

项目编号：11010822210200000262-XM001-1

海淀区市民热线座席服务外包

招 标 文 件

（包号：第一包）

采购人：北京市海淀区城市服务管理指挥中心

招标代理机构：恒邦（北京）工程顾问有限公司

2022 年 2 月

目 录

第一章 投标邀请书.....	2
第二章 投标人须知.....	5
一、投标人须知前附表.....	5
二、总则.....	8
三、招标文件.....	8
四、投标文件.....	9
五、开标和评标.....	13
六、签订及履行合同和验收.....	15
七、废标.....	16
八、投标纪律要求.....	16
九、其他.....	17
第三章 评标办法.....	19
第四章 服务要求.....	23
第五章 投标文件格式.....	40
一、投标函.....	42
二、投标一览表.....	43
三、报价明细表.....	44
四、法定代表人授权书.....	45
五、项目管理人员履历表.....	46
六、投标保证金复印件.....	47
七、资格证明文件.....	48
八、技术要求和范围偏离表.....	50
九、商务条款偏离表.....	53
十、技术需求响应方案及其他相关文件.....	54
十一、声明函.....	55
十二、其他服务承诺.....	57
十三、技术方案.....	58
第六章 政府采购合同.....	59

第一章 投标邀请书

恒邦（北京）工程顾问有限公司受北京市海淀区城市服务管理指挥中心委托，现对海淀区市民热线座席服务外包进行国内公开招标，欢迎合格的投标人参加投标。

1.项目名称：海淀区市民热线座席服务外包

2.项目编号：11010822210200000262-XM001-1

3.采购人全称：北京市海淀区城市服务管理指挥中心

4.采购代理机构全称：恒邦（北京）工程顾问有限公司

5.资金来源：财政拨款。

6.采购用途：自用

7. 采购内容及数量：北京市海淀区城市服务管理指挥中心“海淀区市民热线座席服务外包项目”

包号	项目名称	数量	预算金额（元）	备注
第一包	海淀区市民热线座席服务外包	1	6695707.2	

8.投标人资格要求：

- 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设备和专业技术能力；
- 4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6) 法律、行政法规规定的其他条件；

9.本项目的特定资格要求：

- 1) 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）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下的政府采购活动；
- 3) 只允许投标人对单一包号进行投标，同时投多包将被视为无效投标；
- 4) 本项目不接受联合体投标。

10.落实政府采购政策需满足的资格要求：

(1)《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号；《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；《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》财库〔2017〕141号；《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》国办发〔2007〕51号；《环境标志产品政府采购实施的意见》财库〔2006〕90号；《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；《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库〔2011〕124号）；《北京市人民政府关于进一步支持小型微型企业发展的意见》京政发〔2012〕40号等；

(2)根据财政批复本项目非专门面向中小微企业，供应商可为大型、中型、小型、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。

11.评标方法和标准：综合评分法，报价部分（30分），技术部分（60分），商务部分（10分）。

12.招标文件获取：

时间：2022年2月15日至2022年2月22日24:00:00（北京时间法定节假日除外）。

地点：北京市政府采购电子交易平台

方式：网上下载

售价：0元

备注：本项目采用电子招标，相关操作如下：

(1) 投标人办理 CA 认证证书（北京市一证通数字证书）详见北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.cn/bjczj-portal-site/index.html>）查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引”，按照程序要求办理。

(2) 投标人按照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) 投标人按照规定办理 CA 数字证书后，自招标公告发布之日起持自身 CA 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) 证书驱动下载：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。CA 数字证书服务热线 010-58511086，技术支持服务热线 010-86483801。

注：请投标人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，认真核实数字证书情况确认是否符合本项目电子投标要求，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时联系技术人员。

13.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标文件截止时间：2022 年 03 月 10 日上午 09:30（北京时间）

开标时间：2022 年 03 月 10 日上午 09:30（北京时间）

开标地点：北京市海淀区东北旺南路 29 号院 4 号楼（北京市海淀区政务服务管理局）六层西侧开标室 3。

14.公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

15.其他补充事宜

无

招标代理机构：恒邦（北京）工程顾问有限公司

地 址：北京市海淀区万柳亿城中心 C2 座 502

邮 编：100089

项目联系人：王荣荣、刘晓劲

联系电话：010-63726210

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	采购人名称：北京市海淀区城市服务管理指挥中心 采购人联系方式：张倩，010-82510771 采购人地址：北京市海淀区长春桥路17号
2	招标代理机构	名称：恒邦（北京）工程顾问有限公司 地址：北京市海淀区万柳亿城中心C2座502 联系人：王工、刘工 电话：010-63726210 传真：010-63726210
3	招标项目名称	海淀区市民热线座席服务外包
4	招标文件编号	11010822210200000262-XM001-1
5	资金来源	财政性资金
6	预算金额	财政预算金额：6695707.2元；采购人不再另行支付其他任何费用，超出预算金额的投标作废标处理。
7	招标方式	公开招标
8	评标方法	综合评分法
9	服务期	2022年4月1日至2023年3月31日
10	服务时间、地点	服务时间：采购人指定时间 服务地点：海淀区政府第一办公区、海淀区中关村南大街3号海淀科技大厦七层
11	付款方式	合同签订后，甲方向有关部门提出支付申请，向乙方支付费用。费用按照每三个月为一个支付期，在当期开始十五个工作日内（节假日顺延），进行当期费用结清。
12	联合体投标	本项目不接受联合体投标。
13	分包履约	本项目不允许分包、转包。

序号	条款名称	说明和要求
14	构成招标文件的其他文件	招标文件的澄清、修改及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。
15	投标截止时间	2022年03月10日上午09：30
16	投标有效期	90天
17	投标保证金	<p>投标保证金：10000元； 保证金缴纳方式：银行转账、电汇。 投标保证金有效期与投标有效期一致。</p> <p>采用银行转账、电汇方式递交投标保证金，至少需在投标截止日期前 1 个工作日递交且应注明项目名称及用途并将底单附到投标文件中（盖单位公章）；另准备一份开标现场递交（无需密封）。</p> <p>收款单位：恒邦（北京）工程顾问有限公司 开户行：交通银行阜成路支行 帐号：110060934018002535371</p> <p>无效保证金情形：未按招标文件规定缴纳投标保证金的视为无效。</p>
18	备选投标方案和报价	不接受备选投标方案和多个报价。
19	签字盖章	投标人必须按照招标文件的规定和要求签字或盖章（法人代表的签字可用具有法定效力的签字章）。投标文件每本加盖骑缝章。
20	投标文件份数	正本1份，副本2份；电子文档（与正本一致）U盘1份；“投标一览表”应额外单独密封一份，以便唱标使用。
21	投标文件的装订	正本和副本及用于唱标的“投标一览表”分别装订。
22	投标文件封面的标注	投标文件正本和副本的封面上均应标明：招标项目名称、招标编号、包号、投标人名称、年月日；并分别在右上角标明“正本”和“副本”字样。
23	投标文件外层密封袋	招标项目名称：_____

序号	条款名称	说明和要求
	的标注	招标编号：_____ 包号：_____ 投标人名称：_____ 于 年 月 日前不得开启等字样。
24	递交投标文件地点	北京市海淀区东北旺南路29号院4号楼（北京市海淀区政务服务管理局）六层西侧开标室3
26	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间； 开标地点：同投标文件递交地点。
27	招标代理服务费	中标后招标代理服务费由 <u>中标人</u> 支付。 按照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）的收费标准计取招标代理服务费。 中标人在中标公告发布之日起5个工作日内向招标代理机构缴付招标代理服务费。 招标代理服务费可以为支票、转账、电汇或现金等。
28	评标办法和标准	评标方法：综合评分法 总分为 <u>100</u> 分：由三个部分组成，报价部分（30分），技术部分（60分），商务部分（10分）。
29	中标人候选人的确定原则及标准	评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，推荐 <u>三</u> 名中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，投标报价也相同的，按技术部分得分由高到低排列。
30	确定中标人	采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中确定中标人。
31	履约保证金	无
32	现场踏勘	采购人不组织，投标人自行踏勘。

实质上响应的投标应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对于关键条款（招标文件中的黑体字部分、招标文件中带有“须、必须、不得”等字样的要求），例如关于投标保证金、投标有效期、适用法律等内容的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离。

二、总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的服务项目的招标。

2. 有关定义

2.1 本次招标的“采购人”是北京市海淀区城市管理指挥中心。

2.2 “招标代理机构”系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的招标机构。

本次招标的招标代理机构是恒邦（北京）工程顾问有限公司。

2.3 “招标单位”系指“采购人”和“招标代理机构”的统称。

3. 合格的投标人

3.1 合格的投标人应具备以下条件：

详见投标邀请书中第 8 项、9 项、10 项；

4. 投标费用

4.1 投标人参加投标的有关费用由投标人自行承担。

三、招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

第一章 投标邀请书

第二章 投标人须知

第三章 评标办法

第四章 服务要求

第五章 投标文件格式

第六章 合同

5.2 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应是投标人的风险。没有按照招标文件要求作出实质性响应的投标文件将被拒绝。

6. 招标文件的澄清和修改

6.1 在投标截止时间前，招标单位无论出于何种原因，可以对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 招标单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改,将在招标文件要求的提交投标文件截止时间十五日前进行,并以书面形式将澄清或者修改的内容通知所有购买了招标文件的投标人。

6.3 投标人要求对招标文件进行澄清的,均应在投标截止时间十五日前按招标文件中的联系方式,以书面形式通知招标代理机构。

6.4 在投标截止时间前,招标单位可以视招标具体情况,延长投标截止时间和开标时间,并在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前,将变更时间以书面形式通知所有购买了招标文件的投标人。

7. 答疑会和现场考察

7.1 本项目不组织答疑会和现场考察。

四、投标文件

8. 投标文件的语言

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料,必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面,否则该外文资料不作为评审依据。

8.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时,以中文为准。但不能故意错误翻译,否则该外文资料不作为评审依据。

9. 计量单位

9.1 除技术规格及要求中另有规定外,本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

10. 投标货币

10.1 本次招标项目的投标均以人民币报价。

11. 联合投标

11.1 本次招标不接受联合体投标。

12. 知识产权

12.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务(包括部分使用)时,不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷,如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷,由投标人承担所有相关责任。

12.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

12.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

12.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

13. 投标文件的组成

投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人编写的投标文件应包括下列部分：

13.1 报价部分

13.1.1 报价部分，投标人按照招标文件要求填写的“投标函”及“投标一览表”本次招标报价要求：

（1）投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

（2）投标人只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

13.2 商务部分，投标人按照招标文件要求提供的有关业绩及优惠承诺。

13.3 技术部分，投标人按照招标文件要求做出的技术应答，主要是针对招标项目的技术方案、技术要求等做出的实质性响应和满足。

14. 投标文件格式要求

14.1 投标人应严格按照招标文件第五章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。除明确允许投标人可以自行编写的外，投标人不得以“投标文件格式”规定之外的方式填写相关内容。否则，投标人提供的投标文件将作为无效投标处理。

14.2 投标人填写招标文件第五章投标文件格式中法定代表人授权书时，法定代表人授权书的生效日期须在其他文件签署日期之前。

14.3 对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

15. 投标保证金

15.1 投标人投标时，必须以人民币提交招标文件规定数额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

15.2 投标保证金应采取银行转账、电汇的形式。

15.3 未按招标文件要求在规定时间内（以银行实际到账时间为准）交纳规定数额投标保证金的投标将被拒绝。

15.4 未中标人的投标保证金,将在中标通知书发出后五个工作日内全额退还。
中标人的投标保证金,在合同签订生效后五个工作日内全额退还。

15.5 下列任何情况发生时,招标代理机构将不予退还其交纳的投标保证金:

- (1) 如果投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回投标的;
- (2) 由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同的;
- (3) 投标有效期内,投标人在招投标活动中有违规、违纪和违法的行为的。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期见投标人须知前附表。投标有效期短于此规定期限的投标将被拒绝。

16.2 特殊情况下,采购人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期,要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求,其投标保证金不被没收。拒绝延长投标有效期的投标人不得再参与该项目后续招标活动。同意延长投标有效期的投标人不能修改其投标文件,关于投标保证金的有关规定在延长的投标有效期内继续有效。

17. 投标文件的印制和签署

17.1 投标人应按“投标须知前附表”准备投标文件正本(1份)、副本(2份)、投标一览表和相应的电子文档。投标文件的正本和副本应在其封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容,以正本书面投标文件为准。

17.2 投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写,并由投标人的法定代表人或其授权代表在规定签章处签字或盖章。投标文件副本可采用正本的复印件,电子文档的存储载体为U盘,且电子文档内容与正本一致。

17.3 投标文件主体部分采用双面打印,投标文件的打印和书写应清楚工整,任何行间插字、涂改或增删,必须由投标人的法定代表人或其授权代表签字或盖个人印鉴。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的投标文件后果由投标人负责。

17.4 投标文件正本和副本必须装订成册并逐页编目编码。

17.5 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整，如有遗漏，后果由投标人负责。

18. 投标文件的密封和标注

18.1 投标人应在投标文件正本和所有副本的封面上注明投标人名称、招标编号、项目名称及包号（如有分包）。

18.2 投标文件正本、所有副本、招标文件要求单独提交的“投标一览表”、电子文档，应分别封装于四个密封袋内。密封袋上应分别标上“正本”、“副本”、“投标一览表”、“电子文档”字样，并注明招标项目名称、招标编号、包号（如有）、投标人名称、于年月日前不得开启等字样。

18.3 所有外层密封袋的封口处应粘贴牢固，并加盖投标人公章。

18.4 未按以上要求进行密封和标注的投标文件将被拒绝。

19. 投标文件的递交

19.1 投标人应在招标文件规定的投标截止时间前，将投标文件按投标须知规定密封后送达开标地点。投标截止时间以后送达的投标文件将被拒绝。

19.2 本次招标不接受邮寄的投标文件。

20. 投标文件的修改和撤回

20.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止时间前，以书面形式通知招标代理机构。

20.2 投标人的修改书或撤回通知书，应由其法定代表人或授权代表签署并盖单位印章。修改书应按投标须知投标文件第 18 条规定进行密封和标注，并在密封袋上标注“修改”字样。

20.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其递交的投标文件做任何修改或撤回投标。

五、开标和评标

21. 开标

21.1 招标代理机构在招标文件规定的时间和地点组织开标，投标人须派代表参加并签到以证明其出席。

21.2 开标在有关部门的监督下进行。

21.3 开标时，招标代理机构可以申请监督机构也可由投标人代表对投标文件的密封情况进行检查。经确认无误后，由招标工作人员将投标人单独递交的“投标一览表”当众拆封，并由唱标人员按照招标文件规定的内容进行宣读。

21.4 开标时，“投标一览表”中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准，并修改单价。

21.5 投标文件中有关明细表内容与“投标一览表”不一致的，以“投标一览表”为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22. 开标程序

22.1 开标会主持人按照招标文件规定的开标时间宣布开标，按照规定要求主持开标会。开标将按以下程序进行：

（1）宣布开标会开始。开标时间到，主持人宣布开标会开始并致辞，当众宣布参加开标会的人员。

（2）宣布会场纪律和有关注意事项。

（3）当众宣布检查投标文件的密封情况。

（4）开标唱标。主持人宣布开标后，由现场工作人员按投标文件递交顺序对投标人的“投标一览表”当众进行拆封，由唱标人员对其进行宣读并做开标记录。唱标人员在唱标过程中，如遇有字迹不清楚的，应即刻报告主持人，经现场监督人员核实后，记录进开标记录表，所有投标人代表应对开标记录进行签字确认。

（5）宣布开标会结束。主持人宣布开标会结束后，所有投标人代表应立即退场。

（6）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。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

23. 评标

23.1 评标工作由采购人依法组建的评标委员会（以下简称评委会）负责。

23.2 评委会严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定的程序和招标文件规定的评分办法及标准对投标文件进行评审打分。

23.3 评标过程严格保密。投标人对评委会的评标过程或合同授予决定施加影响的任何行为都可能导致其投标被拒绝。

23.4 在评标期间，评委会可要求投标人对其投标文件中非实质性的有关问题进行澄清、说明或者补正。有关澄清、说明或者补正的要求和答复应以书面形式提交。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。

23.5 评委会认定实质性响应招标文件的投标是投标文件与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有实质性负偏离。评委会决定投标文件的响应性依据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

23.6 如果投标文件没有实质性响应招标文件的要求，评委会将予以拒绝。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质性响应的投标。

23.7 评委会只对确定为实质性响应招标文件要求的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

23.8 投标文件属于下列情况的，在符合性检查时按照无效投标处理：

- （1）未按照招标文件规定交纳投标保证金的；
- （2）未按规定格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- （3）未按照招标文件规定和要求密封、签署、盖章的；
- （4）服务期和投标有效期不满足招标文件要求的；
- （5）授权委托书无投标人法定代表人签字或盖章且无身份证明材料的以及法定代表人授权的代理人没有合法有效的授权委托书原件及身份证明材料的；
- （6）招标文件规定的其他无效投标情形：
 - 1) 投标价格超过财政预算，采购人无法支付的；
 - 2) 投标文件中附有采购人无法接受的条件的；

- 3) 投标人违反招标投标法、政府采购法以及其他法律法规的规定，不满足招标文件其他规定的情况。并且不能满足招标文件*号条款及其他强制性条款的。

24. 定标原则

24.1 根据评委会推荐的中标候选人名单，确定本项目中标人。

25. 定标程序

25.1 评委会将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人三名，并按照综合得分高低标明排列顺序。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术部分得分由高到低排列。

25.2 采购人依据评标报告五个工作日内确定中标人。

25.3 招标单位不解释任何中标或落标原因，不退回投标文件和其他投标资料。

26. 中标通知书

26.1 中标通知书为签订合同的依据，是合同的有效组成部分。

26.2 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

六、签订及履行合同和验收

27. 签订合同

27.1 中标人在收到采购人发出的《中标通知书》后 30 日内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

27.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，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 中标人因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

27.4 中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同送至招标代理机构备案，办理保证金退还。

28. 合同分包

28.1 本项目不允许合同分包。

29. 履约保证金

无。

30. 履行合同

30.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

30.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《合同法》的有关规定进行处理。

31. 验收

32.1 由采购人依据合同组织验收，如验收合格，采购人应签署《验收报告》。

本标履约是指中标人应按招标文件和合同要求，人员、物资按时配备到位，按时入场接管项目，逾期未能接管的，应提供采购人或权威部门出具的有效证明。否则按无法履约处理，中止合同，给采购人造成损失的，应承担赔偿责任。

七、废标

32. 废标的情形

招标采购中，出现下列情形之一的，予以废标：

- （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；
- （2）出现影响招标公正的违法、违规行为的；
- （3）投标人的报价均超过了招标预算，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

八、投标纪律要求

33. 投标人不得具有的情形

33.1 投标人参加投标不得有下列情形：

- （1）提供虚假材料谋取中标；
- （2）采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- （3）与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- （4）向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- （5）拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的投标人，属于不合格投标人，其投标或中标资格将被取消。

九、其他

34. 节能产品、环保标志产品

34.1 优先采购纳入《节能产品政府采购清单》、《环境标志产品政府采购清单》中的货物和服务（如符合须附证明材料）。

35. 促进中小企业发展：

35.1 根据工信部联企业【2011】300号规定的划分标准，符合以下条件的小型或微型企业（须出具中小企业声明函）在价格评审时，对小型或微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（如符合须附证明材料）

（1） 投标人符合中小企业的划分标准中小型或微型企业标准；

（2） 投标人提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

35.2 同时符合以下条件的联合体（须出具中小企业声明函）在价格评审时，给予联合体2%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（3） 联合体中至少一方符合中小企业的划分标准中小型或微型企业标准；

（4） 联合协议中约定小型或微型企业的合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的；

（5） 联合体中的小型或微型企业提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

（6） 联合体中的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系；

35.3 联合体中各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，评审时参照本条款第（1）条。

35.4 小型、微型企业提供中型或大型企业制造的货物的，视同为中型或大型企业，不享受上述价格扣除。

36. 支持监狱企业发展：

（1）监狱企业视同小型、微型企业，在价格评审时，对监狱企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）监狱企业参加政府采购活动时，应当提供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。（如符合须附证明

材料)

37. 鼓励环保政策:

在性能、技术、服务等指标同等条件下, 优先采购国家公布的节能、环保产品清单中的产品 (如符合须附证明材料)

①政府采购节约能源政策: 政府采购产品属于“节能产品政府采购清单”产品的, 在技术、服务等指标同等条件下, 优先采购节能清单所列的节能产品。

②政府采购环境保护政策: 政府采购产品属于“环境标志产品政府采购清单”产品的, 在技术、服务等指标同等条件下, 优先采购节能清单所列的节能产品。

38. 鼓励自主创新政策:

在性能、技术、服务等指标同等条件下, 优先采购政府采购自主创新产品目录中的产品 (如符合须附证明材料)。

①采用国家自主创新产品。优先采购纳入财政部《政府采购自主创新产品目录》中的货物和服务;

②用纳入《北京市自主创新产品目录》的产品, 优先采购。

39. 采用财政部门核准的进口产品。

优先采购向我国企业转让技术、提供培训服务及其他补偿贸易措施、与我国企业签订消化吸收再创新方案 (如符合须附证明材料)。

第三章 评标办法

1. 总则

1.1 根据《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》等法律规章，结合采购项目特点制定本评标办法。

1.2 评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表及有关技术、经济等方面的专家 7 人组成。

1.3 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

1.4 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- (1) 审查投标文件是否符合招标文件要求，并作出评价；
- (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出解释或者澄清；
- (3) 由评标委员会推荐中标候选人顺序名单；
- (4) 向招标采购单位或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

2. 评标程序

2.1 根据《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》的规定，评标按照下列工作程序进行：

- (1) 投标文件初审；
- (2) 澄清有关问题；
- (3) 比较与评价；
- (4) 推荐中标候选人顺序名单；
- (5) 编写评标报告。

3. 评分办法

3.1 初步审查（如发现下列情况之一的，其投标将被拒绝）：

- (1) 未按照招标文件规定交纳投标保证金的；
- (2) 未按规定格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- (3) 未按照招标文件规定和要求密封、签署、盖章的；
- (4) 服务期和投标有效期不满足招标文件要求的；
- (5) 授权委托书无投标人法定代表人签字或盖章且无身份证明材料的以及法定

代表人授权的代理人没有合法有效的授权委托书原件及身份证明材料的；

(6) 投标价格超过财政预算，采购人无法支付的；

(7) 投标文件中附有采购人无法接受的条件；

(8) 投标人违反招标投标法、政府采购法以及其他法律法规的规定，不满足招标文件其他规定的情况。并且不能满足招标文件*号条款及其他强制性条款的。

3.2 详细评审。综合得分为全体评委对各投标人的打分汇总并计算算术平均值，评分及计算结果均保留小数点后两位；按评审后综合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，按技术指标优劣顺序排列。

3.3 综合评分法：

序号	评审条款	权重	评审细则	分值	评审标准
1	价格	30	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100	30	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。
2	技术	60	需求分析	5	分析不够细致、合理，不能建立合理的业务需求和系统功能对应体系得（0分）；分析细致、合理，能建立合理的业务需求和系统功能对应体系得（1-2分）；理解深入透彻，对业务需求的重点、难点分析合理并提出有针对性的应对措施得（3-5分）。
			服务方案	5	基于对业务实际需求的理解，从服务内容和工作重点出发，不能满足的得（0分）；基本满足需求得（1-2分）；提供切实合理的业务服务方案得（3-5分）。
			协助中心开展“接诉即办”工作	8	不能列出配合中心“接诉即办”工作方案得（0分）；列出工作方案得（1-4分）；列出适合中心的工作方案得（5-8分）。
			管理制度、绩效考核及激励管理等制度	5	各类制度、管理规范不能满足需求得（0分）；基本满足需求得（1-2分）；各类制度详细、合理、有针对性得（3-5分）。
			承办平台及座席员业	5	培训计划不满足得（0分）；基本

			务培训计划		满足需求得（1-2 分）；计划详实得(3-5 分)。
			人员配备方案(岗位任职条件, 现有人员配置方案及高峰期人员补充的方案)	5	方案设计不满足得（0 分）；基本满足要求得（1-2 分）；方案设计详细, 提供近三月在岗座席员缴社保明细得(3-5 分)。
			合同开始履行和到期的工作交接方案	5	方案设计不满足得（0 分）；基本满足要求得（1-2 分）；方案设计详细, 能满足要求得(3-5 分) 。
			业务知识库、微博等的更新制度及安全监控方案	5	制度及内容不满足得（0 分）；基本满足需求得（1-2 分）；制度及内容详细得(3-5 分)。
			对于群众不满意案件进行现场核实, 探索建立健全督查工作机制	7	现场核实督办方案设计不满足得（0 分）基本满足要求得（1-3 分）；方案设计详细, 能满足要求得(4-7 分)。
			强化数据分析及绩效考评, 对各类数据按中心要求进行分类、汇总、统计。	10	数据分析方案设计不满足得（0 分）；基本满足要求得（1-5 分）；方案设计详细, 能满足要求得(6-10 分)。
3	商务	6	提供相关服务的业绩。	6	提供项目业绩, 合同复印件并加盖投标单位公章, 每个业绩得 2 分, 最高 6 分。
4		4	投标文件装订良好, 目录页码对应准确, 响应完整, 运用图、表等进行说明。	2	考察投标人的投标文件, 满足得 2 分；基本满足得 1 分；不满足得 0 分。
			投标文件主体部分采用双面打印	2	投标文件在保证字迹清晰图标完整的前提下, 主体采用双面打印得 1-2 分, 其他得 0 分。
合计		100			

4. 计算错误的修改

4.1 投标文件中如果出现计算上或累加上的算术错误, 可按以下原则进行修改:

- (1) 用数字表示的金额和用文字表示的金额不一致, 应以文字表示的金额为准。
- (2) 单价和数量的乘积与总价不一致时, 以单价为准, 并修正总价。
- (3) 单价金额小数点有明显错误的, 以总价为准, 修正单价。

4.2 按上述修正错误的方法调整的投标报价应对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的价格，其投标将被拒绝。

5. 评标专家在招投标活动中承担以下义务：

5.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。

5.2 按照招投标法律法规和招标文件的规定要求对投标人的资格条件和投标人提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行评判，提供科学合理、公平公正的评审意见，参与起草评审报告，并予签字确认。

5.3 保守秘密，不得透露采购文件咨询情况，不得泄露投标人的投标文件及知悉的商业秘密，不得向投标人透露评审情况。

5.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向招标采购评审工作的组织者或监督部门报告并加以制止。

5.5 解答有关方面对招投标评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者招标代理机构答复投标人质疑。

5.6 法律、法规和规章规定的其他义务。

第四章 服务要求

服务要求

一、服务需求一览表

包号	服务名称	数量	预算	*服务期
1	“市民热线座席服务外包”项目(第一包：海淀区市民热线座席服务外包)	1	6695707.2 元	2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日

二、技术规格及要求

招标文件各条款中打“*”号的条款为实质性响应条款，如投标人的《投标文件》中不满足任何一项实质性条款，为不实质性响应《招标文件》，其《投标文件》将被拒绝。

1. 项目总体概述及用途

1.1 总体概述

依据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号）和《海淀区政府购买服务管理办法（暂行）》（以下简称《办法》），为进一步转变政府职能，更好发挥市场机制作用，按照积极稳妥，有序实施；科学安排，注重实效；公开择优，以事定费；改革创新，完善机制的原则，采用公开招标的方式购买座席外包服务。

1.2 项目背景及用途

1.2.1 北京市海淀区城市管理指挥中心市民热线科（以下简称市民热线科），主要负责以下工作：对来自北京市市民服务热线“12345”、政风行风热线、人民网地方领导留言板、区政务服务网和行政办事、区为民办实事互动平台等多种渠道接收的群众和企业的有关咨询、建议、投诉举报问题进行登记、受理、分拣、转办、回访、反馈，对群众反映的重点难点问题进行现场核实、联合督办及其他工作；负责对北京市市民服务热线“12345”、区为民办实事互动平台等多渠道群众及企业诉求进行总体协调、统计分析、结果汇总应用、信息调研等工作；负责市民服务热线运行的日常管理，协调相关部门对座席员进行业务培训；负责为业务系统升级改造提供业务需求；负责区属各单位承办平台的业务培训。

1.2.2 市民热线科现状。区指挥中心市民热线科按照中共北京市委北京市人民

政府下发的《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》、北京市政务服务管理局下发的《2021年北京市“接诉即办”改革工作要点》、海淀区街道工作和“吹哨报到”改革专班文件《关于进一步压实责任改进“接诉即办”工作的若干措施》、北京市人大常委会审议通过的《北京市接诉即办工作条例》中的相关要求，秉承“群众利益无小事”的工作宗旨，落实以人民为中心的发展思想，聚焦人民群众的操心事、烦心事、揪心事，围绕“七有”“五性”，坚持党建引领“街乡吹哨、部门报到”接诉即办，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。全力构建与核心区建设相匹配的市民服务平台，融合“城市大脑”，增强科技赋能，优化“接诉即办”改革路径，创新治理模式，推动城市治理体系和治理能力科学化、精细化。座席服务采用政府购买服务模式运行。

座席服务外包办公地址为：海淀区政府第一办公区、海淀区中关村南大街 3 号海淀科技大厦七层。

2. 技术要求（请按表格方式提供，根据项目具体要求格式可做相应调整）

2.1 第一包：“市民热线座席服务外包项目”（第一包：海淀区市民热线座席服务外包）

*特殊要求：

报价要求本包设定最高限价为人民币 6695707.2 万元供应商总报价超过最高限价的按废标处理。

3. 服务要求

序号	服务名称	单位	数量	技术或服务具体说明
1	海淀区市民热线座席服务外包	人	48	提供 48 名符合要求的工作人员

4. 业务要求

4.1 业务内容

（1）负责市民热线的信息采集（包括语音、传真、邮件等信息的采集）以及支持服务，为驻区企业和群众提供更加便捷、高效的信息服

（2）负责海淀区的市民热线工作的正常运营，负责全区委办局、街镇等单位业务的解答；

（3）负责北京市市民热线派转至海淀市民热线平台案件的研判签收、分拣转办、到期催办、反馈回访与结案；

（4）负责受理人民网地方领导留言板、全区政务服务网和行政办事信息、网络舆情中涉及到群众诉求的采集、咨询、投诉、登记分类、分拣转办、处理反馈和电话回访，掌握并汇总分析各类数据；

（5）负责对直派街镇案件的过程跟踪、数据分析和督办；

（6）负责协助市民热线科与北京市市民服务热线“12345”、及各区级承办平台就业务信息进行沟通协调；

（7）负责整理群众集中反映的问题，初步形成年度区级、街镇、委办局实事；

（8）负责群众诉求回访及响应率、解决率和满意率调查，初步形成对各单位
的民意诉求档案及各类分析；

（9）负责协助市民热线科完成疑难问题确权会、工作调度会等会议的会前材料准备、会后信息整理；

（10）负责数据搜集、录入、统计和汇总等工作，协助市民热线科进行舆（民）情的初步分析；

（11）负责座席员的日常管理和基础培训等支持服务，确保海淀区市民热线工作的正常运行；

（12）负责内部管理体系及相关制度建设；

（13）负责重点时期或敏感时期中心交办的各项服务保障工作，如疫情防控期间、重大会议活动期间的服务保障事宜；

（14）工作日每日召开晨会，通报昨天工作情况，安排部署当日工作，视当周工作情况，召开周例会，总结当周工作存在问题，部署下周工作安排；

（15）安全使用市民热线科的设备及网络，且承担保密责任；

（16）完成市民热线科安排的其它相关工作。

4.2 工作时间要求

“值班和考勤要求”的内容，提供以下形式的现场值守：

周一至周五：每天提供 48 名工作人员（白班可分早晚班，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间；夜班时间为 18:00-次日 9:00，由 2 名工作人员进行值班。）

一般节假日：每天白班（9:00-18:00）安排不少于 5 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（9:00-18:00）安排 2 名工作人员进行值班。

重要节假日、涉及疫情、重点时期服务保障等特殊时期，严格按照市民热线科的要求，安排充足人员进行值守必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自设置休息日。

能满足节假日、夜班的要求，根据市民热线科工作要求，日常须安排足够的人员力量进行加班，并按照相关政策要求，对座席员进行加班补助。

4.3 人员职责及具体要求

4.3.1 项目管理团队

为保证项目的顺利实施，需要设置固定项目管理团队，负责项目实施过程中的把控与指导，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。具体服务外包单位提供的工作人员至少包括一名项目经理、四名座席组长，并设置分拣转办组、案件回访组、督查督办组、数据信息组。具体职责如下：

(1) 分拣转办组职责：

- 1) 负责对北京市市民服务热线“12345”案件的签收、退回和核对；
- 2) 负责录入网络舆情、人民网地方领导留言板、全区政务服务网行政办事和海淀网友等案件的录入，并按责转办；
- 3) 负责将市民服务热线系统中北京市市民服务热线“12345”、人民网地方领导留言板、网络舆情等案件分拣、转办到各承办平台，确保当日受理采集的案件及时分拣转办；
- 4) 负责案件按期结案，对于临期案件的及时催办；
- 5) 负责协助市民热线科与各承办平台就业务信息进行沟通协调；
- 6) 负责每日上报疑难、无主责案件，并协助科室完成案件的信息核实与沟通协调；
- 7) 负责对已承办完成案件办理意见的审核，将符合结案标准的案件流转至回访环节；
- 8) 负责每周上报本组工作信息及工作完成情况；
- 9) 负责完成上级领导交办的其他工作。

（2）案件回访组职责：

1) 负责对北京市市民服务热线派转至海淀市民热线平台、北京市市民热线直派 29 个街镇、区政务服务网和行政办理等渠道案件的跟踪，对各单位结案的诉求进行电话回访，并如实记录案件的响应、解决和满意情况；

2) 负责对于知识库中可对外公开的问题，进行及时有效的处理和答复，并将反馈结果进行记录；

3) 负责配合做好夜间、节假日和重点时期值班值守工作；

4) 负责完成与回访有关的各项数据核实、校对与报送；

5) 负责每周上报本组工作信息及工作完成情况；

6) 负责协助配合完成其它各项事务；

7) 负责完成上级领导交办的其他工作。

（3）数据信息组职责：

1) 负责协助市民热线科定期对各类数据进行分类、汇总、统计；

2) 负责定期对市、区两级案件进行三率统计与分析，并完成三率相关报表的报送；

3) 负责协助市民热线科整理“接诉即办”月度考核材料与申报工作；

4) 负责海淀区综合考评体系中热线数据的统计，协助市民热线科对承办平台进行绩效考评工作；

5) 负责各类报表的初步编制，包括《海淀市民热线反映》日报、周报、月报，个性化分析报告以及各类专项报告；

6) 负责统计采集及分拣转办数据，汇总高发问题，并列入到相关报表内；

7) 负责对座席员工作质量进行抽检、质检、考核、奖惩等工作；

8) 负责总结培训及会议内容的梳理；

9) 负责知识库的定期更新；

10) 负责日常工作信息的收集、撰写和报送;

11) 负责完成上级领导交办的其他工作。

(4) 督查督办组职责:

1) 负责对当月考核周期内案件回访组未呼通且已办结案件进行追加回访;

2) 负责对北京市市民服务热线“12345”交办案件和部分未解决不满意案件进行现场核实与移交;

3) 负责对北京市市民服务热线“12345”督办交办案件、重点时期、领导交办的案件进行督查督办;

4) 负责现场核实照片、材料及不满意案件移交单收集汇总存档;

5) 负责配合市民热线科列出督查清单,由区委督查室、区政府督查室、区指挥中心开展三方联合督办;

6) 负责督办反馈单、督导组反馈单到期催办、收集汇总及回访工作;

7) 负责《督查月报》编辑工作、现场核实月度通报和季度通报编辑、民生档案现场核实部分更新及民情档案更新工作;

8) 负责重点难点问题收集汇总;

9) 负责执行座席工作管理制度,保障工作环境规范整洁;

10) 负责每周上报本组工作信息及工作完成情况;

11) 负责完成上级领导交办的其他工作。

4.3.2 人员具体要求

服务外包单位应保证 48 名座席员,其中本科及以上学历人数不低于总人数的 60%。

(1) 项目经理应为以下条件:

1) 大学本科或以上学历,3 年以上座席管理岗位工作经验;

2) 熟悉政府部门的工作内容、业务事项和办理流程,有与政府部门合作的工作经验;

3) 有较好的执行力,能高效推进工作,同时具有较强的学习与适应能力,善于独立分析与解决问题;

4) 有较强的沟通、协调能力,能与技术团队、实施团队、运营团队紧密的沟通协作;

5) 对热线服务架构和业务模式有深刻了解;

6) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识;

7) 能熟练操作电脑,熟悉 Excel、Word、PowerPoint、网络知识及多媒体应用知识;

8) 能够掌握英语一般会话。

(2) 组长应为以下条件:

1) 年龄 20-40 岁之间,女性、男性均可,形象气质佳,可值夜班,服从管理;

2) 具有大学本科或以上学历;

3) 有优秀的客户服务意识,良好的团队合作精神,具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养;

4) 语言及书面表达、逻辑思维能力较强,能够掌握英语一般会话;

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识;

6) 能够熟练操作计算机,录入速度达到 70 字/分钟以上;

7) 有 2 年以上客户服务工作经验。

(3) 分拣转办专员应为以下条件:

1) 一般要求年龄在 20-40 岁之间,女性、男性均可,形象气质佳,服从管理,超出上述年龄范围等条件须征得招标方同意;

2) 具有大专或以上学历;

3) 语言标准(普通话)、清晰,语言及书面表达、逻辑思维能力较强;

4) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识;

5) 能熟练操作电脑,熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件;

6) 具有较强的沟通能力、较强的自主学习意识和责任意识;

7) 有很强的工作责任心;

8) 具有 6 个月以上相关工作经验。

(4) 案件回访座席员应为以下条件:

1) 一般要求年龄在 20-40 岁之间，女性、男性均可，形象气质佳，可值夜班，服从管理，超出上述年龄范围等条件须征得招标方同意；

2) 具有大专或以上学历；

3) 能够熟练操作计算机，录入速度达到 70 字/分钟以上；

4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识；

6) 具有较强的为民服务意识，热情、温暖、大方

7) 有很强的工作责任心。

(5) 数据信息专员应为以下条件：

1) 一般要求年龄在 20-40 岁之间，女性、男性均可，形象气质佳，服从管理，超出上述年龄范围等条件须征得招标方同意；

2) 具有大专或以上学历；

3) 具有较强的数据分析能力及文字功底；

4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识；

6) 能熟练操作电脑，熟悉 Excel、Word、PowerPoint 等办公软件；

7) 有很强的工作责任心；

8) 具有 1 年以上相关工作经验。

(6) 督查督办专员应为以下条件：

1) 一般要求年龄在 20-40 岁之间，形象气质佳，可值夜班，服从管理，超出上述年龄范围等条件须征得招标方同意；

2) 具有大专或以上学历；

3) 做事认真、吃苦耐劳、能出现场；

4) 语言标准（普通话）、清晰，语言及书面表达、逻辑思维能力较强；

5) 了解海淀区区情、各委办局相关法律法规及业务知识；

6) 具有较强的沟通能力，有很强的工作责任心；

7) 有 6 个月以上的相关工作经验。

4.4 对服务外包单位要求

1) 满足区指挥中心市民热线科业务要求，及时完成交办的各项工作；

2)按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金；

3)提供全部在岗座席员名单及近三月上缴社保情况，保持合同期内座席员相对固定。招标方根据检查投标方座席员保障的实际情况，据缺口人次，按人员工资标准、按天计算扣除相应费用；

4)提供了解政府工作流程及内容的工作人员，能够承担分拣转办及结案业务；

5)接受市民热线科对不适应岗位要求的项目经理及工作人员进行调剂，并在一个月内调整合适人选，在季节性或区政府重点任务等作业高峰期间临时补充座席员，以满足工作的需要，日常运行中，服务外包单位调换项目经理及主要业务人员，需征得市民热线科的同意；

6)座席员要统一着装，并由外包单位负责制装费用，服装应至少包括春(秋)、夏、冬三套服装；

7)满足区指挥中心市民热线科的日常加班需求，由外包单位根据《劳动法》的规定支付加班费，包含在投标费用内；

8)具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

9)前三年内无重大违法记录，通过年检或按要求履行年度报告公示义务，信用状况良好，未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单；

10)保证合同开始履行和到期的工作交接阶段，各项工作、管理人员及座席员的平稳过渡；投标方必须在 30 个日历日内，在原服务商的配合下完成外包服务工作的交接，否则视为不能满足招标要求；

11)具有对座席设备的日常使用维护的能力；

12)规范使用各类设备，负责现场安全，定期进行消防培训及安全检查，适时组织演练，并安排资金经费予以保障；

13)健全工作制度，须制定值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度、培训制度、考核制度、内部管理和监督制度等。

4.5 业务培训及考核要求

根据市民热线业务要求，服务外包单位要负责对承办平台及座席员进行业务培训，并提供员工岗前培训方案、员工日常培训制度、员工业务知识更新及能力提升培训制度、分拣及结案培训制度、质检及考核培训制度、委办局业务专项培训制度等。保证每周不少于 1 次对座席进行日常业务，招标方有权要求投标方提供培训计

划、培训方案和实施情况。业务考核要提供管理制度，每月至少开展一次，考核形式采用闭卷方式为主，可根据业务情况采用其他方式，对于考核结果要进行针对性培训和改进。要加强绩效考核，并进行奖惩。要根据考核结果，评选优秀员工。

4.6 内部管理制度要求

根据市民热线的业务特点，制定完整齐备可行的内部管理制度体系，保证市民热线工作的正常运转，提供安全使用设备规范及应急预案。内部管理制度至少包括但不限于：座席员相关管理制度、业务流程管理制度、绩效考核及激励管理制度、统计报表制度、保密制度等。要确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

4.7 业务知识手册内容更新维护制度要求

协助市民热线科对系统平台业务知识库进行更新及维护，采集并梳理区属单位提供的有关数据台账、数据清单、法律法规、政策文件、典型案例等信息。

4.8 业务标准化规范化及推广要求

根据海淀区《关于深化党建引领社会治理改革 深入推进市民服务热线“接诉即办”工作的实施方案》的要求，进一步规范区市民服务热线受理、转办、结案、回访和培训、质检等六大标准，编制具有可操作性的标准化手册，形成前台标准化处置，后台强大知识库建设支撑的工作体系，并宣传推广到各承办平台，以此推动热线服务工作规范化水平。

4.9 “接诉即办”工作要求

按照北京市政务服务管理局、中共北京市委组织部、中共北京市委城市工作办、中共北京市纪委机关联合下发的《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》（京政服发[2019]17号）、中共北京市委 北京市人民政府《关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》的要求，负责对北京市市民服务热线“12345”直派海淀区各街镇和转派海淀区的各类群众诉求进行采集、回访、协调、督办、统计、分析等工作。协助市民热线科继续完善“接诉即办”工作流程、分级调度机制、协调办理机制、督查督办机制、分级分类考核机制、风险预警防范机制等工作。

4.10 区政务服务业务要求

按照《海淀区网上服务大厅建设工作方案》的要求，实现海淀区政务服务统一的网上咨询和投诉功能，受理全区政务服务网和行政办事信息的采集、登记分类、

分拣转办、处理反馈和电话回访，汇总分析各类数据，并根据政务服务咨询投诉的特点，协助市民热线科完善处理流程和相关制度。

4.11 数据分析及绩效考评要求

按照海淀区《关于深化党建引领社会治理改革 深入推进市民服务热线“接诉即办”工作的实施方案》的要求，强化数据分析及绩效考评工作职责，定期对各类数据按市民热线科要求进行分类、汇总、统计，协助中心进行舆（民）情的初步分析，协助市民热线科对承办平台进行绩效考评工作。

4.12 对重点案件现场核实督查要求

按照北京市市民服务热线“12345”及海淀区《关于深化党建引领社会治理改革 深入推进市民服务热线“接诉即办”工作的实施方案》的要求，需明确督查工作职责，对于重点案件进行现场核实，现场核实次数不低于每周 6 件次，探索建立健全督查工作机制，建立由区委督查室、区政府督查室、区指挥中心开展三方联合督办。定期形成督查工作报告，以不断加大督查工作力度，推动群众反映问题得到妥善解决。

中标商在履行合同期间应遵守《海淀区城市服务管理指挥中心座席人员管理规定（试行）》，内容见招标文件附件

附件

海城指内文〔2013〕7号

北京市海淀区城市服务管理指挥中心 关于印发《海淀区城市服务管理指挥中心座 席人员管理规定（试行）》的通知

中心各科室：

现将《海淀区城市服务管理指挥中心座席人员管理规定（试行）》
印发给你们，请认真贯彻执行。

北京市海淀区城市服务管理指挥中心

2013年12月3日

海淀区城市服务管理指挥中心 座席人员管理规定（试行）

第一章 总 则

第一条 为确保城市服务管理指挥中心（以下简称中心）各项业务工作正常运行，维护办公场所整体环境秩序，加强座席人员管理，保障国家财产和人身安全，制定本规定。

第二条 本规定所指座席人员包括接线员、调度员以及中心各科室借调人员。

第三条 在指挥大厅工作的座席人员，相关业务科室负责业务管理工作，综合室负责座席人员招聘、出勤、纪律、安全等综合管理；在海淀科技大厦工作的座席人员，由非紧急救助服务中心负责管理；借调到各科室的座席人员，由相关科室负责管理。

第四条 本规定须作为各项座席服务外包合同附件，纳入合同约定。

第二章 业务运行保障

第五条 各座席服务外包公司必须按照合同约定全力保障各项业务工作正常运行，在日常业务工作中，听从相关业务科室的指挥调度。

第六条 在应对自然灾害、处置突发事件、保障会议（活动）、重要敏感时期应急值守等时段，需要增加座席保障力量时，由各业务科室提出需求，经主管主任书面同意，综合室负责安排。

第三章 座席人员招聘、辞退

第七条 各座席服务外包公司在招聘新座席人员时，须先向中心综合室提交个人简历，由中心综合室进行审核，通过后，座席服务外包公司方可录用。

第八条 各座席服务外包公司辞退座席人员，须提前一个月报中心综合室备案，同时招聘新座席人员，确保座席人员离职时补充进新座席人员。中心要求辞退座席人员时，各座席服务外包公司须执行，并在座席人员离职后 15 日之内，补充进新座席人员。

第九条 新录用的座席人员，业务工作由各座席服务外包公司和业务科室负责培训，其他管理规定由综合室负责培训。

第四章 出勤管理

第十条 在中心指挥大厅、海淀科技大厦工作的座席人员实行统一签到，每日 8:40 由各座席服务外包公司组织开晨会，晨会记录每周报综合室备案。

第十一条 座席人员因个人或公司原因需要请假时，由公司项目经理向综合室请假，同时安排临时替代人员。座席人员临时外出时，必须在《外出事由登记表》上写清事由，并由座席人员所在公司项目负责人批准。

第五章 着装、礼仪规范

第十二条 在指挥大厅工作的座席人员必须统一佩戴工作证(胸卡)，工作证由各座席服务外包公司自行印制，并加强证件的管理，辞退或离职人员的证件须由公司收回并销毁。凡无工作证的座席人员，不得进入中心指挥大厅及其他办公场所工作。

第十三条 在指挥大厅工作的座席人员，必须按规定穿着工服。穿着工服时要衣着整洁，佩戴饰物不得过于夸张，不得穿拖鞋。

第十四条 座席人员在工作期间要举止端庄、谈吐文明、不准闲谈、不得大声喧哗、不得哼小调、扇扇子。

第十五条 在指挥大厅、一层报告厅、区政府值班室工作的座席人

员接待来访考察要彬彬有礼，积极、主动回答领导问讯事宜；来访人员参观时，工作人员必须按指定位置就座，不得无故在大厅内站立、行走。

第六章 工作秩序管理

第十六条 座席人员严禁在工作场所和大楼内公共场所吸烟、吃零食，严禁将易燃、易爆物品及腐蚀性物品、强磁场物品等存放在工作场所内，在指挥大厅工作的座席人员严禁将含糖饮料带入大厅内。

第十七条 座席人员不得在工作时间利用政务网从事与工作无关的活动，如网上聊天、玩游戏、观看视频、收听音乐、证券交易、访问非法网站等，严禁在工作时间使用 BT、电驴、迅雷等下载工具下载与工作无关的文件和程序。

第十八条 座席人员须保持工作场所干净整洁，工作台物品要摆放整齐，不得将与工作无关的物品放在工作台上。

第七章 安全管理

第十九条 座席人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，切实重视并做好安全工作，要保证机器设备安全和人员的人身财产安全。

第二十条 在指挥大厅、海淀科技大厦工作的座席人员要有系统数据安全意识，保护好自己的计算机信息系统数据不被泄露，禁止私自拷贝数据。

第二十一条 在指挥大厅、一层报告厅、区政府值班室工作的座席人员，严禁在大厅内使用电炉、电热器等有明火或大功率的电器，禁止乱拉电线。

第二十二条 在指挥大厅、一层报告厅、区政府值班室驻场的座席人员，必须熟练掌握灭火系统操作规程。

第八章 监督检查

第二十三条 各座席服务外包公司实行项目经理负责制，项目经理每周向中心主管主任汇报座席人员管理情况。

第二十四条 各座席服务外包公司须制定座席人员管理规定，报中心综合室备案。

第二十五条 综合室安排专人负责座席人员管理工作，每日至少进行1次以上巡视检查，并填写巡查记录单，严格按照本规定要求查找问题，责任落实到座席人员个人，督促整改落实。巡查记录须座席人员和综合室工作人员双向签字确认，作为奖惩依据。

第九章 奖 惩

第二十六条 每季度由综合室会同业务科室对座席人员考试，对考试低于60分的座席人员予以辞退。

1. 考核系统熟练能力；
2. 考核灭火器等消防设备操作；
3. 考核本规定的熟悉程度。

第二十七条 座席人员在日常座席工作中表现突出，或在应对自然灾害、处置突发事件、保障会议（活动）、重要敏感时期应急值守期间作出较大贡献的，由综合室给相关座席服务外包公司发表扬信，相关座席服务外包公司在接到中心表扬信后，须对该座席人员进行奖励。

第二十八条 座席人员未按本制度规定进行统一签到、统一着装、统一佩戴胸卡，每日未统一召开工作晨会，每日未形成工作日志等，给予相应座席服务外包公司至少500元的罚款。

第二十九条 座席人员违反第二章各项规定的，按座席合同约定的条款进行处罚；违反第五章各项规定的，给予相应座席服务外包公司至少 500 元的罚款；违反第六、七章各项规定的，给予相应座席服务外包公司至少 1000 元的罚款，或要求相应座席服务外包公司辞退责任人员。

第三十条 在区领导视察中发生问题，被区领导批评，公司书面写出检查，扣除项目经理当月工资，辞退当事责任人员。

第十章

第三十一条 本规定由综合室负责解释。

第三十二条 本规定自 2013 年 12 月 1 日实施。

第五章、投标文件格式

目录

- 一、 投标函
- 二、 投标一览表
- 三、 报价明细表
- 四、 法定代表人授权书
- 五、 项目管理人员履历表
- 六、 投标保证金复印件
- 七、 资格证明文件
- 八、 技术要求和范围偏离表
- 九、 商务条款偏离表
- 十、 技术需求响应方案及其他相关文件
- 十一、 声明函
- 十二、 其他服务承诺
- 十三、 技术方案

一、投标函

致：恒邦（北京）工程顾问有限公司

投标人已确认收到贵方提供的_____项目及相关服务的招标文件（编号： ），知悉其的全部内容，（投标人名称）作为投标人正式授权我公司员工（授权代表全名，职务）提交投标文件（正本 份，副本 份、投标一览表份、电子版 份）参加第 包投标，并代表投标人全权处理有关本次投标的一切事宜。

投标人已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申声明以下几点：

1. 本投标文件

投标总报价：（人民币）：（大写）： （小写）： 。

2. 本投标文件承诺：服务期 完成全部工作内容。

3. 自投标截止之日起有效期为 天（若中标，投标人应同意将投标有效期延续至项目验收之日）。

4. 投标人已详细审查全部投标文件，包括修改文件（如有）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

5. 投标人同意提供按照贵单位可能要求的与投标人投标有关的一切数据或资料，理解贵单位不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

6. 在规定的开启投标文件时间后，投标人不得撤回其投标文件。

7. 投标人如果被确定为中标人，将保证履行招标文件以及招标文件的澄清、修改及有关补充通知（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

8. 所有与本次投标有关的函件请按下列联系方式发送：

地 址： 邮政编码：

电 话： 传 真：

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人或其委托人签字： 日 期：

二、投标一览表

招标编号：_____

包号：_____项目名称：_____

项目名称	投标报价	有无投标保证金	服务期	是否属于小微企业（小型/微型/监狱/残疾人福利性）	备注

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表(签字)：_____

注：1、为方便开标唱标，此表应再密封标记一份并于投标时单独递交。

三、报价明细表

招标编号：

包号：

项目名称：

序号	名称	服务内容	周期	单价	总价
合计		总报价____元。此总价应与投标一览表内报价一致。			

投标人名称：（公章）_____

法定代表人或其授权委托人代表：（签字）_____

_____年____月____日

四、法定代表人授权书

恒邦（北京）工程顾问有限公司：

本授权声明：（投标人名称）（法定代表人姓名、职务）授权（被授权人姓名、职务）为投标人应 “_____” 项目_____（项目编号）第_____包投标活动的合法代表，以投标人名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字或盖章：_____

授权代表签字：_____

投标人名称：（公章）_____

日 期：_____

后附：法定代表人、被授权人身份证复印件加盖公章

※投标人在开标时须携带法定代表人（或委托代理人）身份证、授权委托书、法定代表人（或委托代理人）近三个月的社保证明供查验（以上文件均须携带原件供查验，同时提供加盖单位公章的复印件 1 套）。

五、项目管理人员履历表（格式）

参加该项目的项目负责人、团队成员简历，后附人员从业证书、身份证、学历证书等证书复印件。

包号：

姓名		出生年月		性 别		联系 电话	
岗位证书			文化程度			专业	
职务			职称				
主 要 工 作 经 历							
备注							

投标人名称（公章）：

法定代表人或其授权委托人代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

电 话：

传 真：

六、投标保证金复印件

包号：

此处粘贴投标保证金交纳说明复印件

投标人名称：（公章）_____

法定代表人或其授权委托人代表：（签字或盖章）_____

_____年____月____日

说明：

- 1、需将保证金缴纳底单附入投标文件（正副本）中一并胶装，并加盖单位公章。
- 2、另准备一份开标现场递交（无需密封）。

七、资格证明文件格式

[说明]投标人应按照招标文件的要求提交以下内容。

合格投标人资格证明文件：

- 7-1 法人营业执照副本复印件
- 7-2 税务登记证副本复印件（已办理三证合一的无需提供）
- 7-3 投标人的资格声明（格式）
- 7-4 连续近三个月的社会保障资金缴纳记录及依法缴纳税收的记录（如社会保障缴费凭证或社保中心出具的相关证明资料，复印件须加盖投标人公章）
- 7-5 招标文件要求的其他资格证明文件（包括按照国家、行业相关法律、法规、规章要求必须提供的企业资格证明文件等）
- 7-6 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的声明（格式）
- 7-7 在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）网站和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）网站查询的信用记录结果证明材料
- 7-8 经会计师事务所出具的 2020 年度的财务报告或银行出具资信证明文件
- 7-9 供应商认为必要的其他资格证明文件
- 7-10 中标服务费承诺书（格式）

7-3 投标人的资格声明(格式)

1. 名称及概况:

(1) 投标人名称: _____

(2) 总部地址: _____

(3) 传真/电话号码: _____

(4) 成立和/或注册日期: _____

(5) 实收资本: _____

(6) 近期资产负债表(到年月日止)

1) 固定资产:

2) 流动资产:

3) 长期负债: _____

4) 流动负债: _____

5) 净值: _____

(7) 主要负责人姓名:(可选填)

2. 近三年的年营业额

年份	国内	出口	总额
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

3. 有关开户银行的名称和地址: _____

4. 投标人所属的集团公司, 如有的话: _____

5. 其他情况:

兹证明上述声明是真实、正确的, 并提供了全部能提供的资料和数据, 我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人名称_____

签字人姓名和职务_____

签字人签章_____

签字日期_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

7-6 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法 记录的声明 (格式)

(法定代表人或被授权人签字或签章，原件加盖单位公章)

北京市海淀区城市服务管理指挥中心：

投标人在参加本次政府采购项目投标活动中，作出如下承诺：

- 一、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。
- 二、无挂靠、借用资质进行投标等违法违规行为。
- 三、提供的相关文件均真实、有效。

若发现投标人存在上述问题，愿按照政府采购相关规定接受处罚，列入政府采购黑名单并处相应罚金。

特此声明。

单位全称：_____ (公章)

授权代表(签字或签章)：_____

日期： 年 月 日

7-10 中标服务费承诺书

(格式)

致：恒邦（北京）工程顾问有限公司

如果我方在贵公司组织的_____（项目名称）（招标编号）_____第___包招标中被确定为中标人，投标人保证在领取《中标通知书》前，向贵公司交纳中标服务费。

特此承诺！

投标人法定名称：（法人公章）_____

地址：_____

投标人授权代表：（盖章或签字）_____

日期： 年 月 日

八、技术要求和范围偏离表

项目名称：

招标编号：_____

包号：_____

序号	服务名称	招标文件条款号	招标要求	投标陈述	偏离	说明

投标人（盖章）：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

日期：

九、商务条款偏离表

投标人名称:_____ 招标编号:_____ 包号:_____

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标书响应内容	对偏差的说明

投标人授权代表（签字或盖章）: _____

投标人（盖章）: _____

注意：投标人需按招标文件中对服务需求和售后服务的要求作响应，偏离情况必须详细阐述。

十、技术需求响应方案及其他相关文件

根据招标文件的要求，自行编写，如第四章采购人需求中有*条款，应包含对于该条款进行响应的描述、文件或其他证明材料。

十一、声明函

1、中小企业声明函（服务）

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，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，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：

2、监狱企业证明材料及残疾人福利性声明函

监狱企业参加政府采购活动时，由应当提供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。

残疾人福利性声明函

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人名称）的_____项目（项目编号_____）采购活动提供单位制造的货物（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：

十二、其他服务承诺

投标人名称：_____

项目名称：_____

包号：_____

服务名称	
详细说明：	

法人或授权代表（签字或盖章）：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：

十三、技术方案

（内容包括需求分析、服务方案、协助中心开展“接诉即办”工作、管理制度、绩效考核及激励管理等制度、承办平台及座席员业务培训计划等）

第六章 政 府 采 购 合 同

(格式条款，具体内容 by 双方协定)

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

服务合同

项目名称：海淀区市民热线座席服务外包项目（2022年-2023年）

包 号：

合同编号：

甲 方（采购人）：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方（中标人）：_____

签订日期： 年 月 日

根据《中华人民共和国合同法》及其它相关法律法规的有关规定，甲乙双方为明确彼此的权利和义务，经协商一致，共同签订本合同。

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书
2. 中标通知书
3. 协议
4. 投标文件(含澄清文件)
5. 招标文件(含招标文件补充通知)

第一部分、项目名称及服务内容

第一条 项目名称：市民热线座席服务外包项目

第二条 服务内容、方式及标准（可含附件：明细表）

第二部分、服务地点、期限及工作时间

第三条 服务地点：用户指定（海淀区政府第一办公区、海淀区中关村南大街 3 号海淀科技大厦七层）。

第四条 服务期限：2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日（如届时乙方服务服务事项未办理完毕的，服务期限自动顺延）。

第五条 工作时间：“值班和考勤要求”的内容，提供以下形式的现场值守：

周一至周五：每天提供 48 名工作人员（白班可分早晚班，在保证每日 8 小时工作时长的基础上，根据工作量和实际情况动态调整工作时间；夜班时间为 18:00-次日 9:00，由 2 名工作人员进行值班。）

一般节假日：每天白班(9:00-18:00)安排不少于 5 名工作人员开展值班工作，可视工作情况酌情调整。夜间（9:00-18:00）安排 2 名工作人员进行值班。

重要节假日、涉及疫情、重点时期服务保障等特殊时期，严格按照市民热线科的要求，安排充足人员进行值守必须严格按照政府的工作日安排上班时间，不得私自设置休息日。

能满足节假日、夜班的要求，根据市民热线科工作要求，日常须安排足够的人员力量进行加班，并按照相关政策要求，对座席员进行加班补助。

第六条 合同有效期自合同签署生效之日起至服务期届满且乙方提交的技术服务总结报告经甲方验收合格之日止。

第三部分、合同金额及付款方式

第七条 根据招标结果，合同总金额人民币 XXXXXX 元整，¥ XXX 元。

第八条 支付方式

1. 双方签订合同后，按每三个月为周期分期支付合同费用；
2. 进入付款周期后，甲方收到乙方的付款申请后，15 个工作日内向乙方支付服务费用。
3. 服务期满、合同项下服务事宜办理完毕、乙方交付所有工作成果及技术服务总结报告后，由甲方验收，经甲方验收合格后予以确认。验收通过后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同尾款，计人民币大写 X 元整（¥X 元）。
4. 甲方每次按合同付款前，乙方向甲方出具正式等额、合法的发票。乙方未按要求提供发票的，甲方有权拒绝付款，且该拒付不构成甲方违约。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担（包括但不限于损害赔偿、消除影响等）。
5. 甲方付款单位为：_____。
6. 以上所有合同经费的支付，均以财政预算资金拨付到位为前提条件。甲方支付项目经费时，如遇区财政国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据有关规定执行。此时不视为甲方违约。
7. 由于甲方单位整体搬迁，导致合同不能履行或只能部分履行的，免除甲方相应的违约责任。合同费用按实际发生支付。

乙方开户行名称：

乙方开户行账号：

第四部分、验收条款

第九条 乙方应该以书面形式通知甲方进行项目验收准备工作，以便甲方能够快速、高效地完成项目验收工作。

第十条 验收方法：由乙方提交年终技术服务报告，由甲方组织验收。

第十一条 验收标准：本合同约定的服务内容。如乙方完成的工作不符合合同约定

或甲方要求，甲方有权书面通知乙方在甲方规定的时间内予以整改。

第五部分、双方责任和义务

第十二条 甲方责任和义务

1. 甲方负责向乙方提供项目技术服务所需的相关技术资料、数据和信息等，为本合同的履行提供相关的政策、法规、标准等支持。

2. 甲方负责对乙方的技术服务成果及时接受并验收。

3. 甲方负责按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

4. 甲方有权监督、检查乙方的工作及质量，提出工作要求、改进意见。

第十三条 乙方责任和义务

1. 合同生效后，乙方应按合同内容向甲方提供技术服务；

2. 在项目具体服务的过程当中，乙方承诺严格遵守甲方关于进度、质量的各项管理规定，接受甲方的监督，以确保服务高质量按期完成。

3. 未经甲方事先书面同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三人。

4. 乙方有义务配合审计部门，完成审计检查。

5. 乙方应在本合同有效期内完成本合同项下所有委托事项并将所有工作成果（包括但不限于该项目系统软件、源代码、使用手册等）交付甲方，交付介质为：DVD，共一式（二）份，提交时间：_____。

第六部分、保密义务

第十四条 甲乙双方应对相互提供的技术资料和数据负有保密义务，不得以任何形式、任何理由透露给第三方。

第十五条 甲乙双方在合同执行期间及之后的任何时间内，对在履行合同过程中获知的对方的商业秘密、技术秘密等信息必须严格予以保密，非经授权或履行法定义务之必要，任何一方不得向第三方披露对方的上述信息。

第十六条 甲乙双方的保密义务不因合同的变更、解除或终止而免除，保密期限遵照相关法律法规执行。

第七部分、知识产权

第十七条 乙方为完成本合同所产生的全部工作成果等归甲方所有，包括但不限于

该项目的阶段性工作成果、最终成果及相关资料、数据等，甲方有权以各种形式对上述工作成果进行利用；

第十八条 未经甲方书面许可，乙方不得以任何方式（包括但不限于公布、发布、转让等等）使用项目的任何成果，否则，应当承担相应的违约责任。

第十九条 乙方保证向甲方提供的系统、软件、售后服务及技术服务等不侵犯任何第三方的知识产权等合法权益，不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等合法权利的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

第八部分、违约责任

第二十条 违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国合同法》有关的规定承担违约责任。

第二十一条 如乙方未按合同规定的时间提供服务，则每逾期一日，乙方应按合同总额的 0.5% 计算，向甲方支付逾期履行违约金，延期超过 15 日的，甲方有权解除合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

甲方有权随时对乙方的工作进行监督、检查，乙方有义务按甲方要求向甲方说明工作进行情况。如乙方工作不符合本合同的约定，每违反一次应向甲方支付 3000 元的违约金。违反 5 次以上的（包括 5 次），甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

乙方违反合同约定的保密条款，除立即停止违约行为外，还应当向甲方支付合同总额 20% 的违约金，甲方有权单方解除合同，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

乙方保证其提交的项目成果及服务符合法律、法规并不侵犯其他人合法权益。若乙方违反本条约定，由此产生的纠纷及法律责任均由乙方负责解决并承担相应责任，同时，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项，向甲方支付合同总额 20% 的违约金并赔偿因此给甲方造成的全部损失。该损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方之违约行为所支出的各项调查取证、公证费用，甲方为寻求救济而支付的诉讼费用、保全费、律师代理费、咨询费以及法院执

行费用等。

除本合同另有约定外，乙方违反合同约定义务或未按甲方要求提供服务的，经甲方催告后 10 日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

第二十二条 乙方应达到下列要求：

1. 乙方应在履行本合同的全部工作中遵守与本合同有关的法律、法规和规章，并应承担由于其自身违反上述法律、法规和规章的责任。
2. 按甲方的要求，按时完成各项项目工作。
3. 乙方应认真执行按照甲方发出的与合同有关的任何要求，按合同规定的内容和时间完成全部项目工作。除合同另有规定外，乙方应提供为完成本合同工作所需的技术、劳务、软件系统。
4. 乙方应在本合同签订后（10）日内，编制完成技术服务的计划、组织措施等，并以书面形式提交甲方审批。
5. 乙方同意依照本合同技术支持与售后服务相关条款向甲方提供技术支持与服务。
6. 乙方同意所设计开发的软件系统仅用于本项目，软件知识产权以及其他合法权利归甲方所有。在涉及许可第三人使用或者向第三人转让软件时，由甲方决定。
7. 本项目未通过终验完成移交前，乙方负责维护及管理工作。
8. 乙方保证不因其自身对外债务导致甲方或本项目的款项被任何机关查封、追偿。否则，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

第九部分、不可抗力

第二十三条 除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括：

1. 天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；
2. 战争；

3. 由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法；

4. 其他合同双方一致认可属于不可抗力事故。

第二十四条 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，不负责任，但应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第二十五条 遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。不可抗力发生期间，甲方可相应扣减服务费。

第二十六条 如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的书面协议。

第十部分、技术支持与服务（具体内容）

第十一部分、争议解决

第二十七条 因合同发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，双方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二部分、合同生效及其他

第二十八条 如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充协议，补充协议经双方签字并加盖公章后与本合同具有同等法律效力。双方协商书面同意的有关修改合同的文书、图表等，也是合同的组成部分。

第二十九条 合同自合同各方授权代表签字并盖公章之日起生效。

第三十条 合同正本一式六份，甲方四份、乙方两份，具有同等法律效力。

附件 1：中标通知书

附件 2：详细价格清单

（以下无正文）

附件一

中标通知书

附件二

详细价格清单

_____公司（印章）