金的，乙方应按甲方的实际损失进行赔偿，乙方因此造成的损失自负。

本合同履行过程中，如出现乙方转包、分包的情况，甲方有权解除本合同，乙方应

按本合同总金额的 5%向甲方支付违约金。

#### **第八条：解决合同纠纷的方式**

在履行本合同的过程中发生争议，双方应协商解决，若协商不成，双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

#### **第九条：其他约定**

合同执行期间，因不可抗力或交通政策重大调整及甲方原因（如：机构调整，职能转变等）导致合同事项或项目经费变更的，双方另行协商，可签补充协议。

如遇 2024 年项目招标工作延后，考虑到热线运行的延续性，可适当延长合同期限至招标工作完成，具体事宜由甲乙双方另行协商。

本合同未尽事宜，经甲乙双方协商另行签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第十条：**本合同一式柒份，甲方、乙方各执三份，招投标公司备案一份，具有同等法律效力，自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

（以下无正文）

甲方：

乙方：

(印章)

(印章)

法定代表人或

法定代表人或

授权代表(签字)：

授权代表(签字)：

地址：地址：

邮政编码：

邮政编码：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

年 月 日

年 月 日

## 第五章 采购需求

### 一、项目概况

北京 12328 热线为 2014 年 1 月 12 日在全国首批开通的，向公共提供交通行业政策法规方面的信息咨询服务，受理我市交通行业举报投诉的一条 7\*24 小时社会公益性服务监督电话。热线开通至今，已接听受理市民各类来电 400 余万件，业务范围涵盖我市交通全行业。

长期以来，北京 12328 热线不断拓展服务渠道，逐步形成了电话、微信、APP、网站四位一体的服务模式，也依靠通过不断为市民交通出行提供高效优质的服务而备受市民认可，成为市民出行不可或缺的“好帮手”，陆续获得了“全国 12328 十佳服务中心”、“全国三八红旗集体”、“全国巾帼文明岗”等荣誉。

2021 年初，为贯彻落实《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）及《2021 年北京市“接诉即办”改革工作要点》（京接改组发〔2021〕3 号）精神，北京 12328 热线积极稳妥做好与市便民热线的整合工作，最终确定了“双号并行，保留话务座席”的整合方式。

2021 年 5 月，交通运输部召开了全国 12328 热线电视电话会，重点强调要进一步畅通交通运输投诉举报渠道，提升服务监督水平，维护好交通运输从业人员合法权益，更好发挥 12328 电话听民声、畅民意、解民忧、汇民智的重要作用，不断增强人民群众对运输服务的获得感幸福感安全感。交通运输部和市委市政府专门对北京 12328 热线作出了要“进一步发挥 12328 服务监督作用”的重要批示，为下一步北京 12328 热线发展指明了方向。

为切实贯彻落实交通运输部、市委市政府重要指示，不断提升我市交通行业“即接即办”工作水平，北京 12328 热线拟通过规范外包服务进一步加强热线建设，提升为民服务能力。

### 二、服务要求

#### 1. 岗位设置与人员配置管理要求

投标人需配备 110 人的项目运行团队，其中管理团队不少于 3 人（含项目负责人）。投标人应提供不少于 30 人的已有热线服务人员储备（提供姓名、身份证、学历

证书等)。所有项目人员要具有良好的专业水平和综合素质,能接听、查询、答复、统计分析市民诉求,为市交通委各政民互动渠道提供高效服务,岗位设置可参考如下:

(1) 项目负责人

在中心热线管理部门的指导管理下,负责本项目的整体运营管理等相关工作。

(2) 管理团队

负责员工招聘、入职、培训、考核、调动、统一工服、团队建设、办公用品、后勤等日常管理工作;负责项目服务人员的党建及群团活动组织;负责根据运行实际,不断调整完善项目流程和规范,优化班制、薪酬、业务等制度;负责提供各项处置数据及技术指标分析统计,并根据需求编制各类相应的简报;对业务信息收集、整理、组织后进行分析和研判等相关工作。

(3) 电话坐席组

按需求分设不同接听技能组,接听市民来电,回答市民问题,解决市民困难,并形成工单等相关工作。

(4) 抽检组

负责对坐席和市民之间的通话录音进行语音抽查,针对解答问题不规范的坐席进行记录并反馈等相关工作。

(5) 质检组

负责对坐席记录的工单进行质量检查,针对工单记录不规范的坐席进行记录、(退回)修改并反馈,并将记录无误的工单派发至处理部门,同时对处理部门的办理结果进行审核。负责市交通委各政民互动渠道工单的派转、督办和审核等工作等相关工作。

(6) 回访组

负责对质检人员审核完成的全部工单组织进行回访,询问市民是否有收到处理部门的响应,问题是否得到解决,对处理结果是否满意等,并进行记录等相关工作。

(7) 网络坐席组

负责接收市民通过市交通委微信、APP 在线咨询等渠道的市民各类诉求,与市民进行交流,回答市民问题,解决市民困难等相关工作。

(8) 业务培训组

负责对员工进行培训,保障服务人员具备职业素质、诉求处理能力、写作能力、分析能力、抗压能力、团队意识等等相关工作。

2. 服务人员综合管理

投标人根据招标人要求须制定合理的热线运行管理制度，搭建完善的管理体系，优化排班制度，建立高效合理的运行班制。通过对坐席接电量、坐席接电满意率、坐席工单生成量、坐席工单合格量、回访满意率等运营管理指标进行月度考核，实现热线良性高效运转。投标人须制定接听电话服务规范、工作流程及文明用语，提高热线服务质量，打造高质量服务团队；制定热线运行工作机制，规范工作流程、工作时限和工作标准，实现举报投诉受理、分办、答复和反馈“闭环”体系。保证全年 7x24 小时不间断提供人工接听服务，7x8 小时网络实时在线咨询服务等。

### 3. 服务人员工资福利待遇

投标人须制定完善的薪酬体系，考核激励及人员晋升（淘汰）机制，确保服务人员的工作积极性，避免人员流失等。

### 4. 服务人员招聘

投标人应有较强的招聘能力，与各招聘机构、学校等建立稳定的合作对接机制，能够在短时间内招聘或调配大量符合项目需求的工作人员等。

### 5. 服务人员培训

投标人须制定培训制度和培训计划。对坐席人员进行岗前基本技能和政策初步培训，岗前培训时间不超过 1 个月，坐席人员接受培训后能具备计算机操作、口头表达、沟通能力等方面技能。建立日常培训工作机制，保证有关工作人员不断学习交通行业的政策法规知识，达到独立接听市民来电，以及对现有举报投诉平台的熟练运用等。

### 6. 服务人员住宿和餐饮

投标人须为热线服务人员提供餐饮、住宿等后勤服务保障。提供员工餐饮，应注重营养的搭配和饭菜品种，营养搭配，干净卫生，确保让员工吃放心饭、满意就餐。提供员工住宿，应保证宿舍干净、整洁、具备通风条件，具备空调、卫生间，可满足员工生活需求等。

### 7. 热线知识库维护与更新管理

投标人须了解北京市停车管理、巡游出租汽车、网约出租汽车、省际客运、轨道交通、道路设施等交通运输各行业的政策法规。根据相关业务发展需要和使用需求对知识库的数据及资料进行实时更新维护，并进行细化梳理，完成知识采集、审核和发布；负责对政策法规的解读提炼，通过对知识点拆分，设计形成一问一答式问题，提供权威准确的应答内容等。

### 8. 安全综合管理

投标人所提供的进驻人员应严格遵照交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，服从进驻办公区的包括防疫、消防、保密、治安、环境卫生等各项规章制度，并与甲方签订相关安全责任书，并配合指定相关制度严格贯彻落实等。

### 9. 应急情况处置

投标人应具备工作量短期急速上升或坐席人员大量流失等情况下妥善的应急处理能力。投标人应具备包括防疫、消防、保密、治安、自然灾害等突发情况下的应急处理能力等。

### 10. 争优创先工作

投标人应具备争优创先工作精神，不断优化完善各项管理制度，加大宣传引导，努力将 12328 热线打造成为全国交通行业的示范热线等。

### 11. 与相关单位配合

投标人应主动加强与交通运输部、市 12345 便民服务热线、12328 系统运维单位、委系统各单位（部门）、各市属交通企业和甲方的配合联动，做好各项工作的交接，贯彻各项工作落实等。

## 三、考核指标与考核要求

考核指标	考核值	考核权重	考核周期	指标数据来源
接通率	≥95%	40%	月	系统平台
信息咨询即时答复率	≥95%	10%	月	系统平台
即时答复满意率	≥95%	10%	月	系统平台
热线满意度	≥85%	10%	月	系统平台
回访率	100%	5%	月	系统平台
抽检合格率	≥90%	5%	月	甲方统计
人员到达率	≥95%	10%	月	甲方确认

人员流失率	≤5%	10%	月	甲方确认
乙方责任事故	0	按要求考核	月	--

接通率：成功接通电话数与转坐席总电话数的比率。

信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

即时答复满意率：来电人对坐席人员电话服务质量评价为基本满意、满意、非常满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

热线满意度：指坐席人员在电话结束后，市民对接线服务表示满意的数量与接听来电总量的比率。

回访率：回访的办结工单量与办结的工单总量的比率。

抽检合格率：指甲方工作人员随机抽检工单中的合格工单数量与抽检工单总量的比率（抽检内容：工单内容与来电内容是否相符、工单类别选择是否正确、是否有应提交未提交工单等）。

人员到达率=当月实际到达人数与项目要求到达人数的比率，原则上新入职人员每人每月出勤不少于 120 个工时。项目要求人数范围：110 人（含乙方驻场管理团队）

人员流失率=月度已转正人员的离职人数与项目人员总数的比率，项目人员总数为月度离职人员与月末人数加总。

乙方责任事故：因乙方工作失误或服务原因造成了一定负面影响的事件（包括但不限于因乙方原因形成诉讼案件的，被市交通委点名批评的等情况）。

## 第六章 投标文件格式

### 1、投标人提交文件须知

- 1.1 投标人应当严格按照以下《附件目录》的顺序填写和提交规定的全部格式文件以及其它有关资料。由于投标文件编排混乱导致投标文件被误读或者查找不到有效文件的，后果由投标人承担。
- 1.2 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须如实填写。
- 1.3 投标文件应当严格按照招标文件的要求提交，已给格式的，须按规定的统一格式填写，否则将以无效投标处理。
- 1.4 投标人提交的全部格式文件以及其它有关资料应当真实有效、信息准确，否则将以无效投标处理。
- 1.5 投标人提交的全部格式文件以及其它有关资料应当按招标文件的有关规定签字、盖章，否则将以无效投标处理。
- 1.6 评标委员会将依据投标人提交的资料，审查投标人履行合同的能力。
- 1.7 投标人提交的材料将被保密保存，概不退还。
- 1.8 全部文件应当按《投标人须知资料表》中规定的语言和份数提交。

### 2、附件目录

封面

附件 1——投标书（请按格式填写）

附件 2——开标一览表（请按格式填写）

附件 3——投标分项报价说明表（格式自拟）

附件 4——技术（服务）条款偏离表（请按格式填写）

附件 5——商务条款偏离表（请按格式填写）

附件 6——履约保证金保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中）

附件 7——资格证明文件（资格审查的内容）

7-1 营业执照

7-2 法定代表人授权委托书(请按格式填写)

(如果投标人代表是法定代表人, 则须提供法定代表人身份证明)

7-3 投标人财务状况证明文件

7-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

7-5 依法缴纳税收记录证明文件

7-6 参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(请按格式填写)

7-7 招标文件要求的其他资格证明文件

附件 8——服务明细表

附件 9——招标代理服务费承诺书(请按格式填写)

附件 10-1 中小企业声明函(如适用, 请按格式填写)

附件 10-2 监狱/戒毒企业声明函(如适用, 请按格式填写)

附件 10-3 残疾人福利性单位声明函(如适用, 请按格式填写)

附件 11——投标人控股及管理关系情况表

附件 12——近三年内类似项目情况表

附件 13——政府采购投标担保函(专业担保机构格式)(如适用, 请按格式填写)

附件 14——政府采购履约担保函(专业担保机构格式)(如适用, 中标后开具, 无需编制在投标文件中)

附件 15——服务方案

封面（非实质性格式）

投 标 文 件  
（投标一览表）

项目名称：

项目编号：

投标人名称（公章）：

投标人地址：

日期：

## 附件 1 投标书（请按格式填写）

:

\_\_\_\_\_（投标人全称）授权\_\_\_\_\_（投标人代表姓名）\_\_\_\_\_（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号、包号）采购的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的投标有效期，即：自投标截止时间止起不少于（\_\_\_\_\_）个日历日内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3、提供投标须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本\_\_\_\_份、副本\_\_\_\_份、电子文档\_\_\_\_份，另提交开标一览表 1 份。

4、按招标文件要求提供和交付的服务的投标报价为¥ \_\_\_\_\_，（大写：\_\_\_\_\_）。

5、保证忠实地履行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、承诺完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件技术（服务）偏离表以及商务条款偏离表中予以明确特别说明。

7、保证遵守招标文件的规定。

8、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可以被贵方没收。

9、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标。

10、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

11、我方已详细审核全部投标文件及有关附件，确认无误。

12、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，且我方知道，若有下列情形之一的，将被有关部门处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- (3) 与采购人、其它投标人或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其它不正当利益的；
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

邮箱：\_\_\_\_\_

投标人名称（全称）：\_\_\_\_\_

投标人单位公章：\_\_\_\_\_

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人开户银行（全称）：\_\_\_\_\_

投标人银行帐号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

附:投标保证金复印件（本项目不适用）

若投标保证金形式为支票、汇票、本票，请在此提供票据入账凭证；

若投标保证金形式为金融机构、担保机构出具的保函，请在此提供保函复印件；

若投标保证金形式为汇款，请在此提供汇款凭证复印件。

## 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。

附件 2 开标一览表（请按格式填写）

项目编号/包号： \_\_\_\_\_

项目名称： \_\_\_\_\_

序号	投标人名称	投标报价	
		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

投标人全称： \_\_\_\_\_ 投标人单位公章： \_\_\_\_\_

投标人地址： \_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)： \_\_\_\_\_

注：1、开标一览表中投标总价大小写不一致时，以大写为准。

2、此表中，投标总价应当和附件 3 中的总价相一致。

3、此表还应当单独制作一份原件，并按照“投标人须知”的规定密封标记并单独提交，以供唱标使用。

4、若项目分多包进行招标，则本表须以包为单位分别密封提交，每投一包对应一份本开标一览表。

附件3 投标分项报价表

## 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。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件4 技术（服务）条款偏离表（请按格式填写）

投标人名称：

招标编号：

包号（如适用）：

序号	招标文件页码 及条款号	投标文件的技术 （服务）条款应答	偏离 （正/负/无）	说明
1				
...				
...				

注：

1. 如投标人提交的投标文件中的技术（服务）条款与招标文件第五章采购需求的内容存在正偏离或负偏离，则需逐项并如实填写偏离的内容；如不存在任何偏离，应在“说明”或“偏离”栏中填写“无偏离”。

\*2. 若投标人提交的《附件4 技术（服务）条款偏离表》中无任何文字说明，内容为空白，则视为无效投标。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人(公章)：\_\_\_\_\_

**附件5 商务条款偏离表（请按格式填写）**

投标人名称：            招标编号：            包号（如适用）：

序号	招标文件页码 及条款号	投标文件的商务条款应答	偏离 (正/负/无)	说明

注：

1. 本项目中商务条款包括但不限于招标文件中要求的资格要求、投标保证金、采购资金的支付方式、合同条款等。
2. 如投标人提交的投标文件中的商务条款与招标文件除第五章采购需求外的任何内容存在正偏离或负偏离，则需逐项并如实填写偏离的内容；如不存在任何偏离，应在“说明”或“偏离”栏中填写“无偏离”。
- \*3. 若投标人提交的《附件5 商务条款偏离表》中无任何文字说明，内容为空白，则视为无效投标。**

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人(公章)： \_\_\_\_\_

附件6 履约保证金保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中）

\_\_\_\_\_号合同履约保函

致：（采购人名称）

本保函作为贵方与（中标人名称）（以下简称中标人）于 年月  
日就 项目（以下简称项目）项下提供（货物名称）（以下简称货物）签订的（合同号）号合同  
的履约保函。

（出具保函的银行名称）（以下简称银行）无条件地、不可撤销地具结保证本行、其继  
承人和受让人无追索地向贵方以（货币名称）支付总额不超过（货币数量），即相当于合同  
价格的 %，并以此约定如下：

1. 只要贵方确定中标人未能忠实地履行所有合同文件的规定和双方此后一致同意  
的修改、补充和变动，包括更改和/或者修补贵方认为有缺陷的货物（以下简称违约），无  
论中标人有任何反对，本行将凭贵方关于中标人违约说明的书面通知，立即按贵方提出  
的累计总额不超过上述金额的款项和按贵方通知规定的方式付给贵方。

2. 本保函项下的任何支付应当为免税和净值。对于现有或者将来的税收、关税、收  
费、费用扣减或者预提税款，不论这些款项是何种性质和由谁征收，都不应当从本保函  
项下的支付中扣除。

3. 本保函的条款构成本行无条件的、不可撤销的直接责任。对即将履行的合同条款  
的任何变更、贵方在时间上的宽限、或者由贵方采取的如果没有本款可能免除本行责任  
的任何其他行为，均不能解除或者免除本行在本保函项下的责任。

4. 本保函在本合同规定的保证期期满前完全有效。

谨启

出具保函银行名称： \_\_\_\_\_

签字人姓名和职务： \_\_\_\_\_

签字人签名： \_\_\_\_\_

公章： \_\_\_\_\_

## 附件 7 资格证明文件

### 目 录

#### 附件 7——资格证明文件（资格审查的内容）

##### 7-1 营业执照

##### 7-2 法定代表人的授权委托书（格式）

（如果投标人代表是法定代表人，则须提供法定代表人身份证明）

##### 7-3 投标人财务状况证明文件

##### 7-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

##### 7-5 依法缴纳税收记录证明文件

##### 7-6 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

##### 7-7 招标文件要求的其他资格证明文件

## 附件 7-1 营业执照

说明：

- 1、投标人必须能够独立承担民事责任。
- 2、投标人必须提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件，并加盖投标人单位公章予以证明。
- 3、若为事业单位法人，需要提供有效的事业单位法人证书复印件，并加盖投标人单位公章予以证明。
- 4、若为非法人企业，需要提供经有权机关有效查验的其他资格证明，并加盖投标人单位公章予以证明。

附件 7-2 法定代表人授权委托书(请按格式填写)

本授权书声明：注册于（国家或者地区的名称）的（投标人名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本单位授权（投标人名称）的在下面签字的（授权代表的姓名、职务）为本单位的合法代理人，在（项目名称）的采购项目中，以本单位名义处理采购过程中除质疑以外的有关事务。

本授权书于：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效，至领取退还的投标保证金时失效，特此声明。

法定代表人签字或盖章（签名章或签字章均可）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

投标人单位公章：\_\_\_\_\_

附：（1）法定代表人身份证复印件并加盖投标人单位公章；

（2）投标人授权代表身份证复印件并加盖投标人单位公章。

注：如果投标人代表是法定代表人，则仅须在此提供法定代表人身份证明。

法定代表人身份证明

投标人名称：

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄\_\_\_\_\_： 职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人单位公章：\_\_\_\_\_

### 附件 7-3 投标人财务状况证明文件

投标人必须提供《投标人须知资料表》中规定的由会计师事务所出具的审计报告复印件；或银行出具的资信证明文件。

说明：

1、投标人提交审计报告复印件的，**则须提交 2021 年度由会计师事务所出具的审计报告。**

2、投标人提交银行出具的资信证明文件的，须提交近三个月内开具的**完整有效的**资信证明文件，包括但不限于银行资信证明的正文、声明或背书或其他说明。若银行开具的资信证明文件声明复印、扫描、影印等形式均无效的，则投标人必须提供完整有效的原件，否则**视为无效投标**。

银行出具的资信证明文件应当能说明投标人与银行之间业务往来正常、信誉良好等情况。**银行出具的存款证明文件不能替代银行资信证明文件，存款证明无效。**

## 附件 7-4 社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

- 1、投标人必须是依法缴纳社会保障资金的企业。
- 2、投标人必须提供《投标人须知资料表》中规定的社会保障资金缴纳记录复印件并加盖投标人单位公章。
- 3、国家、地方相关管理部门对社会保障资金缴纳有特别政策（如免缴）的，必须提供相关政策文件或依法免缴的证明文件。

## 附件 7-5 依法缴纳税收记录证明文件

说明：

- 1、投标人必须是依法纳税的企业。
- 2、投标人必须提供《投标人须知资料表》中规定的依法缴纳税收记录复印件并加盖投标人单位公章。
- 3、国家、地方相关管理部门对企业纳税有特别规定（如免缴）的，必须提供相关政策文件或依法免缴的证明文件。

附件 7-6 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的  
书面声明（(请按格式填写)）

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）

我公司承诺：参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。  
没有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。

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

投标人单位公章：\_\_\_\_\_

附件 7-7 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

## 附件 8 服务明细表

包括但不限于：

A、投标人指定的，中标后本项目总负责人的姓名、职务和详尽的联系方法。每一投标人必须设立总负责人一名，全权负责有关的咨询查询、签订执行合同、无条件履行服务承诺等事务；可后附项目总负责人执行的以往业绩、资质证书等情况。

B、拟派项目团队人员情况。

附件9 招标代理服务费承诺书（请按格式填写）

致：北京东方华太工程咨询有限公司

我们在贵公司组织的\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_）  
\_\_\_\_）采购中若中标，我们保证在领取中标通知书的同时按招标文件的规定，向贵公司  
一次性支付应当缴纳的招标代理服务费用。

收费标准参照本招标文件中的规定执行。

特此承诺！

投标单位名称：\_\_\_\_\_

投标单位公章：\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

附件 10-1 中小企业声明函（如适用，请按格式填写）

特别提示：本项目属于“其他未列明行业”，请按此行业类别填写以下声明函

## 中小企业声明函（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<sup>1</sup>，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：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>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。

## 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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部国家统计局

国家发展和改革委员会财政部

二〇一一年六月十八日

### 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20

人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。

其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规

定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行,原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件 10-2 监狱企业/戒毒企业声明函（如适用，请按格式填写）

## 监狱企业/戒毒企业声明函

本单位郑重声明，根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，我单位（单位名称）为该文件中所指的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。

本单位参加（招标人名称）的（项目名称）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，或者提供其他监狱/戒毒企业企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

随函提供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，否则本声明函无效。

本公司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）：

年 月 日

附件 10-3：《残疾人福利性单位声明函》（如适用，请按格式填写）

## 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：

## 附件 11 投标人控股及管理关系情况表

我单位参加项目（项目编号：）的采购工作，根据相关法律、法规等规定，现就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实责任。

一、有限责任公司、股份有限公司适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上，或者出资比例不足 50%，但享有公司股东会/董事会控制权的投资方（含单位或者个人）。

3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位；

4、如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

日期：年月日

二、机关法人、事业单位法人、社会团体法人适用：

投标人名称	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上，或者出资比例不足 50%，但享有公司股东会/董事会控制权的投资方（含单位或者个人）。

3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位；

4、如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

日期：年月日

三、合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
控股投资人名称及出资比例	
非控股投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

注：1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、投标人的控股股东/投资人是指出资比例在 50%以上，或者出资比例不足 50%，但享有公司股东会/董事会控制权的投资方（含单位或者个人）。

3、管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他投标人之间存在管理与被管理关系的单位；

4、如无相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

日期：年月日

附件 12 近三年内类似项目情况表

序号	招标人名称	项目名称	联系人	联系方式	完成情况

注：1、投标人必须提供能够证明上述案例真实性的材料作为评审依据。

（需提供合同复印件、名称页、重要内容页、日期页、并加盖投标人公章）

- 2、如投标人成立日期不足三年，请提供自成立之日起至投标之日的类似项目业绩；
- 3、所有复印件应清晰，并由投标人单位加盖公章；
- 4、提供材料不全或不符合要求的业绩，评分阶段不予以考虑。

附件 13 政府采购投标担保函（如适用，请按格式填写）

## 政府采购投标担保函

编号：

（采购人或采购代理机构）：

鉴于（以下简称“投标人”）拟参加编号为的项目（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，投标人参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应投标人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币元（大写），即本项目的投标保证金金额。

### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起个月止。

### 三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求支付投标人应缴纳金额，但我方支付金额以人民币元为限。

### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

#### 五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

附件 14 政府采购履约担保函（如适用，中标后开具，无需编制在投标文件中）

## 政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于你方与（以下简称投标人）于年月日签订编号为的《政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，投标人应在年月日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。投标人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的%数额为元（大写），币种为。（即主合同履约保证金金额）

### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至投标人按照主合同约定的供货/完工期限届满后日内。

如果投标人未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

### 三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明投标人违约事实的证明材料。

如果你方与投标人因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的判决书、调解书，本保证人即按照检测结果或判决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

#### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与投标人修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与投标人修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

#### 五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使投标人不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

## 附件 15 服务方案

## 第七章 评标方法和标准

### 一、评标委员会的组成：

招标采购单位依法组建评标委员会。

### 二、评标委员会的职责：

- 1、审查投标文件是否符合招标文件要求，并做出评价；
- 2、要求投标供应商对投标文件有关事项做出解释或者澄清；
- 3、推荐中标候选供应商名单。

### 三、评标程序及打分办法

- 1、评标准备：评委熟悉招标文件。
- 2、评委认真仔细阅读投标文件并对通过资格审查的投标文件进行符合性审查，而后可就有关问题要求供应商做出必要的澄清、说明，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，综合比较与评价并进行独立打分，推荐中标候选供应商名单并编写评标报告。

#### (1) 符合性审查

依据法律法规和招标文件的规定，对通过资格审查的投标文件进行符合性审查；

#### (2) 综合比较与评价并进行独立打分

按照招标文件中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价并进行独立打分。

#### (3) 推荐中标候选供应商

每位评委在审阅投标资料的基础上，对各投标单位进行综合打分。最后汇总所有评委的分数，求出每个投标单位的平均分并排序，按最终得分由高至低推荐中标候选人。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。

#### (4) 编写评标报告

### 四、评审因素

分值	小项分值	评分内容
	6分	1、投标人基本情况（6分） (1) 投标人具有有效的《增值电信业务经营许可证》的得1分，否则得0分。（需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公

<p>1、商务部分 (21 分)</p>		<p>章)。</p> <p>(2) 投标人具有有效的 ISO 45001 或 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证证书的得 1 分, 否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)</p> <p>(3) 投标人具有有效的 ISO 9001 质量管理体系认证证书的得 1 分, 否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)</p> <p>(4) 投标人具有有效的 ISO/IEC 20000-1 服务管理体系认证证书的得 1 分, 否则得 0 分。(需要提供有效的证书复印件并加盖投标人公章)</p> <p>(5) 投标人具有有效的 SJ/T11739-2019 呼叫中心运营管理体系行业标准认证 (简称 CCOM) 证书或 YD/T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范 (简称 CCSO) 的得 2 分, 否则得 0 分。</p>
	<p>12 分</p>	<p><b>2、同类业绩 (12 分)</b></p> <p>近 3 年 (自 2020 年 1 月 1 日至今) 来, 具有与本项目同类的承接经验的, 每一个项目得 3 分, 满分 12 分。(需提供合同复印件、名称页、重要内容页、日期页、并加盖投标人公章)</p>
	<p>3 分</p>	<p><b>3、荣誉称号 (3 分)</b></p> <p>近 3 年 (自 2020 年 1 月 1 日至今) 来, 投标人所获得荣誉、奖项。每项证书或证明材料得 1 分, 满分 3 分。(需提供证书或证明材料复印件并加盖投标人公章)</p>
<p>2、技术部分 (69 分)</p>	<p>25 分</p>	<p><b>1、热线服务人员保障方案 (25 分)</b></p> <p>方案内容进行了详细的阐述且满足招标要求, 在投标文件中提供不低于 30 人的已有热线服务人员的储备。</p> <p>提供已有人员的储备数量少于或等于 30 人的, 得 0 分; 在 30 人基础上每多提供 1 人得 1 分; 提供 55 人 (含) 及以上的得 25 分。</p> <p>审核依据为人员列表, 附每人身份证和学历证复印件。(三项缺一不可)</p>

	44 分	<p><b>2、服务方案（44分）</b></p> <p><b>2.1 服务人员综合管理（4分）</b> 需针对招标文件中的岗位设置与人员配置要求，结合综合管理涉及的事项，阐述综合管理方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，岗位设置与人员配置设置合理且满足要求则得4分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施或岗位设置与人员配置不够合理则得3分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得2分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得1分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得0分。</p> <p><b>2.2 服务人员工资福利待遇（5分）</b> 需针对招标文件中的工资福利待遇要求，制定完善合理的薪酬体系以及考核激励、人员晋升（淘汰）机制，充分调动服务人员积极性，在投标文件中阐述方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得5分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得4分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得3分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得1分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得0分。</p> <p><b>2.3 已有的内部管理制度（7分）</b> 每提供1个投标人单位内部已有的完整的对服务人员的内部管理制度得1分（含文号、内容、公章、日期）。</p> <p><b>2.4 服务人员招聘方案（5分）</b></p>
--	------	--

	<p>需针对招标文件中的招聘要求，结合与各招聘机构、学校等建立稳定的合作对接机制制定招聘方案，以保证在短时间内招聘或调配大量符合项目需求的工作人员。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 5 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 4 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 3 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.5 服务人员培训（4 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的培训要求，针对岗前基本技能和政策制定合理且完善的培训制度和培训计划。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 4 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.6 服务人员住宿、餐饮（4 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的住宿、餐饮要求，充分考虑营养搭配及实际需求制定合理且完善的保障方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 4 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p>
--	---

		<p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.7 热线知识库维护与更新管理（3 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的热线知识库维护与更新要求，执行知识库及相关资料的更新维护以及细化梳理方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 3 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 2.5 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.8 安全综合管理（3 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的安全综合管理要求，结合交通运输部、市委市政府、市交通委等关于各类业务服务的规范、流程和制度，制定合理且完善的安全综合管理方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 3 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 2 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1.5 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.9 应急情况处理（2 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的应急情况处置要求，制定合理且完善的包括防疫、消防、保密、治安、自然灾害等突发情况下的应</p>
--	--	--

		<p>急处理方案。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 2 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 1.5 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制或方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.10 服务业务工作目标及争优创先工作（4 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的争优创先要求，优化完善各项管理制度，制定合理完善的工作方案，最大程度的加大宣传引导，打造示范热线。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 4 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 3 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 2 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p> <p><b>2.11 与相关单位配合工作（3 分）</b></p> <p>需针对招标文件中的要求，制定与交通运输部、市 12345 便民服务热线、12328 系统运维单位、委系统各单位（部门）、各市属交通企业和采购人的配合联动方案，做好各项工作的落实以及交接工作。</p> <p>方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求则得 3 分；</p> <p>方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论</p>
--	--	---

		<p>述，或方案中未包括具体实施细节及措施则得 2 分；</p> <p>方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求则得 1.5 分；</p> <p>方案未针对招标需求进行应答阐述或仅为对招标需求的简单复制则得 1 分；</p> <p>方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求则得 0 分。</p>
3、价格部分 (10 分)	10 分	<p>符合招标文件要求且经评审的投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。</p> <p>其它供应商的价格得分=（评标基准价/投标报价）×100×10%</p>

注：1. 得分保留两位小数；

2. 投标文件请双面打印并胶装成册。