

2021-2022 年度上地街道接诉即办项目

竞争性磋商文件

项目编号：0733-21112257

采购人：北京市海淀区人民政府上地街道办事处

采购代理机构：中信国际招标有限公司

2021 年 8 月

目 录

第一部分 竞争性磋商公告	3
第二部分 供应商须知	7
一 说明	7
二 磋商文件	7
三 响应文件的编制	8
四 响应文件的递交	13
五 磋商及评审	15
六 确定成交竞争性磋商报价人	18
七 质 疑	19
第三部分 采购需求	21
第四部分 响应文件格式	21
附件 1 报价函（格式）	23
附件 2 报价表	25
附件 2-1 分项报价表	26
附件 3 法人营业执照副本	27
附件 4 纳税证明	28
附件 5 法定代表人授权书(格式)	29
附件 6 报价人资格声明	30
附件 7 竞争性磋商报价人的资信证明	31
附件 8 社会保障资金缴纳证明	32
附件 9 磋商文件规定的其他文件	33
附件 10 中小企业声明函（如适用）	34
附件 11 残疾人福利性单位声明函（格式）（如适用）	35
附件 12 技术需求响应方案及其他相关文件	36
附件 13 政府采购担保函（如适用）	37
第五部分 采购合同	40
第六部分 评审方法	49

第一部分 竞争性磋商公告

项目概况

2021-2022 年度上地街道接诉即办项目采购项目的潜在供应商应在 <http://www.bjhd.gov.cn/ggzyjy/> 获取采购文件，并于 2021 年 09 月 06 日 13:30（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

项目编号：0733-21112257

项目名称：2021-2022 年度上地街道接诉即办项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：人民币：1458273.25 元

最高限价：人民币：1458273.25 元

采购需求：

- 1、服务内容：2021-2022 年度上地街道接诉即办项目
- 2、采购数量：1 项。
- 3、采购用途：自用
- 4、简要技术需求：2021-2022 年度上地街道接诉即办项目，具体内容详见第三部分采购需求。
- 5、服务期限：一年

合同履行期限：

一年

本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人的资格要求：

- 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：

本项目非专门面向中小微企业

3、本项目的特定资格要求：

（1）供应商在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

(2) 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；

(3) 法律、行政法规规定的其他条件；

(4) 本项目不接受联合体形式的磋商供应商。

三、获取采购文件

时间：2021 年 8 月 23 日至 2021 年 8 月 30 日 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

地点：北京市海淀区公共资源交易信息网（<http://ggzyjy.bjhd.gov.cn/>）

方式：（1）新用户注册：登录北京市海淀区公共资源交易信息网（<http://www.bjhd.gov.cn/ggzyjy/>），选择【系统登录】——点击“海淀区公共资源交易分平台（进入新版）登录入口”——【新用户注册】栏目，进行新用户注册。（2）办理移动 CA 和电子印章：登录北京市海淀区公共资源交易信息网（<http://www.bjhd.gov.cn/ggzyjy/>），查阅【办事指南】——【服务指南】——【CA 办理】——《（新）海淀区公共资源交易平台移动 CA 办理指南》文件，按照程序要求办理。（3）下载招标文件：登录北京市海淀区公共资源交易信息网（<http://www.bjhd.gov.cn/ggzyjy/>），选择【系统登录】——点击“海淀区公共资源交易分平台（进入新版）登录入口”——点击“政府采购电子化交易系统”——【标书下载情况】——【采购公告】——选择项目名称——点击【下载】。

备注：政府采购电子化交易系统同时支持北京市建设工程发包承包交易中心灌制电子签章的颐信 CA 新锁（BJL 开头）和北京 CA，如供应商已办理完成上述两种 CA 的任意一种，可不用办理移动 CA 和电子印章。完成第 1 步“新用户注册”后，使用灌制电子签章的颐信 CA 新锁（BJL 开头）和北京 CA 即可下载采购文件。售价：人民币 0 元

四、响应文件提交

截止时间：2021 年 9 月 6 日 13:30（北京时间）

投标文件请于开标当日投标文件递交截止时间之前上传成功，逾期系统将不接受上传响应文件。

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）五层竞标室 3

五、开启

时间：2021-09-06 13:30:00（北京时间）

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）

五层竞标室 3

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1、投标人需同时递交电子版以及纸质版响应文件，纸质投标文件请于开标当日投标截止时间之前送至开标地点，逾期收到或不符合规定的投标文件恕不接受。电子标相关流程及注意事项，包括“交易平台”的注册、申请移动数字证书及购买印章、竞争性磋商文件下载、响应文件制作、响应文件加密与上传等各环节的详细操作方法详见“北京市海淀区公共资源交易信息网”公布的相关操作手册。在操作过程中，如遇操作的相关问题可咨询采购代理机构或者技术服务，“交易平台”技术咨询电话：010-52808124。2、本公告同时在中国政府采购网、北京市政府采购网、北京市海淀区公共资源交易信息网上发布。3、评标方法和标准：综合评分法。4、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、政府采购信用担保等。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，对小型和微型企业产品价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名称：北京市海淀区人民政府上地街道办事处

地址：北京市海淀区东北旺南路 27 号上地办公中心 B 座

联系方式：010-82785567

2、采购代理机构信息

名称：中信国际招标有限公司

地址：北京市朝阳区新源南路 6 号京城大厦 A 座 8 层

联系方式：010-84865055

3、项目联系方式

项目联系人：李思哲、钱柏丞

电话：010-84865055-559、196

第二部分 供应商须知

一 说明

- 1 预算总金额：1458273.25 元。最高限价：1458273.25 元，超过最高限价的报价为无效投标。
- 2 费用
 - 2.1 竞争性磋商报价人应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，不论磋商的结果如何，采购人及采购代理机构均无承担的义务和责任。
 - 2.2 成交服务费的收取：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）规定的收费标准向成交人收取。成交人领取成交通知书时向采购代理机构缴纳成交服务费。

二 磋商文件

3 磋商文件构成

- 3.1 要求提供货物的内容及详细技术需求、报价须知和合同条件等在《磋商文件》中均有说明。

《磋商文件》共五部分，内容如下：

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 供应商须知

第三部分 采购需求

第四部分 响应文件格式

第五部分 采购合同

第六部分 评审方法

- 3.2 竞争性磋商报价人应认真阅读《磋商文件》所有的事项、格式、条款和技术规范等。如竞争性磋商报价人没有按照《磋商文件》要求提交全部资料，或者响应文件没有对《磋商文件》在各方面做出实质性响应是竞争性磋商报价人的风险，并可能导致其响应被拒绝。

4 磋商文件的澄清或修改

- 4.1 任何要求对《磋商文件》进行澄清的竞争性磋商报价人，均应以书面形式在《响应文件》送达截止时间之前 5 日通知采购代理机构。采购代理机构及采购

人将对认为有必要澄清的问题在递交响应文件截止时间 5 日前,以更正公告形式予以答复(答复中不包括问题的来源)。

4.2 递交响应文件截止时间 5 日前,采购代理机构及采购人可主动地或在解答竞争性磋商报价人提出的澄清问题时对《磋商文件》进行修改。

4.3 《磋商文件》的修改、补充或更正,均以书面形式通知报名领取《磋商文件》的潜在竞争性磋商报价人,并对其具有约束力。

4.4 为使竞争性磋商报价人准备报价时有足够的时间对《磋商文件》的修改部分进行响应,采购代理机构及采购人有权决定是否顺延提交首次响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

5 报价范围及响应文件中计量单位的使用

5.1 竞争性磋商报价人应对《磋商文件》中所列的所有货物及与之配套的服务、运输、包装、保险、应缴纳税款进行整体报价,对分包采购的不得将同一包中的内容拆开报价,对于未分包的项目不得以故意漏保瞒报的形式进行报价。

5.2 《响应文件》中所使用的计量单位,除《磋商文件》中有特殊要求外,应采用中华人民共和国法定计量单位。

6 响应文件构成

竞争性磋商报价人应完整地按《磋商文件》第四部分“响应文件格式”提供的响应文件格式填写《响应文件》。

6.1. 报价函;

6.2. 报价表;

6.3. 法人营业执照;

6.4. 纳税证明;

6.5. 法定代表人授权书;

6.6. 报价人资格声明;

6.7. 资信证明;

6.8. 社会保障资金缴纳证明;

6.9. 磋商文件规定的其他文件

- 6.10. 中小企业声明函（如是，中、小、微企业填写）
- 6.11. 残疾人福利性单位声明函（格式）（如适用）
- 6.12. 技术需求响应方案及其他相关文件，包含对第三部分中*条款的进行响应的文字说明、证明文件等资料。
- 6.13. 政府采购担保函

7 报价

- 7.1 竞争性磋商报价人的报价应遵守《中华人民共和国价格法》。
- 7.2 每种货物、服务或工程最终只能有一个报价，不接受选择性的报价。
- 7.3 本项目不接受联合体报价。

8 磋商保证金：

保证金金额：人民币 29165 元整

递交时间：2021 年 9 月 6 日 13:30 之前(以到账时间为准)。

接受保证金交纳形式包括如下两种：

- 1、代理机构通过公共资源交易平台保证金系统随机生成的账号在线收取；
- 2、代理机构通过公共资源交易平台电子保函系统收取。

注：投标保证金有效期应与投标有效期保持一致。

投标电子保证金和投标电子保函管理系统使用须知如下：

《海淀区公共资源交易平台投标电子保证金和投标电子保函管理系统投标人（供应商）使用须知》（可登录北京市海淀区公共资源交易信息网 (<http://www.bjhd.gov.cn/ggzyjy/>) 下载）

一、投标电子保证金管理系统的使用须知

（一）投标人（供应商）选择海淀区公共资源交易平台投标电子保证金管理系统交纳投标保证金流程

1. 选择保证金的交纳形式并获取保证金交纳子账号

投标人（供应商）在下载招标（采购）文件后，如选择向投标电子保证金管理系统交纳保证金的，应通过系统获取交纳投标保证金的子账号。具体流程如下：

（1）投标人（供应商）使用 CA 证书以投标人身份登录海淀区公共资源交易信息网，选择【保证金管理平台】中【交纳及退款管理】下对应的投标项目，进入保证金交纳平台页面。

（2）选择保证金的交纳形式与交纳的银行，点击【下一步】进入到获取保

证金子账号页面，即可查看当前项目或分包（如有）的“项目编号”、“项目名称”、“标包编号”、“保证金开户单位”、“保证金开户行”、“保证金子账号”、“保证金金额”等信息，其中投标保证金收款和退还账号户名统一为：“北京市海淀区政务服务管理局”。保证金子账号由银行依申请即时生成，并关联申请人和项目（分包）信息。

（3）选择交纳形式后点击【打印】，即可打印保证金子账号和交纳说明等信息。

（4）如需查看子账号信息的，投标人（供应商）可在登录状态下进入【保证金管理平台】中【交纳及退款管理】下选择对应的投标项目，点击【查看】，即可以查看保证金交纳子账号信息。

注：

（1）系统生成的子账号是根据投标人（供应商）按项目及项目分包（如有）的申请生成，请务必向本单位申请的子账号进行转账。向非本单位申请子账号转账的行为，将有可能被评审委员会认定投标保证金无效，甚至作为围标、串标行为的线索上报相关行业监管部门。

（2）项目如有分包请按包申请子账号，并向各分包对应的子账号分别交纳保证金，未交纳保证金的分包将有可能被认定投标保证金无效。

2. 向生成的子账号转账汇款

投标人（供应商）向本单位通过系统生成的投标保证金交纳子账号汇款（银行柜台、企业网银转账汇款）。

注：

（1）由于实际保证金到账时间是判断投标保证金是否合格的依据之一，请投标人（供应商）合理预估银行转账的到账时间，提前办理相关手续。由于银行内部业务系统衔接和办理时限等原因，不建议在汇款时使用同城清分系统或同城票据交换方式。

（2）投标人（供应商）在交纳对应项目的保证金时应当一次性足额交纳。如果项目进行分包招标采购的，请按招标（采购）文件要求将对应项目分包的保证金一次性足额交纳。非一次性足额交纳的保证金将有可能被评审委员会认定为投标保证金不合格。

（3）投标人（供应商）交纳的保证金应以本单位的名义转出，不得以分支

机构等其他名称交纳。联合体投标的，系统支持由联合体主体交纳保证金。

(4) 投标人（供应商）所交纳的保证金仅限当次交易项目（分包）有效，不能替代使用。项目废标的保证金将在废标公告发布后退还。项目重新招标（采购）的，请重新申请保证金交纳子账号并向其交纳保证金。

3. 查询保证金到账及退还情况

投标人（供应商）使用 CA 证书以投标人身份登录海淀区公共资源交易信息网。在登录状态下选【保证金管理平台】中【交纳及退款管理】下对应的投标项目，列表界面中即显示交纳及退款状态，点击【查看交退信息】即可以查看交纳及退款明细信息。

如有疑问请及时联系海淀区公共资源交易平台投标电子保证金管理系统技术支持电话：010-52808124。

(二)使用海淀区公共资源交易平台投标电子保证金管理系统交纳保证金合格情形的认定

1. 投标保证金按照项目招标（采购）文件要求，在投标截止时间（响应文件递交截止时间）之前一次性足额到账，以银行反馈到账信息为准。

2. 投标保证金到账的子账号是投标人（供应商）按项目或项目分包（如有）在系统中生成的子账号。交纳到其他单位申请的子账号的保证金，评审委员会将有权认定无效，并有权作为围标、串标行为的线索上报相关行业监管部门。分包项目的保证金未按分包交纳的，评审委员会有权认定其保证金无效。

3. 投标保证金交纳形式、时间、金额、投标人（供应商）汇出账号户名与子账号入账单位名称对应情况、是否一次性足额交纳等不符合招标（采购）文件关于保证金交纳要求的，评审委员会有权依据招标（采购）文件做出其投标是否有效的最终判定。

二、投标电子保函管理系统的使用须知

(一) 投标人（供应商）选择海淀区公共资源交易平台投标电子保函管理系统交纳投标保证金流程

1. 选择用电子保函形式交纳保证金

投标人（供应商）使用 CA 证书以投标人身份登录海淀区公共资源交易信息网，选择【保证金管理平台】中【交纳及退款管理】下对应的投标项目，点击【交纳保证金】进入保证金交纳平台页面。

2. 选择拟申请电子保函的出具机构

请投标人（供应商）仔细阅读电子保函出具机构提供的产品说明，合理选择相关的保函出具机构。

3. 授信（准入）申请（仅首次需要）

首次向电子保函出具机构申请保函的，投标人（供应商）需要向保函出具机构进行授信（准入）申请，并提供企业名称、法定代表人名称、法定代表人身份证信息、企业邮箱等相关信息。投标人（供应商）应当允许保函出具机构查询本企业在海淀区公共资源交易平台或其他相关平台的企业信息及交易信息。

注：各保函出具机构的授信（准入）申请材料可能存在差异，请投标人（供应商）根据出具机构的要求提供。

4. 电子保函申请

第一步：投标人（供应商）在保函申请页面向保函出具机构提交项目（分包）的基本信息、经办人信息、电子发票信息。

第二步：投标人（供应商）确认电子保函要约条款。请按照招标（采购）文件要求认真核对项目基本信息和投标（响应）有效期等关键条款内容。因信息填写或确认错误导致的后果由投标人（供应商）自行承担。项目分包的请按分包申请电子保函。

第三步：支付电子保函费用。投标人（供应商）确认要约条款后将从投标电子保函管理系统跳转至保函出具机构支付系统，交易平台不收取任何费用。请按要求支付相关保函申请费用，保函成功开立后，请联系出具机构获取电子发票。

5. 查询电子保函。投标人（供应商）可实时查询、下载、打印开立的电子保函，并根据项目招标（采购）文件的要求，在提交投标（响应）文件时一同提交。

6. 投标人（供应商）有违反相关法律法规不予退还保证金情形的，保函出具机构在先行赔付后，将追索相关投标人（供应商）。其不良记录将可能纳入金融机构征信系统。

（二）使用海淀区公共资源交易平台投标电子保函管理系统交纳保证金合格情形的认定

1. 电子保函应当按照项目招标（采购）文件要求，在投标截止时间（响应文件递交截止时间）之前出具，以保函出具机构出具的时间为准。

2. 电子保函应当以投标人（供应商）的名义出具，担保或保证的项目基本信

息应当与项目招标（采购）文件的要求一致，其中担保或保证金额、有效期不得小于招标（采购）文件要求。项目进行分包招标（采购）的应当按分包出具电子保函。

3. 评审委员会有权依据招标（采购）文件做出其投标是否有效的最终判定。

9 报价有效期

9.1 报价应在规定的磋商日后的60天内保持有效，报价有效期不满足要求的《响应文件》将做无效处理。

9.2 采购人可根据实际情况，在原报价有效期截止之前，要求竞争性磋商报价人同意延长响应文件的有效期限。接受该要求的竞争性磋商报价人将不会被要求和允许修正其报价。竞争性磋商报价人也可以拒绝采购人的这种要求。上述要求和答复将以书面形式作出。

10 响应文件的签署及规定

10.1 除准备电子投标文件上传至“海淀区公共资源交易全流程电子化系统”外，竞争性磋商报价人应准备《响应文件》正本 1 份、副本 2 份（A4 幅面）、电子文档（U 盘）1 份，每份《响应文件》须清楚地标明“正本”或“副本”。若纸质文件中正本和副本不符，以正本为准；如电子投标文件内容与纸质投标文件不符，以纸质投标文件正本中的有关内容为准。

10.2 《响应文件》的正本需打印或用不退色墨水书写，并由竞争性磋商报价人的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字并加盖单位公章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（格式附后），并将其附在《响应文件》中。《响应文件》的副本可采用正本的复印件。

10.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由签字或盖章后才有效。

10.4 《响应文件》因字迹潦草或表达不清所引起的后果由竞争性磋商报价人负责。

10.5 本《磋商文件》中所要求的公章是指行政公章，加盖合同专用章、报价专用章等非行政公章的《响应文件》无效。

四 响应文件的递交

11 响应文件的装订、密封和标记

11.1 《响应文件》建议采用左侧装订成册，建议投标文件装订牢固可靠，不易散落，不采用活页式装订。采购人及采购代理机构对因装订不牢造成的文件散失不负责任。送达《响应文件》时，竞争性磋商报价人应将《响应文件》密封。《响应文件》正本和副本单独密封，且在封面标明“正本”“副本”字样。

11.2 所有密封包装上均应：

(1) 标明项目名称、项目编号和“在 20**年**月**日****之前（磋商时间）不得启封”的字样。

(2) 在封装处加盖竞争性磋商报价人单位公章。

(3) 密封包装上还应写明竞争性磋商报价人名称和地址，以便若其报价被宣布为“迟到”报价时，能原封退回。

11.3 如果竞争性磋商报价人未按上述要求密封及加写标记，采购人和采购代理机构有权拒绝《响应文件》。

12 响应文件送达截止期

12.1 竞争性磋商报价人应在磋商公告中规定的截止日期和时间内，将《响应文件》递交至竞争性磋商公告中规定的地点。

12.2 采购人及采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改《磋商文件》延长响应文件送达截止日期和时间。在此情况下，采购人及采购代理机构和竞争性磋商报价人受截止日期和时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期和时间。

12.3 采购人及采购代理机构将拒绝并原封退回在本须知规定的《响应文件》送达截止日期和时间后收到的任何《响应文件》。

12.4 因供应商忘记数字证书登陆密码、解密数字证书发生故障或用错、故意不在要求时限内完成解密等自身原因，导致响应文件在规定时间内未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商放弃投标，由供应商自身承担一切后果。因采购人原因或交易系统发生故障等，导致无法按时完成响应文件解密或开标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开标时间。如该项目因特殊情况不能暂停的，可以转为纸质标书开、评标。

12.5 供应商应充分考虑到网络及系统平台可能存在的非正常情况，在响应文件

递交截止时间之前完成上传。

五 磋商及评审

13 送达响应文件

采购人及采购代理机构应当按邀请的规定，在《响应文件》送达截止时间的同一时间和预先确定的地点组织磋商活动，并邀请所有报名竞争性磋商报价人代表参加。竞争性磋商报价人代表应签名报到以证明其出席，签到并递交《响应文件》后，竞争性磋商报价人代表应在指定区域等待磋商通知。到开标时间后，开标人员点击发起解密，初始解密时限为 30 分钟，投标商收到消息后即可插锁解密或扫码解密，解密完成后，投标商可收到解密完成的信息，到了解密时限，投标商也会收到解密完成的信息。

14 组建磋商小组与资格审查

14.1 商小组根据本项目采购的特点进行组建，并负责磋商评审工作。

14.2 磋商小组对报价人的资格进行审查。未通过资格审查的报价人不得进入评审阶段，通过资格审查的报价人少于三家的，不进行评审。（政府购买服务项目除外。按照《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》财库（2015 124 号文）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目，在采购过程中符合要求的供应商只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续。采购过程中符合要求的供应商只有 1 家的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。）

14.3 本项目为政府购买服务。

15 响应文件的初审

15.1 磋商小组将审查《响应文件》是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格。

15.2 《响应文件》的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本《响应文件》的解释发生异议的，以中文文本为准。

15.3 在详细评审之前，根据本须知的规定，磋商小组要审查每份《响应文件》

是否实质上响应了《磋商文件》的要求。实质上响应的报价应该是与《磋商文件》要求的实质性条款、条件和规格相符，没有重大偏离的报价。实质性响应条款以“*”形式在《磋商文件》中标注（明示“本项目不适用”的除外）。不满足实质性条款要求的《响应文件》将视为无效。磋商小组决定报价的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

15.4 竞争性磋商报价人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其报价成为实质上响应的报价。如发现下列情况之一的，其响应文件及报价将被视为无效：

- （1）在《响应文件》送达截止日期和时间后送达的《响应文件》；
- （2）无供应商法定代表人签字并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；
- （3）服务期或工期不能满足磋商文件要求的；
- （4）未按照《磋商文件》规定要求装订、密封、签字（或名章）、签署日期、盖章的；
- （5）不具备《磋商文件》中规定资格要求及实质性响应条款要求的；
- （6）《响应文件》中提供虚假或失实资料的；
- （7）不符合法律、法规和《磋商文件》中规定的其他实质性要求的。

16 响应文件的澄清

16.1 在评审期间，磋商小组有权要求竞争性磋商报价人对其《响应文件》中含义不明确、对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必要的澄清、说明或者更正。

16.2 竞争性磋商报价人澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出，且不得超出《响应文件》的范围或者改变《响应文件》的实质性内容。竞争性磋商报价人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。竞争性磋商报价人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

17 磋商

17.1 磋商小组所有成员集中与初审合格的单一竞争性磋商报价人分别进行磋商，磋商内容包括（但不局限于）《响应文件》技术条款、售后服务条款、报价

等,并给予所有参加磋商且初审合格具备磋商条件的竞争性磋商报价人平等的磋商机会。初审不合格的竞争性磋商报价人不进入磋商阶段。

17.2 在磋商中,磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他竞争性磋商报价人的技术资料、价格和其他信息。

17.3 磋商小组可以根据《磋商文件》和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。对《磋商文件》作出的实质性变动是《磋商文件》的有效组成部分,磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的竞争性磋商报价人。

17.4 竞争性磋商报价人应当按照《磋商文件》的变动情况和磋商小组的要求重新提交《响应文件》,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附法定代表人授权书。竞争性磋商报价人为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。

17.5 磋商小组根据项目情况可进行一轮或多轮磋商。每轮磋商结束后,磋商小组应当要求所有参加磋商的竞争性磋商报价人在规定时间内进行报价。最后报价以最后一轮磋商结束后的报价为准。

17.6 如果未在规定时间内进行报价,则以上轮磋商的报价作为最后报价(进行一轮磋商的,以其报价为准)。

18 评审

18.1 初步评审合格的响应文件,经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的竞争性磋商报价人后,磋商小组将根据《磋商文件》确定的评审原则和方法,对其技术部分和商务部分作进一步的评审和比较。

18.2 磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的竞争性磋商报价人的响应文件和最后报价进行综合评分。

18.3 综合评分法,是指《响应文件》满足《磋商文件》全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的竞争性磋商报价人为成交候选竞争性磋商报价人的评审方法。

18.4 磋商过程中,如果磋商小组认为竞争性磋商报价人的报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本,有可能影响商品质量和不能诚信履约的,应当要求其在规定的期限内予以解释说明,并提交相关证明材料。竞争性磋商报价人的澄

清或者解释应当采用书面形式，其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。竞争性磋商报价人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。如果磋商小组认为竞争性磋商报价人所做的澄清或者解释不能被接受，有权利拒绝其成交。

18.5 最高报价不作成交保证。

18.6 采购人（采购代理机构）应当对供应商的信用记录（供应商无需提供证明文件，以资格审查时磋商小组和采购代理机构网上查询结果为准，并由采购代理机构留存打印截图。）进行甄别，对列入失信被执行人、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，应当拒绝其参与政府采购活动。

18.7 不良信用记录指：供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单或存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录（三万元以上（含三万）罚款金额视为较大数额罚款），或在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

19 评审过程及保密原则

19.1 送达《响应文件》之后，直到授予成交竞争性磋商报价人合同止，凡与本次磋商有关人员对于属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意向等，均不得向竞争性磋商报价人或其他无关的人员透露。

19.2 在磋商期间，竞争性磋商报价人试图影响采购人和磋商小组的任何活动，其响应视为无效，并承担相应的法律责任。

六 确定成交竞争性磋商报价人

20 成交候选竞争性磋商报价人的确定标准

成交候选竞争性磋商报价人的确定原则及标准：按评审后得分由高到低顺序排列。总得分排名前三名的竞争性磋商报价人为成交候选竞争性磋商报价人。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。

21 接受和拒绝任何或所有报价的权利

21.1 为维护国家和社会公共利益，采购人保留在授标之前任何时候接受或拒绝

任何报价的权利，且对受影响的竞争性磋商报价人不承担任何责任。

21.2 因不可抗力或成交竞争性磋商报价人不能履约等情形，采购人保留与其他候选竞争性磋商报价人签订合同的权利。

22 成交通知书

22.1 成交竞争性磋商报价人确定后，采购代理机构以书面形式向成交竞争性磋商报价人发出成交通知书。

22.2 成交通知书是合同的组成部分。

23 签订合同

23.1 成交竞争性磋商报价人应当自收到成交通知书之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项与买方签订政府采购合同，否则按撤回报价处理。

23.2 《磋商文件》、成交竞争性磋商报价人的《响应文件》及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

23.3 成交竞争性磋商报价人拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他竞争性磋商报价人作为成交竞争性磋商报价人并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交竞争性磋商报价人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，采购人将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

七 质 疑

24 质疑应当遵守如下条款：

24.1 质疑应当在竞争性磋商报价人知道或应当知道自己的权益受到损害之日起七个工作日内以书面形式提出是指：

（1）对采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日；

政府采购过程中除上述三项之外的其他事项。

24.2 竞争性磋商报价人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

24.3 书面质疑应当署名，质疑竞争性磋商报价人为法人或者其他组织的，应由法定代表人（其他组织的为主要负责人）或者经授权的竞争性磋商报价人代表签字并加盖公章；竞争性磋商报价人为自然人的，应当在质疑书上签字并同时提供报价人身份证复印件；

24.4 竞争性磋商报价人委托代理人办理质疑事务的，代理人应当同时提交竞争性磋商报价人的授权委托书。

24.5 竞争性磋商报价人如果在质疑过程中，有采取不正当手段诋毁、排挤其他竞争性磋商报价人的情形的，提供虚假材料的，可能受到处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，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等处罚，情节严重的，吊销营业执照，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

24.6 如果竞争性磋商报价人在政府采购活动中知其权益受到损害，持有疑义，可以向采购人或采购代理机构提出询问或者质疑，根据采购人与采购代理机构签订委托协议的范围，对于采购程序的询问或质疑应向采购代理机构提出并由采购代理机构负责作出答复，对于竞争性磋商文件的技术需求（含评分细则）的询问或质疑应向采购人提出并由采购人负责作出答复。

（1）采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对竞争性磋商报价人依法提出的询问作出答复。

（2）采购人或者采购代理机构应当在 7 个工作日内对竞争性磋商报价人依法提出的书面质疑作出答复。

第三部分 采购需求

一、项目概况

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《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，公开招标的模式购买外包服务。

上地街道城市服务管理指挥分中心秉承贯彻市委全会精神、落实“民有所呼，我有所应”要求的具体行动，切实保障和改善民生，打通民生服务“最后一公里”的有效举措原则。主要针对市民诉求中便利性、宜居性、安全性、公正性、多样性需求较高的特点，要求优化办事流程，提高办事效率，相关值班岗位 24 小时有人值守，职能部门闻风而动、迅速处理、及时反馈，让群众家门口的操心事、烦心事、揪心事有人办、马上办、能办好，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感的工作准则。特采用政府购买服务模式。

二、项目名称及服务周期

项目名称：2021-2022 年度上地街道接诉即办项目

服务周期：一年

三、服务内容

- 1、负责对市区两级及其他渠道群众问题进行签收、审核、转派工作；
- 2、负责对市区两级及其他渠道群众问题进行数据统计、分析研判和考核分析；
- 3、负责内部管理体系及相关制度建设，工作人员的培训；
- 4、负责重点时期或敏感时期服务保障工作；
- 5、负责协助与市区两级或其他部门的业务进行业务沟通与协调；
- 6、负责完成上级领导交办其他工作。

四、工作时间

全年 24 小时工作制，分为 2 个班次，日班：9:00-18:00，夜班：18:00-次日 9:00。

如遇特殊时段，根据中心要求安排人员进行 24 小时值班。

五、工作人员要求

(1) 项目团队要求：为保证项目的顺利实施，项目实施过程中管理把控，在项目遇到疑难问题时进行及时有效的指导。

(2) 人员要求：

- 1) 项目周期内人数为 9 人；
- 2) 年龄在 18-45 岁之间，具有大专及以上学历；男女均可，形象气质佳，可值夜班，服从管理；
- 3) 语言标准（普通话）、清晰语言及书面表达能力；
- 4) 能够熟练操作计算机，录入速度达到 50 字/分钟以上；
- 5) 具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养；
- 6) 有优秀的服务意识，良好的团队合作精神；
- 7) 具备与岗位职责相应的发现处置问题能力
- 8) 遵纪守法，能严格自觉遵守甲乙双方制定的各项规章制度。

六、服务目标

规范各部门工作流程，为街道“接诉即办”工作提供专业化，精细化的管理，为领导的各项决策提供有力的数据支撑，确保街道考核成绩的不断提高。

1) 完善街道“接诉即办”工作整体流程：根据“接诉即办”工作要求，结合街道现阶段实际情况，完善街道“接诉即办”工作签收、转派、分析、考核等各项工作流程，提高诉求办理效率。

2) 加强街道群众诉求办理效力：加强街道“接诉即办”工作数据分析能力，强化街道对高频问题，高发区域群众诉求的收集、评估、化解工作，全面归纳有效解决办法，形成问题预警，实现由被动接诉向主动治理的转变，提高街道群众诉求办理能力。

3) 提高街道“接诉即办”工作成绩：通过不断完善街道工作制度，进一步加强案件督办力度，持续强化诉求分析能力，深入研究市级考核规则，提高街道“接诉即办”考核工作整体成绩。

第四部分 响应文件格式

附件1报价函（格式）

致： **

_____（报价人全称）授权_____（全权代表姓名）
_____（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的 2021-2022 年度上地街道
接诉即办项目（项目编号：0733-21112257）竞争性磋商的有关活动，并对此项目进行响应。

为此：

一、我方同意在本项目磋商文件中规定的报价在磋商之日起 60 天内遵守本响应文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。我方同意并遵守本磋商文件“竞争性磋商报价人须知”中第九条第二款关于延长报价有效期的规定。

二、我方承诺，与贵方聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联，我方不是贵方的附属机构。

三、我方已详细阅读全部磋商文件及全部参考资料和有关附件。我方已经完全理解了磋商文件中的各项内容和各项权利义务的真实含义，并承诺在发生争议时不会对磋商文件存在误解、不明白的条款为由，对贵中心行使任何法律上的抗辩权。

四、提供磋商文件规定的全部文件，包括响应文件正本份、响应文件副本份。

五、按磋商文件要求提供和交付的货物和服务的报价详见响应文件。

六、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

七、承诺完全满足和响应磋商文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件中显著处予以明确特别说明。

八、如果在规定的报价有效期内撤回响应文件，同意我方的磋商保证金将被不予退还。

九、我方同意贵方提出的最低报价不作为成交保证的规定。

十、我方愿意如实提供任何与本项磋商有关的数据、情况和技术资料。

十一、我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

十二、我方承诺：贵方若需追加采购本项目磋商文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的优惠幅度保证供货。

十三、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被有关部门处罚，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. 提供虚假材料谋取成交的；
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他竞争性磋商报价人的；
3. 与其他竞争性磋商报价人或磋商小组恶意串通的；
4. 向磋商小组行贿或提供其他不正当利益的；
5. 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

十四、我方承诺：我方在本项目磋商中的陈述和本响应文件的一切资料均为真实合法，没有不实的描述、承诺或者伪造、变造的情形。如果我方在本项目磋商中做虚假陈述或者在响应文件中提供虚假资料，本响应文件无效，并自愿接受有关处罚，及由此带来的法律后果。

与本次磋商有关的一切往来通讯请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

报价人授权代表（签字）：

报价人（公章）：

日 期： 年 月 日

附件2报价表

项目名称：

项目编号：

序号	报价人名称	报价（元）	服务期	磋商保证金 （元）	备注

竞争性磋商报价人名称（盖章）：

竞争性磋商报价人被授权人签字：_____

附件2-1分项报价表

项目名称：

项目编号：

序号	分项名称	数量	单位	单价（元）	合价（元）	备注
1						
2						
3						
4						
合计（元）						

注：

1、此表内容由供应商根据情况自行填写，未填写或者存在漏报项则视为没有实质性响应磋商文件。

2、如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。本分项报价表的合计金额应与“附表2报价表”中的报价保持一致。

※3、供应商成交后应严格按照上述报价中的事项执行，一经发现未按规定执行，甲方有权取消其成交资格。

竞争性磋商报价人名称（盖章）：

竞争性磋商报价人被授权人签字：_____

附件 3 法人营业执照副本

（复印件加盖公章）

附件4纳税证明

说明：提供磋商日前三个月内任意一个月的纳税入账票据证明（**不接受个人所得税及印花税**），须加盖本单位公章。依法免税或零报税的竞争性磋商报价人，应提供合理说明和相应文件证明其依法免税或零报税的情况。

附件5法定代表人授权书(格式)

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的在下面签字的（法人代表姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目编号、项目名称）的采购（含竞争性磋商和转为其他方式），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效,特此声明。

附：法定代表人及被授权人身份证复印件（须加盖本单位公章）

供应商代表： 性别： 身份证号：

单位： 部门： 职务：

详细通讯地址：

邮政编码： 电话：

授权方

供应商（全称并加盖公章）：

法定代表人签字并盖章：

日 期：

接受授权方

供应商代表签字：

日 期：

附件6报价人资格声明

1、名称及基本情况：

- (1) 报价人名称：
- (2) 地址： 邮编：
电话： 传真：
- (3) 成立和/或注册日期：
- (4) 公司性质：
- (5) 法定代表人：
- (6) 职员人数：
- (7) 注册资本：
- (8) 实收资本：
- (9) 2020 年年末资产负债表及 2020 年度利润表：

<1> 固定资产：

原值： 元

净值： 元

<2>流动资产： 元

<3> 长期负债： 元

<4> 短期负债： 元

<5> 主营业务收入： 元

<6> 净利润： 元

2、报价人认为需要声明的其他情况：

兹证明上述声明是真实的、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。

报价人授权代表（签字）：

报价人（公章）：

附件 7 竞争性磋商报价人的资信证明

说明：

1、竞争性磋商报价人在《响应文件》中，必须提供本单位上年度（2020 年度）经会计师事务所出具的年度审计报告（后附报表）复印件并加盖本单位公章。

2、如竞争性磋商报价人无法提供上年度审计报告，则须提供银行出具的资信证明原件。

3、银行资信证明应是对单位基本账户（人民币结算账户）出具的资信证明，应能说明该竞争性磋商报价人与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。

备注：竞争性磋商报价人提供定点担保机构出具的政府采购报价担保函的不须提供上述资信证明

附件8社会保障资金缴纳证明

说明：竞争性磋商报价人须提供磋商日前三个月内任意一个月的缴纳社会保障资金的入帐票据凭证复印件，须加盖单位公章（新注册公司如无法提供社保资金缴纳证明，则需提供符合要求的验资报告）。依法不需要缴纳社会保障资金的竞争性磋商报价人，应提供合理说明和相应文件证明其不需要缴纳社会保障资金的情况。

附件9磋商文件规定的其他文件

如：没有重大违法记录的声明（格式自拟）等，须加盖单位公章。

附件10中小企业声明函（如适用）

中小企业声明函（工程、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，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，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：

注：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。

附件11 残疾人福利性单位声明函（格式）（如适用）

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_____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12技术需求响应方案及其他相关文件

根据竞争性磋商文件的要求，自行编写，如第三部分采购需求中有*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。

附件13政府采购担保函（如适用）

编号：

**：

鉴于（以下简称“竞争性磋商报价人”）拟参加编号为 的项目（以下简称“本项目”）报价，根据本项目竞争性磋商文件，竞争性磋商报价人参加报价时应向你方交纳磋商保证金，且可以担保函的形式交纳该保证金。应竞争性磋商报价人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下磋商保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在竞争性磋商报价人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 成交后竞争性磋商报价人无正当理由不与采购人或采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 竞争性磋商文件规定的应当缴纳保证金的其他情形。

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

二、保证的方式及保证期间

我方的保证方式为：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，并随有证明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代人向你方支付磋商保证金。

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竞争性磋商报价人的另行约定,全部或者部分免除竞争性磋商报价人磋商保证金义务时,我方亦免除相应的保证责任。

2. 因你方原因致使竞争性磋商报价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. 因不可抗力造成竞争性磋商报价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竞争性磋商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

注: 本保函报价后原件不退还

试点专业担保机构联系方式

注：根据《北京市财政局关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（京财采购[2011]2882号）的要求，供应商只能向下述三家试点专业担保机构提出投标、履约和融资三种担保申请。

北京市政府采购信用担保试点工作专业担保机构联系方式

一、中国投资担保有限公司

地址：北京市海淀区西三环北路 100 号光耀东方写字楼 9 层

联系人：边志伟手机：13810789199

联系电话：010-88822573

传真：010-68437040/68472315

电子邮箱：bianzw@guaranty.com.cn

二、首创投资担保有限责任公司

地址：北京市西城区闹市口大街一号长安兴融中心四号楼三层

联系人：杨阳陈浩然手机：13488752033 18910210850

联系电话：58528750 58528760

传真：58528757

电子邮箱：yangyang@scdb.com.cn; chenhaoran@scdb.com.cn

三、中关村担保有限公司

地址：北京市海淀区中关村南大街乙 12 号天作国际大厦 A 座 28 层

联系人：李玉春手机：13910831169

联系电话：59705232

传真：59705606

电子邮箱：li_yuchu@126.com

第五部分 采购合同

(以实际签订为准)

合同编号: _____

政府采购合同

项目名称: _____

服务内容: _____

甲 方: _____

乙 方: _____

签署日期: _____

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就接诉即办服务外包项目有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人民政府上地街道

法定地址：北京市海淀区

邮编：

法定代表人：

联系人：

电话：

传真：

乙方：

法定地址：

邮编：

法定代表人：

联系人：

电话：

传真：

一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作服务内容、质量标准等特定内容的文件，即合同 2.2。

1.3 服务：是指乙方按照 2.2 所列明的需求所完成的项目工作。

1.4 服务成果：是指乙方按照 2.2 的约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。

1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义：无。

二、项目服务内容

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行接诉即办服务外包项目的服务工作。

2.2 工作职责

2.2.1 乙方承诺，为完成“接诉即办”辅助工作，提供9名工作人员，协助甲方开展业务工作。

2.2.2 乙方工作人员按工作要求签收来件。

2.2.3 乙方工作人员根据甲方职责分工将来件分类。

2.2.4 乙方工作人员通过甲方各科室业务办理方式（甲方指定渠道）向甲方承办科室发送来件，由承办科室办理。

2.2.5 承办科室办理完毕后，统一反馈至甲方办公室，办公室将回复内容反馈至乙方。

2.2.6 根据工作情况，提供相关数据和资料，协助办公室进行案件汇总的初步分析报告的撰写与报送。

2.2.7 乙方工作人员按工作要求在法定节假日期间、重大活动会议期间等敏感时期做好服务保障工作。

2.3 工作标准

乙方在接收、办理海淀区非紧急救助热线和案件过程中，依据《北京市非紧急救助服务中心关于政府热线工作绩效考评办法》（京电〔2017〕49号）相关规定在区中心回访中群众对承办单位办理来电诉求整体工作要求，须达到如下标准：

2.3.1 街道职责范围内的来件接收率和转办率达到100%。

2.3.2 按时办结率达到100%。

2.3.3 反馈率达到100%。

2.3.4 通话录音保存率100%。

2.3.5 群众满意率达到50%，力争达到75%。

2.3.6 与区域指挥中心保持良好沟通，有效区分海淀区街道内的来件。

2.3.7 遇紧急、突发情况，及时接收来件并立即转办。

2.3.8 乙方在接收、办理街道市区两级网站“接诉即办”的案件过程中，乙方应当及时检查来件办理时限，在办理时限前2个自然日，将来件梳理后，统一交由办公室进行督办。如因乙方未及时检查办理时限导致超期办结，甲方可视情况酌情扣除乙方50元-1000元的服务费，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。以上考核标准以区每月通报数据为准。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方有权对乙方工作人员进行监督、检查，有权随时要求乙方调换不称职的工作人员。

3.1.6 甲方负责各业务单位、管理部门的联系协调，如有相关会议由甲方主持召开。

3.1.7 甲方应为乙方在实施项目过程中遭遇的如检查受阻、与属地工作人员沟通不顺畅等困难提供适当的帮助，并予以协调。

3.1.8 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合2.3约定的质量要求，若在服务成果的使用过

程中发现有因乙方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.6 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

3.2.7 乙方有权对服务范围内的不安全隐患向甲方提出改进意见，由甲方协调相关部门进行研究和会商。

四、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥_____元人民币；大写：人民币_____整。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用二次付款结算方式。

第一次付款：合同生效后，甲方收到乙方出具正式发票后，首付合同总额的45%作为首付款¥_____元，大写：人民币_____整。若甲方付款时未收到乙方出具的发票，甲方有权拒绝付款。

第二次付款：服务期过半后，如乙方无违约行为，甲方在收到乙方出具正式发票后10个工作日内，向乙方支付剩余45%款项：¥_____元，大写：人民币_____整。

第三次付款：合同期满后，按照甲方考核要求(2022年区级排名前5不扣款，5-23名扣除5%，后5名扣除10%)及双方共同确认的合同完成情况，甲方向乙方支付合同尾款10%，以实际审计金额为准，¥_____元，大写：人民币_____整。

乙方收款账户名：

开户行：

账号：

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 甲方付款前，乙方应当开具符合国家规定的该款项发票并交付给甲方。

五、知识产权及保密

5.1 乙方依照本合同第六条向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方

共有。

5.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

5.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述的各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

5.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务，期限为长期，合同终止不影响双方保密义务的履行。

5.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

六、违约责任

6.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

6.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

6.3 甲方若因财政经费审批等特殊原因无法按时支付，应及时告知乙方，否则每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。因乙方的违约行为导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

6.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。

6.5 如乙方向甲方交付的工作成果未能确认合格，乙方要在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认。

6.6 甲乙双方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

6.7 任何一方违反第 10.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

七、法律适用及争议解决

7.1 本合同适用中华人民共和国法律。

7.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

八、不可抗力

8.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

8.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 5 个工作日，任何一方均有权解除合同。

8.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。

九、合同的变更、转让和终止

9.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

9.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

9.3 甲乙双方中任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付，已经支付的部分超过乙方工作量的，乙方应予退还。

9.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

9.5 乙方因未按甲方要求完成工作的、未依照甲方的要求整改工作的、未依照甲方要求更换工作人员的，甲方拥有合同解除权，但甲方须提前一个月告知乙方。若项目相关金额未支付，甲方应于终止合同后五个工作日内支付于乙方。

若项目相关金额已支付到位，乙方应于终止合同之日起五个工作日，退回该项目后续款项。

十、其他

10.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。

10.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。

10.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

10.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

10.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

10.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

10.7 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。自双方签字盖章之日起生效。

此页无正文

甲方	名称（或姓名）	北京市海淀区人民政府土地街道（签章）			技术合同 专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	（签章）			
	授权代表	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住所 （通讯地址）	北京市海淀区	邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行				
	账号				
乙方	名称（或姓名）				技术合同 专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人				
	授权代表				
	联系（经办人）				
	住所 （通讯地址）		邮政 编码		
	电话		传真		
	开户银行				
	账号				

第六部分 评审方法

本项目采用综合评分法，满分为 100 分，其中价格部分 10 分，商务部分 20 分，技术部分 70 分。

评审内容	评审标准	评审细则	得分
报价部分（10分）	磋商响应报价得分（10分）	报价得分计算公式为： 磋商报价得分=（评审基准价÷有效的最终磋商报价）×10%×100（计算分值精确至小数点后两位） 实质性满足磋商文件要求且最终磋商价格最低的磋商报价为评审基准价，其价格分为满分 10 分。	0-10分
商务部分（20分）	响应文件编制（3分）	响应文件装订良好，目录页码对应准确，内容完整。满足得3分，不满足得0分。	0-3分
	响应文件双面打印（2分）	响应文件在保证字迹清晰、图表完整的前提下，采用双面打印得2分，其他得0分。	0-2分
	同类项目业绩（15分）	供应商提供近三年（2018年1月1日至今）同类项目业绩：每提供一份业绩证明文件得3分，最高得15分（业绩证明文件加盖本单位公章，必须包含合同首页、服务内容所在页、合同双方签字盖章页）。	0-15分
技术部分（70分）	需求分析（15分）	对本项目业务需求的重难点分析细致、合理，理解深入透彻，并提出有针对性的应对措施，得 11-15； 对重难点分析较细致、较合理，理解较深入，并提出有针对性的应对措施，得 6-10 分； 对重难点分析不够细致、欠合理，理解不够深入，不能提出有针对性的应对措施，得 0-5 分。	0-15
	整体服务方案（15分）	根据本项目服务需求制定组织实施服务方案、工作计划等。服务方案完善，工作计划详细、合理，组织严密，针对性强，重点内容突出，满足采购人需求，得 11-15 分； 服务方案较完善，工作计划较详细、较合理，组织较严密，针对性较强，重点内容较突出，满足采购人需求，得 6-10 分； 服务方案欠完善，工作计划欠详细、欠合理，组织不严密，针对性一般，重点内容欠突出，不满足采购人需求，得 0-5 分。	0-15分
	协助分中心	列出适合分中心的工作方案，得 6-8；列出较适合的工	0-8分

开展“接诉即办”工作（8分）	作方案，得3-5分；未列出工作方案，得0-2分。	
管理制度、绩效考核及激励管理等制度（5分）	各类制度详细、合理，有针对性，得4-5分；各类制度较详细、较合理，有一定针对性，得2-3分；各类制度欠详细、欠合理，没有针对性，得0-1分。	0-5分
人员配置情况（6分）	为本项目配备的服务人员数量符合需求、项目专员文化程度高、项目主管从业经验丰富，得5-6分；人员数量符合需求、项目专员文化程度较高、项目主管从业经验较丰富，得2-4分；人员数量不符合需求、项目专员文化程度一般、项目主管从业经验一般，得0-1分。	0-6分
工作人员业务培训计划（5分）	培训计划详实、合理，得4-5分；培训计划较详实、较合理，得2-3分；培训计划欠详实、欠合理，得0-1分。	0-5分
合同开始履行和到期的工作交接方案（8分）	工作交接方案合理、可行，得6-8分；工作交接方案较合理、较可行，得3-5分；工作交接方案欠合理、欠可行，得0-2分。	0-8分
数据分析方案（8分）	强化数据分析及绩效评价，对各类数据按分中心要求进行分类、汇总、统计。数据分析方案合理、可行，得6-8分；数据分析方案较合理、较可行，得3-5分；数据分析方案欠合理、欠可行，得0-2分。	0-8分

注：1、根据《财政局关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》（财库 2007[2]号）的规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，既满足招标文件要求且磋商响应价格最低的磋商响应报价为评标基准价，其价格分为满分。

2、价格分数保留两位小数。

3、价格评分时，根据工信部联企业【2011】300号规定的划分标准，对小型和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。磋商响应人如符合“小型和微型企业”标准，应提供《中小企业声明函》（格式），未提供者不予认定。

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）的要求，监狱和戒毒企业（以下简称监狱企业）视同小型、微型企业。需提

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）出具的监狱企业的证明文件。

根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的要求，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，需提供《残疾人福利性单位声明函》。成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者采购代理机构将随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

4、根据《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）及《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）的规定，以中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）公布的最新的节能产品和环境标志产品政府采购品目清单为准。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应当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和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。品目清单中以“★”标注的为政府强制采购产品，按强制采购执行；未标注“★”的按优先采购执行，对符合要求并提供有效证明文件的投标人的最终综合得分加1分。

5、成交候选人并列时的处理方式：如采用综合评标法，则：如果出现最终得分相同的情况时，按照技术部分、商务部分的顺序，以得分高的优先确定排序。

资格性评审：

序号	资格性评审项目	评审标准
1	具有独立承担民事责任的能力	以所提供的企业法人营业执照为准
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	会计师事务所出具的 2020 年度财务审计报告或银行出具的资信证明（符合招标文件要求）
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的记录（不接受个人所得税及印花税）	符合磋商文件要求
4	参加本次磋商采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录	符合磋商文件要求
5	信用记录	供应商无需提供证明文件，以资格审查时磋商小组和采购代理机构网上查询结果为准，并由采购代理机构留存打印截图。
6	磋商文件要求的其他资格证明文件	符合磋商文件要求
资格性评审结论		合格/不合格

符合性评审：

序号	符合性评审项目	评审意见 (合格/不合格)
1	响应文件签字、盖章。	
2	响应文件完整性、有效性	
3	磋商有效期：符合磋商文件要求	
4	磋商保证金：符合磋商文件的要求	
5	有效的法定代表人授权书	
6	响应文件格式：投标文件格式与第四部分“响应文件格式”的要求无严重不符。内容齐全，没有关键字迹模糊和无法辨认的情况。	
7	无不符合磋商文件规定的其他实质性要求	
符合性评审结论		