



城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心 服务采购项目

竞争性磋商文件

(项目编号: ZTXY-2022-F22040)

采 购 人: 北京市城市管理综合行政执法局

采购代理机构: 中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司

2022 年 1 月

目 录

第一章 邀 请 函	3
第二章 供应商须知	7
第三章 供应商须知资料表	23
第四章 采购需求	28
第五章 拟签订合同文本	33
第六章 响应文件格式	50
第七章 评审标准	95

第一章 邀 请 函

中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司（以下简称“采购代理机构”）受北京市城市管理综合行政执法局的委托对城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目所需的下述全部服务及相关货物进行国内竞争性磋商采购，本项目专门面向小微企业进行采购，欢迎合格的供应商前来参加。

一、项目名称：城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目

项目编号：ZTXY-2022-F22040

二、采购内容和预算金额：

采购内容	服务期	预算金额 (万元)	是否接受进口
城管执法“接诉即办” 运行服务	2022 年 2 月 7 日至 2023 年 2 月 6 日 (2022 年 2 月 7 日至合同签订生效前的 费用，按照原合同费用标准由成交供应 商 7 日内支付给原成交供应商)	330.6436	否

三、磋商文件售价：人民币 500 元；如需磋商文件附件格式电子版（不含项目需求），每份 50 元。磋商文件及磋商文件附件格式电子版售后不退。

四、获取磋商文件时间和地点：

（一）时间：2022 年 1 月 30 日~2022 年 2 月 11 日，每天 8：30-16：30（北京时间），法定节假日除外。

（二）地点：北京市朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1103 室。

（三）获取方式：邮件获取。

注：邮件获取。有兴趣的供应商可在磋商文件发售期间联系采购代理机构查阅或购买磋商文件。采购代理机构联系人：王文姣，电话：13693133457，邮箱：baoming_ztxy100@163.com。

五、响应文件提交时间：2022 年 2 月 15 日上午 9:00—9:30（北京时间），逾期收到或不
符合规定的响应文件恕不接受。

六、响应文件提交截止时间、磋商时间：2022 年 2 月 15 日上午 9:30（北京时间）。

七、响应文件提交地点和磋商地点：北京市朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1115
室。

八、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（本项目专门面向小微企业采购）、支持监狱、戒毒企业发展、促进
残疾人就业、优先采购贫困地区农副产品、支持创新、绿色发展等政府采购政策。

九、本项目不接受联合体投标。

十、凡对本项目提出询问，请与中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司联系（技术
方面的询问请以信函或传真的形式）。

采购人：北京市城市管理综合行政执法局

地 址：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦

联 系 人：刘先生

电 话：010-68537795

采购代理机构：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

地 址：北京市朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1103 室

邮政编码：100022

联 系 人：王文姣、王师安、鲁智慧

电 话：010-51908151

传 真：010-51909075

开户名（全称）：中天信远国际招标投标咨询（北京）有限公司

开户银行：中国银行北京劲松东口支行

账 号：346756034237



第二章 供应商须知

一、采购人、采购代理机构及合格的供应商

(一) 本项目采购人：本磋商文件《第一章》中所示采购人

本项目采购代理机构：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

(二) 满足以下资格条件的供应商是合格的供应商，可以参加本次磋商活动：

1. 供应商应遵守有关的中国法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
2. 在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构之外。
3. 未参与本项目的整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的。
4. 不同潜在供应商的法人、单位负责人不是同一人也不存在直接控股、管理关系的。
5. 供应商必须向采购代理机构购买竞争性磋商文件并登记备案。
6. 参加政府采购活动前三年内未被“信用中国”网站及“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人（有上述处罚记录但处罚期已届满的，视为无记录）。
7. 本项目不接受联合体参与。
8. 根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》等相关法律法规规定：本项目专门面向小微企业进行采购（监狱、戒毒企业、残疾人福利性单位视同为小微企业）；磋商文件中明确的所属行业：租赁和商务服务业。
9. 法律、行政法规规定的其他条件。

二、供应商应当认真审阅和全面理解本磋商文件中所有的须知、条件、格式和条款。

（一）本磋商文件的组成：第一章~第七章以及有关技术规范。

第一章 邀请函

第二章 供应商须知

第三章 供应商须知资料表

第四章 采购需求

第五章 拟签订采购合同文本

第六章 响应文件格式

第七章 评审标准

（二）供应商应认真检查磋商文件的页数，如果发现有任何缺漏、重复、不清楚的地方，应立即通知采购人或采购代理机构，以便及时纠正。

（三）凡获得本磋商文件的供应商，均应当对磋商文件的内容负有保密义务。

（四）供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

三、磋商文件的解释和答疑

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

四、供应商应详细阅读磋商文件的全部内容。未实质响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。

五、报价要求

（一）所有报价均以人民币报价。供应商的报价应遵守《中华人民共和国价格法》。该报价为到用户现场的全部费用（完成本项目的全部费用），含设备费，相关税费，运输费，保险费，安装费及相关服务费等一切可能发生的费用。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、工程和服务的行为，包括购买、租赁、委托、雇用等。

（二）供应商应在分项报价表上标明服务及相关货物的单价，并由法定代表人或其授权代表签字并盖章。

（三）如果涉及到货物运至最终目的地的运输费和保险费用包含在总价中。

（四）最低报价不作为成交的唯一保证。

六、响应文件的编制要求

（一）供应商可对磋商文件中“采购需求”所列的所有服务内容进行响应，也可以只对其中一包或者几包服务进行响应，但不得将一包中的内容拆开。拆开响应的，按无效响应处理。

（二）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及通用图形符号。

（三）供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构和采购人就有关文件的所

有来往函电均应使用“供应商须知资料表”中规定的语言书写，如未规定，以中文为准。

供应商提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但响应内容应附有“供应商须知资料表”中规定语言的翻译本，在解释响应文件时以翻译本为准。

(四) 供应商应完整地按磋商文件提供的响应文件格式填写响应文件，响应文件按 A4 幅面装订（须以胶装形式装订，封面装订材料不限，但必须装订紧密，不得松动、散落。），须编写方便查阅的文件目录，并逐页标明页码。响应文件应包括但不限于本文件《第六章 响应文件格式》中内容。

(五) 所有供应商的**资格证明文件（磋商文件要求的）**均应当为合法、有效文件，否则将被按**无效响应处理**。

(六) 上述文件应当按照磋商文件规定的格式填写、签署和盖章。

(七) 响应文件内容不全或字迹模糊辨认不清，导致响应文件不满足磋商文件实质性要求的，按**无效响应处理**。

七、响应文件的准备及密封

(一) 响应文件应编写方便查阅的文件目录，并逐页标明页码，应准备正本1份，副本3份，响应文件正本电子版1份（**U 盘或光盘，签字并加盖公章的响应文件正本彩色的扫描件（PDF 格式）及电子版（Word 格式）各 1 份**），每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。若正本和副本不符，以纸质正本为准。

(二) 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商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”（请按照《第六章 响应文件格式》附件 7-3 格式填写），并将其附在响应文件中。如对响应文件进行了修改，则应由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字。响应文件的副本可采用正本的复印件。

（三）任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商法定代表人或其授权代表签字，否则修改无效。

（四）响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

（五）供应商公章是指与供应商名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其他“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章；签字是指签字或签名章（红色方章）。不符合本条规定的投标作无效标处理。

（六）响应文件应按以下方法装袋和密封：

1. 供应商应将响应文件正本、所有的副本、响应文件电子版分开单独密封装在单独的密封袋（箱）中，且在密封袋（箱）正面标明“正本”、“副本”、“电子版”字样。未按要求提交响应文件的，**按无效响应处理**。

2. 所有密封袋（箱）上均应：

（1）清楚标明递交至竞争性磋商公告或邀请函中指明的提交文件地址。

（2）注明竞争性磋商公告或邀请函中指明的项目名称、项目编号和“在_____（提交响应文件截止日期、时间）之前不得启封”的字样。

（3）在密封袋（箱）的封装处加盖供应商公章或法定代表人签字或其授权代表签字。

3. 所有密封袋（箱）上还应写明供应商名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”

投标时，能原封退回。

4. 包装文件袋和密封的封面参考格式如下。

参考格式	_____项目名称
	响应文件/电子版
	项目编号:
	在____年____月____日____时____分前不得启封
	法定代表人或其授权代表: _____ (签字或盖章)

5. 如果供应商未按上述要求加写标记，采购人、采购代理机构对响应文件的误投或过早启封概不负责。

八、磋商保证金

(一) 供应商应提供《第三章 供应商须知资料表》中规定的磋商保证金，并作为其响应文件的一部分。

(二) 磋商保证金是为了保护采购人免遭因供应商的行为蒙受损失而要求的。发生下列情形之一时，供应商的磋商保证金将不予退还：

1. 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的。
2. 供应商在响应文件中提供虚假材料的。
3. 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订政府采购

合同的。

4. 供应商与采购人、其他供应商或者代理机构串通的。

5. 成交供应商不按本须知的规定缴付成交服务费的。

（三）磋商保证金可采用下列形式之一：

支票、汇票、电汇、政府采购投标担保函或者政府采购监督管理部门认可的其它非现金方式。

（四）磋商保证金票据的出票单位应为参加磋商的供应商本身，接受单位为：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司。

1. 保证金应于递交响应文件截止时间前缴至采购代理机构账户，磋商保证金如为电汇，须在电汇说明中写明“项目编号”。

2. 根据“京财采购【2011】2882 号文件精神，磋商保证金如为政府采购投标担保函的，政府采购投标担保函须为以下三家规定的试点机构出具。

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

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

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

（五）凡没有根据本须知第八条（一）、（二）、（三）项的规定，随附有效磋商保证金的，将被视为非实质性响应而予以拒绝。

（六）未成交的供应商的磋商保证金将于成交通知书发出之日起 5 个工作日内退还。成交供应商的磋商保证金，在与采购人签订采购合同后 5 个工作日内退还。

（七）因采购代理机构原因逾期退还磋商保证金的，除应当退还磋商保证金本金外，还应当按全国银行间同业拆借中心公布的同期贷款市场报价利率上浮 20%后的利率支付资金占用费，但因供应商自身原因导致无法退还的除外。

九、响应文件有效期

（一）响应文件应在规定的递交响应文件之日后的 90 天内保持有效，响应文件有效期不满足要求的将被视为非实质性响应而予以拒绝。

（二）采购单位可根据实际情况，在原响应文件有效期截止之前，要求供应商同意

延长响应文件的有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件，且本须知中有关磋商保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。供应商也可以拒绝采购单位的这种要求，其磋商保证金将不会被没收。上述要求和答复均应以书面形式提交。

十、响应文件提交

（一）供应商应当在磋商文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或者磋商小组应当拒收。

（二）供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构，补充、修改的内容作为响应文件的组成部分，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

（三）采购代理机构届时派专人接收响应文件。

十一、评审程序

（一）项目磋商小组将负责项目的评审工作，磋商前，磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查。

采购代理机构在项目评审当天，通过“信用中国”网站及“中国政府采购网”，查询所有提交响应文件的供应商信用情况，并打印与其他采购文件一并保存。

（二）磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。

（三）供应商须派法定代表人授权代表（持法定代表人授权书一份、身份证和身份

证复印件一份）在规定的时间内参加本项目磋商，如供应商认为需要，可以请技术人员共同参加。

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

（四）磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正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。

供应商的澄清、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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

（五）磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

（六）在磋商过程中，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，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

（七）磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设

计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

（八）经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

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供应商为成交候选供应商的评审方法。

（九）评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评审因素的得分。

（十）磋商小组根据综合评审情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

十二、成交结果通知

（一）采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

（二）采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

（三）成交供应商被确定后，采购代理机构以书面形式向供应商发出成交结果通知书。

（四）成交结果通知书是成交合同的组成部分。

十三、成交服务费

(一) 成交人在成交公告发布之日起 5 个工作日内向采购代理机构缴付采购代理服务费用。

(二) 采购代理服务费可以为支票、汇票或现金等。

(三) 成交人如未按以上规定缴纳成交服务费，代理机构将有权没收其磋商保证金。

(四) 具体收费标准如下（按差额累计法计算）：

成交金额 (万元)	服务类型		
	货物采购	服务采购	工程采购
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%

以成交金额为一个亿的服务举例，收费金额=100 × 1.5%+(500-100) × 0.8%+(1000-500) × 0.45%+(5000-1000) × 0.25%+(10000-5000) × 0.1%=1.5+3.2+2.25+10+5=21.95 万元

十四、询问、质疑

(一) 询问

1. 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构将在 3 个工作日内进行答复，如询问的内容涉及其他相关当事人商业秘密的，不在答复范围之内。

2. 供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，供应商可向采购人提出。

（二）质疑

1. 供应商认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

备注：供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商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。

2. 供应商在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

3. 采购代理机构将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，如质疑答复的内容涉及其他相关当事人商业秘密的，不在答复范围之内。

(三) 供应商质疑实行实名制，质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。

(四) 供应商进行质疑时，应当书面提交质疑书正本一份、副本一份及电子版一份（彩色 Pdf 版及 Word 版）。

(五) 质疑书应当包括下列主要内容：

1. 供应商的姓名或者名称、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（该日期应为书面送达到采购代理机构项目负责人的日期）。

(六) 质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人（负责人）或其授权代理人签字并加盖单位公章。（备注：供应商可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑，应当提交法定代表人签署的授权委托书。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。）

(七) 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：

1. 捏造事实；
2. 提供虚假材料；
3. 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。

（八）供应商撤销质疑的，需要提交有效签署的书面撤销材料。

（九）质疑供应商进行虚假、恶意质疑的，采购代理机构将向财政主管部门进行汇报。

（十）接收询问、质疑函联系人及联系电话：同第一章邀请函中采购代理机构的联系人；联系地址：同邀请函中采购代理机构的联系地址。

十五、签订合同

（一）采购人与成交供应商应当在成交公告发出之日起 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签订政府采购合同。

（二）采购人或者采购代理机构应当在采购活动结束后及时退还供应商的磋商保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。未成交供应商的磋商保证金应当在成交通知书发出后 5 个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金应当在采购合同签订后 5 个工作日内退还。

（三）磋商文件、供应商响应文件、承诺书及其澄清文件、成交结果通知书等，均为签订合同的依据。

第三章 供应商须知资料表

本表是关于本项目的具体资料，是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

条款			具体内容
章	节	条	
二	一	(二)	1. 供应商应遵守有关的中国法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。 2. 在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构之外。 3. 未参与过本项目的整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的。 4. 不同潜在投标人的法人、单位负责人不是同一人也不存在直接控股、管理关系的。 5. 供应商必须向采购代理机构购买竞争性磋商文件并登记备案。 6. 参加政府采购活动前三年内未被“信用中国”网站及“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人（有上述处罚记录但处罚期已届满的，视为无记录）。 7. 本项目不接受联合体参与。 8. 根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》等有关法律法规规定：本项目专门面向小微企业进行采购（监狱、戒毒企业、残疾人福利性单位视同为小微企业）；磋商文件中明确的所属行业：租赁和商务服务业。

			9. 法律、行政法规规定的其他条件。
二	五	(一)	所有报价均以人民币报价。供应商的报价应遵守《中华人民共和国价格法》。该报价为到用户现场的全部费用（完成本项目的全部费用），含设备费，相关税费，运输费，保险费，安装费及相关服务费等一切可能发生的费用。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、工程和服务的行为，包括购买、租赁、委托、雇用等。
二	七	(一)	响应文件应编写方便查阅的文件目录，并逐页标明页码，应准备正本 <u>1</u> 份，副本 <u>3</u> 份，响应文件正本电子版 <u>1</u> 份（U 盘或光盘，加盖公章的响应文件正本彩色的扫描件（PDF 格式）及电子版（Word 格式）各 1 份），每份响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。若正本和副本不符，以纸质正本为准。
二	八	(一)	(1) 磋商保证金：预算金额的 2%。 (2) 磋商保证金可采用下列形式之一种： 支票、汇票、电汇、政府采购投标担保函或者政府采购监督管理部门认可的其它非现金方式。 开户名（全称）：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司 开户银行：中国银行北京劲松东口支行 账号：346756034237 注：无论以何种形式提交，磋商保证金均应于磋商截止时间前缴至采购代理机构账户，磋商保证金如为电汇，须在电汇说明中写明“项目编号”。

二	九	(一)	90 个日历日。
二	十三	(一)	成交人在成交公告发布之日起 5 个工作日内向采购代理机构缴付采购代理服务费。
无效标条款			
1. 不符合磋商文件对供应商的资格要求的（供应商的附件 7 资格证明文件均应当为合法、有效文件，否则将被按无效响应处理）。 2. 应交未交或未足额缴纳有效的磋商保证金的。 3. 响应文件未按照磋商文件规定要求签署、盖章的。 4. 响应文件有效期不满足磋商文件要求的。 5. 提供选择性报价的。 6. 供应商未对本项目全部内容进行响应的。 7. 最终报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的。 8. 提供虚假的资料。 9. 在实质性方面失实。 10. 供应商与采购人、其他供应商或者代理机构串通的。 11. 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的。 12. 供应商的信用记录不符合财库[2016]125 号《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》规定的。			
废标条款			
在磋商采购中，出现下列情形之一的，应当终止竞争性磋商采购活动： 1. 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的； 2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；			

3. 在采购活动中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的（符合法律法规规定，供应商最低数量可以为两家的除外）；

因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

其他：

1. 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。

2. 本项目不接受进口产品参加投标（进口产品指通过中国海关报关验放进中国境内且产自关境外的产品）。

3. 本文件所称小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的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。

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由小微企业承建，即工程施工单位为小微企业；

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

第四章 采购需求

第一部分：项目背景介绍

一、项目背景

作为北京市市民热线服务中心的分中心，市城管执法局分中心将根据《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》的相关要求，做好市 12345 市民热线服务中心交办群众诉求的接收、转办、审核、回复、电话回访、政策咨询解答以及 12345 直派街道（乡镇）城管执法类诉求数据的汇总、统计、分析和非法小广告系统值守操作等工作。

二、工作模式

1. 坐席值守员采取“四班两组三运转”的工作模式，7*24 小时不间断负责接收市 12345 交办的各类诉求事项；

2. 电话回访员、数据统计员、非法小广告系统值守操作员采取 7*8 小时的工作模式，做好相应工作。

具体工作任务及工作模式请见第三部分外包服务人员工作职责。

三、取得的成绩

按照“接诉即办，闻风而动”的相关工作要求，市城管执法局分中心立足“从实战出发、加强业务培训、提高综合素质、解决群众诉求、提升三率水平”的整体要求，围绕群众需求，建立群众诉求办理快速响应机制，推动为民办事常态化、机制化，让群众反映的城管执法类诉求事项能够及时得到妥善解决，增加群众的获得感、幸福感、安全感。

2006 年，被评为“便民电话先进单位”。

2008 年被评为“非紧急救助服务系统服务奥运成绩突出单位”、“北京城管执法系统奥运会残奥会环境秩序保障突出贡献单位”。

2009 年被评为“北京市非紧急救助服务系统国庆 60 周年服务保障优秀单位”。

2009 年，城管执法“五项机制”被评为市级国家行政机关年度优秀创新项目奖。

2011 年被北京市评为“2006 年至 2010 年度信访矛盾排查先进集体”。

2016 年 2 月被市委市政府评为“2011-2015 年北京市信访工作先进集体”。

第二部分：服务需求

2022 年度 12345 市城管执法局分中心“接诉即办”运行服务项目要求供应商能够实现以下条件：

★一、为确保“接诉即办”工作的连续性，采购工作结束后，本项目的成交人应优先录用原城管热线的接线人员，及时签订劳动合同。

★二、为满足“接诉即办”的相关工作要求，成交人必须确保每月向采购人提供的外包服务人员数量为 28 人。

三、成交人对外包服务人员要在其正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训；在人员正式上岗后，要定期组织开展业务知识及话务受理技巧培训。

四、要制定详细、完善的岗前基本技能培训方案；要针对各类突发情况制定相应的应急预案。

五、要与外包服务人员签订保密协议。

六、负责外包服务人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。

七、外包服务人员要符合以下条件：

1、外包服务人员全部为女性，年龄在 18-40 周岁之间。

- 2、外包服务人员需具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证。
- 3、外包服务人员需具有大专（含）以上学历。
- 4、外包服务人员能够熟练电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟。
- 5、外包服务人员应形象端装、口齿清晰，发音标准。
- 6、外包服务人员应有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好。
- 7、外包服务人员具有一定的文字及数据分析能力。

★八、成交人必须按北京市相关规定，足额为本项目的 28 名外包服务人员缴纳“养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险、生育保险、住房公积金”。如成交人未按北京市相关规定为本项目的外包服务人员足额缴纳社会保险，由此产生的一切责任均由成交人自行承担。

九、服务时间及地点

1、服务时间：2022 年 2 月 7 日至 2023 年 2 月 6 日（2022 年 2 月 7 日至合同签订生效前的费用，按照原合同费用标准由成交供应商 7 日内支付给原成交供应商）。

2、服务地点：采购人指定地点。

十、验收标准：符合磋商文件需求要求。

（供应商须针对第六章中的“★”号要求在响应文件正本中提供加盖公章的承诺函并满足要求，否则响应文件将被拒绝。）

第三部分：外包服务人员工作职责

1. 坐席值守员（12 人）：设 4 个组，每组 3 人

主要职责：

(1) 采取“四班两组三运转”的模式，进行 7*24 小时人工值守，及时接收市政府服务热线管理中心交办的城管执法类诉求事项，第一时间交办到相关责任单位进行处理，并做好后续的盯办及回复审核工作。

(2) 对市中心移转的政策咨询类事项做好政策解答工作。

(3) 负责将市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）的行政执法诉求类事项进行逐一分拣，按照城管执法部门的权力清单，做好归类，为下一步进行数据汇总、分析做好基础性工作。

2. 电话回访员（6 人）

主要职责：

(1) 采取 7*8 小时的工作模式，对承办的市中心交办的诉求事项的办理结果进行电话回访；

(2) 负责在市 12345 直派街乡城管执法类诉求事项的办理情况进行电话回访；

(3) 负责对电话回访情况进行统计，形成《12345 诉求事项办理情况》日报，在市局办公内网进行通报；

(4) 负责做好周、月、季度、年度电话回访情况的汇总、统计工作。

3. 数据统计员（8 人）

主要职责：

负责做好各类数据的汇总、统计工作。

4. 非法小广告系统操作员（2 人）

主要职责：

负责对非法小广告系统进行值守、操作。

第五章 拟签订合同文本

协议编号：

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

法定代表人或负责人：

地址：

联系电话：

乙方：

法定代表人：

地址：

联系电话：

鉴于：

1、甲方有城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目（项目编号：ZTXY-2022-F22040）业务外包服务需求，拟选聘有足够业务技能和管理水平的外包服务单位为其提供业务外包服务；

2、乙方具有可以开展相关业务服务的能力，并承诺其具有签订并履行本协议约定的外包服务的能力。

经双方友好协商，一致同意乙方作为甲方外包服务项目的服务商，向甲方提供外包服务。现依据《中华人民共和国民法典》等法律规定，就乙方为甲方提供外包服务的相关事宜达成如下协议：

2、定义

外包服务人员：指符合本协议约定的资格条件、为完成本协议约定内容的在甲方从事坐席值守、数据统计、电话回访、非法小广告系统操作的乙方工作人员。

外包服务人员的工作过程由乙方直接管理，甲方有权对乙方的服务过程及对外包服务人员的工作进行监督。

二、外包服务内容

乙方应根据本协议的相关要求，安排外包服务人员进行相关业务操作，包括但不限于以下内容：

1、采取“四班两组三运转”的模式，进行 7*24 小时人工值守，及时接收市民热线服务中心交办的城管执法类诉求事项，第一时间交办到相关责任单位进行处理，并做好后续的盯办及回复审核工作；对市中心移转的政策咨询类事项做好政策解答工作；在信息化技术手段的支撑下，负责将市 12345 市民服务热线直派街道（乡镇）的行政执法诉求类事项进行逐一分拣，按照城管执法部门的权力清单，做好归类，为下一步进行数据汇总、分析做好基础性工作。

2、采取 7*8 小时（周一至周日上午 9 时至 12 时，下午 13 时至 18 时，下同）的工作模式，对承办的市中心交办的诉求事项以及市 12345 直派街道（乡镇）城管执法类诉求事项的办理结果进行电话回访；根据业务工作需要，做好电话回访相关数据的统计、分析，形成日、周、月、季度、年度电话回访情况通报。

3、采取 7*8 小时的工作模式，对各类群众诉求事项及执法业务数据进行汇总、统计，按业务需求，制作相应的执法数据报表。

4、采取 7*8 小时的工作模式，对非法小广告系统进行值守、操作。

三、甲方的权利和义务

1、甲方负责向乙方提供其业务平台的终端界面操作指引、服务用语的标准等相关的服务规范。

2、甲方应对乙方提供的外包服务人员培训给予必要的协助与指导。外包服务人员在提供服务过程中发生工作伤亡事故或因工造成第三者伤害事故（经有关权威部门认定），甲方应协助乙方按国家相关规定处理，相关责任均由乙方自行承担。甲方被迫承担的，有权全额向乙方追偿。

3、甲方有权在本协议有效期内向乙方发出有关业务内容和操作程序调整的书面通

知，并同时在系统中进行业务资料更新。但甲方应当提前 30 日书面通知乙方，告知乙方调整内容，并对乙方及外包服务人员进行培训。调整事项生效后，乙方应按照通知的要求实施变更，如因乙方未按照调整要求履行的，给甲方造成的损失由乙方承担。

4、甲方有权按照甲方的业务规范要求和标准随时对乙方的服务成果进行实时、全面的检查，并有权要求乙方就检查过程中发现的问题在甲方要求的期限内予以解决或答复。

5、鉴于甲方是负责本市城市管理综合行政执法工作的行政执法机构，乙方的服务质量对甲方开展日常工作和树立良好的社会形象具有重要意义，故甲方如认为乙方服务存在不符合甲方要求的情况，甲方有权书面通知乙方对外包服务人员按照甲方的要求进行再培训或者要求乙方对外包服务人员进行撤换。如乙方拒绝或迟延履行（乙方在收到甲方通知后3个工作日内，未按照甲方要求进行再培训或者对外包服务人员进行撤换的，视为拒绝履行），为保证服务质量，甲方有权自行对乙方的外包服务人员进行再培训，由此发生的费用由乙方承担。该培训为乙方不履行协议义务，甲方为维护自身权益所采取的救济行为，不属于亦不应被视为甲方对乙方外包服务人员劳动过程的直接管理，甲方依据本条对外包服务人员进行再培训后，仍有权依据本协议及本协议的补充协议（如有）追究乙方的违约责任。

6、甲方允许乙方使用甲方指定的技术平台及设备，甲方负责提供座席及相关服务设备，并确保设备的完好和可用性。

7、甲方负责业务技术平台和设备的维护和升级。

8、甲方有权对乙方服务过程进行监控，如甲方发现乙方的服务不能达到本协议约定的服务标准以及甲方的服务要求的，甲方有权按本协议之约定，追究乙方的违约责任。同时，甲方可以根据实际服务情况或监控过程中发现的问题，向乙方提出招聘、辞退、奖惩员工的建议。

9、甲方可以根据乙方外包服务人员的现场工作表现对工资薪酬待遇提出建议。

10、甲方按时向乙方支付本协议约定的外包服务费。

11、甲方应明确乙方从事外包服务的工作岗位的工作任务和工作要求，然后由乙方工作人员自行负责其指定工作岗位的工作任务；甲方应为乙方外包服务人员提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方外包服务人员，甲方将协助乙方对其进行安全和操作规程方面的培训，并将相关培训资料和要求发给乙方。

12、甲方应尊重乙方外包服务人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同，歧视乙方外包服务人员；甲方应对知悉的乙方有关信息、数据和资料（包括但不限于技术、财务、销售方面的信息、数据和资料）及其他信息负有严格保密的责任。

13、若因甲方工作任务发生重大变更，需要对项目服务整体内容或服务人员数量调整时，甲方应当至少提前 1 个月书面告知乙方。

四、乙方的权利和义务

1、乙方应根据本协议的约定为甲方提供 2022 年度每天 24 小时不间断的外包服务。乙方确保根据相关法律法规的规定和甲方的服务时间合理安排热线受理员的班次，如需履行特殊工时制度的，乙方应取得相应的行政审批。

2、外包服务人员上岗前，乙方应安排其在具有相应体检资质的医院进行入职体检，并将加盖乙方公章的入职体检结果和报告复印件提交甲方。如甲方根据入职体检结果和报告，认为乙方使用该人员可能会使乙方的服务不符合甲方要求的，有权要求乙方撤换，但不得违反法律、法规及规章制度的相关规定。

3、为保证“接诉即办”的外包服务质量，乙方提供外包服务人员数量为本协议期内每月在岗人数 28 人【其中坐席值守员 12 人、电话回访员 6 人、数据统计员 8 人、非法小广告系统操作员 2 人（含 1 名兼职质检员，包含在 28 人内）】。提供的外包服务人员不足 28 人的，甲方将从总费用中核减相应的费用，按实际缺员人数和天数扣除。

乙方应制定配套的员工薪酬及福利标准，包括但不限于技能工资、岗位津贴、工作

津贴、全勤补助、奖金、加班费、伙食费、节日三薪、目标管理奖金、过节费等部分，具体的发放标准应形成书面文件提供给甲方备案。

4、乙方在审查外包服务人员信息时发现问题的，要及时把问题通报甲方，保证外包服务人员信息的真实。如外包服务人员个人信息不真实、学历学位资质证书等存在虚假、伪造情形，视为欺诈，出于保证服务质量的考虑，乙方应无条件从甲方处撤换该员工。同时，甲方有权要求乙方支付违约金 1000 元，由此给甲方造成损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

5、乙方应将与其外包服务人员签订的劳动合同副本或者加盖乙方公章的复印件交甲方备案。未提交劳动合同的，甲方有权拒绝乙方安排其参与乙方为甲方提供的任何服务。乙方应依法履行作为用人单位的各项义务，如因用工不当，给甲方或其他第三方造成的损失由乙方承担。

6、乙方负责外包服务人员的选任及培训。

乙方安排的外包服务人员应当符合以下要求：

- ①全部为女性，年龄在 18-40 周岁之间；
- ②具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证；
- ③具有大专及以上学历；
- ④能够熟练电脑操作、熟练使用 word、excel 等日常办公软件，打字速度 60-80 字/每分钟；
- ⑤形象端庄、口齿清晰，声音甜美；
- ⑥有较强的沟通、表达、应变、协调、理解能力和接受能力，业务熟练，心理素质好；
- ⑦具有一定的文字及数据分析能力。

乙方对其员工在正式上岗前进行电脑操作、地理常识、城管执法业务知识、安全教育等方面的培训；在外包服务人员正式上岗后，乙方应按甲方要求定期组织开展业务知

识及话务受理技巧培训,甲方给予必要的协助与指导。

7、乙方应制定详细、完善的岗前基本技能培训方案;针对各类突发情况制定相应的应急预案,甲方给予必要的协助与指导。在本协议签订后 30 日内,乙方应将上述培训方案、应急预案加盖单位公章后以纸质形式交付甲方一套。

8、乙方负责安排乙方员工担任本服务项目的外包服务人员。乙方安排的外包服务人员应符合本协议对外包服务人员的要求,并与乙方建立合法的劳动关系。乙方作为外包服务人员的用人单位,负责外包服务人员的人事管理、日常行政管理、薪酬发放、保险费用支付、伙食费支出及日常行政办公等支出。乙方应在甲方设立作业场所,并保证随时都有一名专职人员(姓名:_____身份证号:_____),作为乙方现场负责人,负责对乙方外包服务人员的现场工作进行管理。

9、乙方应在收到甲方通知后 1 日内撤换甲方提出的不称职或违反甲方工作纪律、规定的人员,并由乙方做好后续处理工作。

10、为保证服务质量、维护甲方权益,乙方承诺其外包服务人员有以下情形之一的,乙方将无条件将其外包服务人员撤回,并在 7 日内重新委派符合条件的人员到岗:

- (1) 连续缺勤 2 天(含)以上或一个合同期限内累计缺勤 5 天以上(含)的;
- (2) 一个月内累计迟到、早退 3 次(含)以上的;
- (3) 因故连续超过 30 天或一个合同期内累计超过 60 天不能正常上岗履职的。

11、乙方外包服务人员因工致伤、致残或死亡,由乙方按照国家工伤的有关政策规定办理,甲方被迫承担的,有权全额向乙方追偿。

12、乙方应严格按照甲方的业务规程和服务规范提供优质服务,保障甲方的合法权益,维护甲方的社会声誉;同时,乙方保证在收到甲方书面通知后,根据不同情况即时或最迟不超过 3 个工作日内按通知要求调整有关服务流程。

13、为保证服务质量,乙方应根据甲方业务规程、服务规范和本协议的约定制定具体的考评制度,对外包服务人员进行激励和约束。

14、乙方应建立相应的保密制度，保证乙方及其提供的外包服务人员在协议有效期内及本协议终止后，不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的信息（包括但不限于：甲方资料、呼叫内容、各类数据及相关规程等）。

15、非为甲方工作需要，乙方及乙方外包服务人员不能使用甲方的业务平台系统。乙方在使用甲方的系统和设备时，应参照使用方法合理使用。因非甲方原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方应赔偿甲方的损失；非乙方的原因，造成甲方系统和设备毁损，乙方有义务及时通知甲方，以免影响服务质量。如乙方或乙方热线受理员违规使用甲方举报平台系统的，或者因乙方或乙方热线受理员故意或重大过失给甲方系统和设备造成损坏的，视为乙方违约，甲方除要求乙方赔偿损失外，还有权要求乙方支付违约金 1000 元，同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

16、乙方有权拒绝甲方提出的违反相关法律、法规及本协议约定的要求。

17、乙方有权按照本协议按时获得甲方支付的外包服务费。

18、乙方确认其外包服务人员均为乙方员工，与乙方建立合法有效的劳动关系，与甲方不存在任何用工关系。乙方人员的工资、社会保险等全部用工费用由乙方负责。如因乙方未履行签订劳动合同、未及时足额支付工资、未及时足额建立、缴纳社会保险等劳动法上用人单位的义务，产生的一切法律后果由乙方承担。甲方被迫承担责任的，有权向乙方全额追偿，并有权要求乙方支付违约金 10000 元。同时，甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。

19、乙方人员若离职或被辞退，乙方应及时更换服务人员，确保乙方为甲方提供的热线受理服务顺利开展。

20、乙方不得安排已不再与其存在合法有效劳动关系的人员到甲方提供外包服务。由于乙方安排未与其形成合法劳动关系的人员或由于非甲方原因造成甲方在乙方人员与乙方的劳动合同期满后、仍然继续为甲方提供外包服务，导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系或劳务派遣关系的，乙方应承担甲方因此遭受的全部损失。上述损

失赔偿将在本协议约定的甲方应支付的服务费用中予以直接扣除，如该笔服务费不足，甲方有权在甲方与乙方现有或将来与甲方签订的合同价款中予以扣除或要求乙方另行补足。

21、在本合同期限内，若因乙方指派的员工与乙方或甲方发生劳动争议，无论是以调解的方式或劳动仲裁程序或人民法院诉讼程序解决争议的，均由乙方承担。甲方因此遭受的损失可以在乙方后期全部所应得劳务服务费中扣除，超过扣除部分的赔偿、补偿或其他金钱给付类的法律责任甲方可以向乙方追偿。

22、乙方应当结合甲方服务要求，就外包服务制定相应的劳动纪律、规章制度。乙方应及时把外包服务人员的基本情况通报甲方，保证甲方对乙方提供服务的外包服务人员基本素质的了解。定期到甲方了解外包服务人员的工作表现、遵纪守法等情况，并根据甲方建议，对外包服务人员进行日常管理。乙方应为外包服务人员建立合同期内的工作档案，包括但不限于外包服务人员在岗期间工作情况、业绩情况、健康及考核等方面内容，甲方可提供必要的协助。

乙方负责教育、培训外包服务人员在甲方工作期间遵守甲方的各项规章制度，遵守操作规程，保证安全生产，按时完成甲方规定的工作任务，爱护甲方的财产，保守甲方的商业秘密或其他保密信息，遵守国家和地方的各项法律法规规章。

五、外包服务费标准及支付方式

1、城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目服务费共计【 】万元，人民币大写（含税）【 】。

2、2022 年预算安排款项为 11 个月费用，此费用于 2022 年结算，剩余 1 个月费用于 2023 年一季度结算。甲方应于双方签订本协议后，及时支付 2022 年当年预算安排款项的 50%，2022 年下半年支付当年预算安排款项的 50%；2023 年一季度据实结算本合同剩余款项。

3、乙方应按照甲方要求在本协议约定的甲方付款日期 5 个工作日内向甲方提供正

式、合法、等额、有效的北京增值税普通发票或北京增值税专用发票。如乙方未能按时向甲方提供正式、合法、等额、有效的正规发票的，甲方有权拒绝支付费用且不构成违约。

4、乙方账户信息如下：

乙方账号：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

开户名称：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

开户银行：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

乙方指定的收款账户发生变更的，乙方应在变更后 7 日内书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有后果均由乙方自行承担。

5、上述费用为乙方完全履行本协议义务且经甲方确认不存在任何违约情形的，甲方应向乙方支付的全部费用，除此之外甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。乙方有权利决定上述费用的支出和预留，包括但不限于薪酬、保险、公积金、奖金福利、培训费、伙食费、体检费、劳保费、结婚生子慰问金、生病住院慰问金、残保金，以及基于何种原因导致劳动关系终止后而根据相关法律规定而产生或有可能产生的包括但不限于补偿金、赔偿金等费用的预留。

六、特别约定

1、除本协议另有约定外，乙方不得擅自提前终止/解除本协议。如在本合同履行期限内，乙方提前终止/解除本协议，甲方无需承担因乙方提前终止/解除本协议所引发的一切法律责任，包括但不限于乙方与其员工解除或终止劳动关系所引起的经济补偿金、赔偿金、加班费、未休年假补偿金等。

2、本协议履行完毕后，若乙方拒绝续约或自动放弃参与下一年度服务的，甲方无需向乙方承担任何法律责任。

3、为确保城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目的正常运行，乙方应当就款项的结算与甲方、原服务商签订补充协议，按照补充协议的约定结算部分外

包服务费。

七、违约责任

1、甲方应按时支付业务外包服务费，每延期 1 日，甲方应向乙方支付应付金额万分之三的违约金，但甲方未支付费用系由乙方原因导致的除外。该违约金以甲方拖欠总费用的 20%为限。

2、为保证服务质量，乙方应及时为其外包服务人员发放工资，并按法律法规和政府有关部门规定依法给其外包服务人员办理社会保险和公积金缴纳手续。如果乙方未能及时发放或办理，乙方应向甲方支付本协议外包服务费总额 5%的违约金，引起的一切经济、法律后果均由乙方自行承担，同时甲方有权单方解除本协议，并不承担任何违约责任。如甲方被迫承担相应责任的，甲方有权向乙方全额追偿。

3、乙方作为甲方“接诉即办”外包服务项目的服务商，向甲方提供外包服务时，因其过错或失职给甲方造成经济损失的（包括但不限于甲方的各项实际损失及甲方为弥补、减少损失而采取的各种措施的支出），乙方应向甲方支付本协议外包服务费总额 5%的违约金，赔偿甲方遭受的全部损失，同时，甲方有权解除本合同。

4、乙方违反本协议约定，委派未与乙方存在合法有效劳动关系的外包服务人员，并导致甲方与该人员被依法认定形成事实劳动关系的，乙方应赔偿甲方遭受的全部损失。

5、如果乙方未能履行本协议约定的义务，乙方在甲方发出违约通知后 7 天内，或在甲方限定时间内未能及时纠正其违约行为，甲方可以解除本协议。乙方应向甲方支付本协议外包服务费总额 5%的违约金。甲方解除本协议的，不影响乙方应当承担的违约责任。

6、因为乙方延迟提供服务或其他违反本协议约定的行为，致使甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除或部分解除本协议的书面通知到达乙方时，本协议即告解除。合同解除后，乙方应退还已收取的乙方尚未履行期间对应的服务费用。

7、乙方应保证具有资质和能力签订并履行本协议。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议外包服务费总额 5% 的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方还有权解除本协议，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

8、未经甲方书面同意，乙方不得将本协议项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，乙方应向甲方支付本协议外包服务费总额 5% 的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9、乙方对其获知的本协议及附件中的商业秘密负有保密义务，不得向第三人泄露。保密期限自乙方获知商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。因乙方泄露上述信息给甲方造成损失的，应当予以赔偿，并向甲方支付本协议外包服务费总额 5% 的违约金。因乙方员工导致泄密等情形的，由乙方承担违约责任和赔偿责任。

10、因乙方违反本协议约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付协议款项时予以扣除。

11、乙方基于本协议应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。本协议所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费、行政罚款等全部损失及费用。

八、协议生效、变更、终止、延续

1、本协议服务期限自 2022 年 2 月 7 日起开始，于 2023 年 2 月 6 日 24:00 终止（因履行政府采购程序，2022 年 2 月 7 日至本合同签订生效前的费用，按照原合同费用标准由乙方 7 日内支付给原合同服务商。）

2、本协议期满前，甲乙双方均有权提前 6 个月以书面形式通知对方是否续订本协议。同意续订本协议的，双方需另行签订书面合同。如双方未续订本协议，则本协议到期自动终止。

3、经甲乙双方协商一致，本协议可解除。

九、争议解决方式

因本协议及在本协议执行过程中发生的一切争议，双方协商解决。如协商仍不能达成一致意见的，均向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、不可抗力

1、不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、水灾、台风、地震、法律法规政策调整、政府行政指令或与本协议相关的人事、财政等政策变化以及其他双方书面同意属于不可抗力事故。

因为不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，双方可解除本协议，或者根据不可抗力的影响，甲、乙双方协商确定适当延长履行期限，或采取其他补救措施。

2、受不可抗力的影响而不能履行的一方应在不可抗力发生后，立即以书面形式通知另一方，并在不可抗力发生后十个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。根据不可抗力的影响，甲乙双方可以解除或部分解除本协议，或者就本协议的延期履行达成补充合同。

3、因为不可抗力不能履行本协议的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部免除履约方的责任，但法律另有规定的除外。同时，一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十一、通知

1、本协议任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真或特快专递方式送达，双方的收件地址和收件人以本协议《附件一》所载明的相关信息为准。如果持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期。

2、如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后三个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行及/或不及时履行通知义务的，通知、回复、确认等发出三日即视为送达。

3、甲方基于本协议项下约定向乙方的现场负责人转达的各类书面或口头告知、通

知、回复、要求、确认等，视为对乙方的送达。

十二、适用法律

本协议适用中华人民共和国法律。

十三、其他

1、本协议生效后，甲方有关调整业务内容的书面通知自动构成本协议的组成部分，对双方具有约束力。协议仍有未尽事宜，双方可签订补充协议解决，补充协议与本协议具有同等效力。

2、本协议壹式伍份，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。甲方执肆份，乙方执壹份，均具有同等效力。

3、本协议的附件与主协议具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或

法定代表人或

授权签约代表（签字）：

授权签约代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

附件一：甲、乙双方通讯地址：

甲方：北京市城市管理综合行政执法局

住所地：北京市西城区三里河东路 39 号燕京大厦十层

邮编：100045

收件人姓名：

联系电话：传真：

乙方：

住所地：

邮编：

收件人姓名：

联系电话：

传真：

附件二：乙方联系人信息

附件三：乙方法定代表人授权书（授权签约代表签字的，需提供）

附件四：补充协议书

补充协议书

甲方：

法定代表人：

地址：

电话：

邮箱：

乙方（原服务商）：

法定代表人：

地址：

电话：

邮箱：

丙方（新服务商）：

法定代表人：

地址：

电话：

邮箱：

为确保城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目的正常运行，现经甲乙丙三方协商一致，共同签署本协议，以兹共同遵守。

一、自 2022 年__月__日起至 2023 年__月__日止，“接诉即办”运行服务项目仍由乙方按照甲乙双方签署的《【】协议》（以下简称协议一）履行，因服务产生的全部费用由乙方先行垫付。

二、乙丙双方应在丙方正式开始开展“接诉即办”运行服务项目后【】日内，对乙方垫付费用的金额进行核对。

三、甲丙双方签署的《城管执法“接诉即办”运行服务呼叫中心服务采购项目外包服务协议》（以下简称协议二）生效，甲方按照协议约定向丙方支付首笔费用且乙丙双方对乙方垫付金额无异议后【】日内，丙方以【】方式向乙方返还自 2022 年__月__日起至 2023 年__月__日止乙方垫付的费用，由此产生的税费由【】方承担。

四、乙丙双方确认，因乙方与丙方对垫付费用存在争议，导致丙方未及时向乙方返还费用的，由乙丙双方自行解决，与甲方无关，被迫由甲方承担的，甲方有权向丙方追偿。

五、乙丙双方应按照本协议约定的时间节点及协议一、协议二开展“接诉即办”运行服务项目，否则需按照协议一及协议二承担相应的违约责任。

六、乙丙双方应确保在乙方服务到期时妥善办理交接工作，否则乙丙双方需赔偿因交接存在瑕疵给甲方造成的全部损失。

七、因本协议产生的争议，三方协商解决，协商不成的，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本协议自甲乙丙三方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

九、本协议【】式【】份、甲乙丙三方各执【】份，均具有同等法律效力。

(以下无正文)

附件：乙方、丙方法定代表人授权书（授权签约代表签字的，需提供）

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表：

日期：

丙方（公章）：

法定代表人或授权代表：

日期：

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表：

日期：

第六章 响应文件格式

一、供应商提交文件须知

1. 供应商应当严格按照以下《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。由于响应文件编排混乱导致响应文件被误读或者查找不到有效文件的，后果由供应商承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须明确填写。

3. 响应文件应当严格按照磋商文件的要求提交，并按规定的统一格式逐项填写，不得有空项；无相应内容可以填的项应当填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。

4. 供应商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，否则将有可能被作为无效响应处理。

5. 供应商提交的全部格式文件以及其它有关资料应当按磋商文件的有关规定签字、盖章，否则将按无效响应处理。

6. 磋商小组将依据供应商提交的资料，审查供应商履行合同的能力。

7. 供应商提交的材料将被保存，概不退还。

8. 全部文件应当按《第三章 供应商须知资料表》中规定的语言和份数提交。

二、附件目录

附件1——响应函（格式）

附件2——磋商一览表

附件3——分项报价表

附件4——采购需求偏离表

附件5——商务条款偏离表

附件6——履约保证金保函格式（如适用，中标后开具）

附件7——资格证明文件，包括：

7-1 法人营业执照或其他资格证明

7-2 税务登记证书、组织机构代码证书

7-3 法定代表人授权书(格式)

(如果供应商代表是法定代表人，则（二）法定代表人授权书格式可以不提供)

7-4 供应商财务状况报告

7-5 社会保障资金缴纳记录

7-6 依法缴纳税收的证明材料

7-7 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

7-8 未参与本项目整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务、与参与本次政府采购活动的其他供应商不存在法人(单位负责人)为同一人或者直接控股、管理关系的承诺书及附件

7-9 磋商保证金

7-10 供应商未感染冠状病毒承诺书

附件8——单位综合情况一览表

附件9——类似项目业绩

附件10——项目组人员

附件11——服务方案及承诺

附件12——磋商文件要求的其他证明文件

附件13——成交服务费承诺书

附件14——退磋商保证金格式

附件15——中小企业声明函

附件16——监狱、戒毒企业声明函（如适用）

附件17——残疾人福利性单位声明函（如适用）

附件18——节能产品、环境标志产品的证明材料（如适用）

附件19——贫困地区农副产品的证明材料（如适用）

备注：附件 6、附件 16-19，如不适用，响应文件中可不提供。

附件 1 响应函（格式）

致：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

_____（供应商全称）授权_____（全权代表姓名）_____（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的项目编号：_____项目名称：_____的有关采购活动，并对该项目进行报价响应，提交响应文件正本一份及副本____份。我公司以_____形式出具的磋商保证金，金额为人民币____元。

据此，我方在此郑重承诺：

1. 我方提交的响应文件资料是完整的、真实的和准确的。我方同意按照贵方的要求，提供有关的数据和资料。为此，我们授权任何相关的个人和公司向贵方提供要求的和必要的真实情况和资料以证实我们所填报的各项内容。如果在该项目采购过程中或者在获得成交后，采购人或有管辖权的行政监管机构发现并查实我方在该项目中所报的资料存在虚假或不真实的信息或者伪造数据、资料或证书等情况，我方将无条件地自动放弃该项目的投标资格和成交资格；如果我方已经收到成交通知书，我方将无条件的承认，我方收到的该项目的成交通知书为无效文件，对采购人不具有任何法律约束力，由此造成的任何损失均由我方承担；本段承诺是我方真实意思的表示且具有相对独立性，不管是否还有其他相反的说明，本段承诺均为我方响应文件的有效组成内容，对我方在与该项目有关的任何行为中始终具有优先的法律约束力。

2. 我方已详细审查全部磋商文件，包括第_____号（项目编号）补充通知（如果有的话），及有关附件中所有的须知、事项、格式、条款和规范要求等，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力，若我方的响应文件没有按磋商文件的要求提交全

部资料，或响应文件没有对磋商文件做出实质性响应，其风险由我方自行承担。

3. 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的所有条件。我方保证没有处于被责令停业，投标资料被取消，财产被接管、冻结，破产状态；保证在参加本项政府采购活动前三年内的经营活动中没有重大违法记录、骗取成交和严重违约及重大质量、安全问题。我方不是为此采购项目的前期准备工作提供设计、咨询服务的任何法人及其任何附属机构（单位），与招标采购单位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，我方不是采购人或采购代理机构的附属机构。

4. 磋商文件中规定的所有应提交和交付的货物及服务，我方的报价总价为：人民币_____（用文字和数字表示的报价总价）。

5 响应文件有效期为自响应文件递交截止日起 90 个日历日。

6. 在规定的递交响应文件截止时间后，我方保证遵守磋商文件中有关保证金的规定。

7. 我方完全理解贵方不一定接受最低价。

8. 与本项目有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____ 电话：_____ 传真：_____

电子信箱地址：_____

供应商开户银行（全称）_____

供应商银行账号_____

供应商(盖章)：

全权代表(签字)：

日 期：

附件2 磋商一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

服务内容	服务期	服务地点	投标总价（人民币 元，含税）	备注
城管执法“接诉即办”运行服务				
总价（元，含税）				

备注：

供应商名称（盖章）：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

附件3 分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____

供应商自行编写。

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

供应商（盖章）：_____

注：1. 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。

2. 如果单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。

3. 上述各项的详细分项报价，应另页描述。

附件 4 采购需求偏离表

如供应商提交的响应文件技术和服务条款与磋商文件的要求存在偏离，需逐项填写采购需求偏离表，否则认为供应商完全接受并执行磋商文件的要求。

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	名称	磋商文件条款号	磋商文件规格	响应文件规格	偏离	说明

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

供应商（盖章）：_____

附件 5 商务条款偏离表

如供应商提交的响应文件商务条款及合同条款与磋商文件的要求存在偏离，需逐项填写商务条款偏离表，否则认为供应商完全接受并执行磋商文件的要求。

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	磋商文件条款号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	说明

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

供应商（盖章）：_____

注：本项目中商务条款包括但不限于磋商文件中要求的资质条件、保证金、付款条件等。

附件6 履约保证金保函（格式）

（如适用，中标后开具）

_____号合同履约保函

致：（买方名称）

_____项目、（项目编号）合同履约保函

本保函作为你方（受益人）与（卖方名称）（以下简称申请人）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向你方以（货币名称）支付总额不超过（货币数量）（担保金额），即相当于合同年度检测价格的____%，并以此约定如下：

1. 在保函有效期内，如果申请人未能在合同规定时间内按上述合同规定履行该义务，我行保证在收到你方要求支付的书面通知和所附的下述违约证明文件后，依本保函规定向你方支付总额不超过担保金额的款项：

（1）表明你方同申请人对赔偿金额达成一致意见的来往函件或其他文件；或

（2）合同规定的仲裁机构或司法机构出具的裁定或判决申请人承担赔偿责任的法律文件。

2. 本保函的担保金额将随申请人或我行已向你方支付的金额自动做相应递减；

3. 本保函在开立之日起生效，有效期截至日为____年____月____日。到期后无论你方是否将本保函正本退回我行，本保函均自动失效。

4. 本保函项下的任何支付应为免税和净值。对于现有或将来的税收、关税、收费、费用扣减或预提税款，不论这些款项是何种性质和由谁征收，都不应从本保函项下的支付中扣除。

5. 本保函的条款构成本行无条件的、不可撤销的直接责任。

6. 本保函未经本行同意不得转让。

7. 要求支付的通知书及所附证明文件须亲自递交或以挂号邮件形式寄至我行。

8. 本保函适用中华人民共和国法律并按中华人民共和国法律解释。

谨启

出具保函银行名称：_____

法定代表人或其授权代表姓名和职务：_____

法定代表人或其授权代表签名 _____

公 章：_____

附件 7 资格证明文件

目 录

7-1 法人营业执照或其他资格证明

7-2 税务登记证证书、组织机构代码证书

7-3 法定代表人授权书(格式)

(如果供应商代表是法定代表人,则(二)法定代表人授权书格式可以不提供)

7-4 供应商财务状况报告

7-5 社会保障资金缴纳记录

7-6 依法缴纳税收的证明材料

7-7 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

7-8 未参与本项目整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务、与
参与本次政府采购活动的其他供应商不存在法人(单位负责人)为同一人或者直接控
股、管理关系的承诺书及附件

7-9 磋商保证金

7-10 供应商未感染冠状病毒承诺书

附件 7-1 法人营业执照或其他资格证明

说明：

1. 供应商是合法注册的具有独立法人资格的企业，可提供有效期内的营业执照复印件，并加盖供应商单位公章予以证明。
2. 事业单位法人，可提供有效期内的事业单位法人证书，并加盖供应商单位公章予以证明。
3. 非法人企业，可提供经有权机关有效查验的其他资格证明，并加盖供应商单位公章予以证明。

附件 7-2 税务登记证证书、组织机构代码证书

说明：

1. 供应商必须提供税务登记证复印件、组织机构代码证书复印件，并加盖供应商单位公章予以证明。
2. 如提供三证合一的营业执照，则不需提供此项。

附件 7-3 法定代表人授权书(格式)

(一) 法定代表人声明

本人(姓名: _____)(身份证号: _____)系(单位名称: _____)

的法定代表人,代表本单位处理一切事务。

特此声明。

法定代表人签字_____

公司盖章_____

(二) 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(项目名称)的投标,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、并加盖公章后生效,有效期_____天。

法定代表人签字: _____

被授权人签字: _____

公司盖章: _____

被授权人姓名：_____

职 务：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

传 真：_____

电 话：_____

（三）法定代表人及被授权人身份证

（复印件，并加盖供应商单位公章）

附件 7-4 供应商财务状况报告

（会计师事务所出具的 2020 年度或 2021 年度财务审计报告或银行出具的资信证明）

会计师事务所出具的 2020 年度或 2021 年度财务审计报告

说明：供应商提供本单位 2020 年度或 2021 年度会计师事务所出具的财务审计报告复印件（含正文、资产负债表、利润表、现金流量表及附注）并加盖供应商单位公章。

银行出具的资信证明(加盖本单位公章)

说明：

1. 银行资信证明是指本项目报名截止日前 3 个月内，银行为供应商出具的资信证明（成立一年内的供应商可提交验资证明），无收受人和项目的限制，但开具银行有限制规定的除外；
2. 银行开具的资信证明或验资证明中明确规定复印无效的，须提交原件；如无明确规定复印无效的，可以提供复印件，原件备查；
3. 银行资信证明应能说明该供应商与银行之间业务往来正常，企业信誉良好等。但资信证明中仅说明供应商的开户情况、存款情况的，该资信证明无效。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。

附件 7-5 社会保障资金缴纳记录

说明：

1. 供应商须提供递交响应文件前近 3 个月内任意一个月依法缴纳社会保障资金的证明材料，证明材料可以是缴费的银行单据、公司所在社保机构开具的证明等复印件，并加盖供应商单位公章（自行编写无效）；
2. 不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供证明其不需要缴纳社会保障资金的相应文件并加盖供应商单位公章。

附件 7-6 依法缴纳税收的证明材料

说明：

1. 供应商须提供递交响应文件前近 3 个月内任意一个月依法缴纳税收的记录复印件并加盖供应商单位公章（自行编写无效）；
2. 依法免税的供应商，提供证明其免税的相应证明文件并加盖供应商单位公章。

附件 7-7 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

（格式自拟，须法定代表人或其授权代表签字，并加盖供应商单位公章）

注：重大违法记录，是指供应商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。

附件 7-8 未参与本项目整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务、
与参与本次政府采购活动的其他供应商不存在法人(单位负责人)为同一人或者
直接控股、管理关系的承诺书及附件

我单位承诺：我单位未参与本项目整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务、
与参与本次政府采购活动的其他供应商不存在法人(单位负责人)为同一人或者直接控股、管
理关系。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件（1）供应商相关单位一览表

与供应商的负责人为同一人的其他单位名称	
1	(单位名称)
...	
与供应商存在直接控股、管理关系的其他单位名称	
1	(单位名称)
...	

注 1：如供应商没有表中列示的相关单位，请填写“无”。

注 2：单位负责人是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主
要负责人。

注 3：控股关系是指单位或个人股东的控股关系，管理关系是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件（2）供应商相关人员一览表

与采购人及采购代理机构下列人员存在利害关系	
1	(姓名、身份证号)
...	
...	

注 1：如供应商没有表中列示的相关人员，请填写“无”。

注 2：利害关系指存在下列之一情况的：

①参加采购活动前 3 年内，与供应商存在劳动关系；

②参加采购活动前 3 年内，担任供应商的董事、监事；

③参加采购活动前 3 年内，是供应商的控股股东或者实际控制人；

④与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 7-9 磋商保证金

采购代理机构开具的磋商保证金收据或者有效的汇款凭证(复印件加盖供应商公章)

附件 7-10 供应商未感染冠状病毒承诺书及附件

我单位承诺：严格落实党中央、国务院以及市委、市政府相关工作部署，遵守《关于进一步明确责任加强新型冠状病毒感染的肺炎预防控制工作的通知》及《中华人民共和国传染病防治法》相关要求。

我单位于 2022 年____月____日参加中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司组织的____项目的投标、磋商活动。

我单位承诺在磋商过程中做到以下几点：

1. 我单位所派人员均为在京身体健康人员或外埠进京（返京）隔离已满 14 天的身体健康人员（疫情相关工作通知有新规定要求的，符合新的规定要求即可）。
2. 我单位保证做好投标前期的各项准备工作，提前 20 分钟到达投标区域，避免因工作疏忽导致的时间拖延，造成人员密集接触。
3. 参与磋商活动人员配合贵公司的工作人员进行体温监测和人员信息登记。对于有发烧、发热、咳嗽等症状以及不符合防控管理要求的人员，不进入磋商现场。
4. 参加开标的工作人员自觉做好个人防护，佩戴口罩听从贵公司工作人员的引导。
5. 磋商结束后，我单位人员迅速离场，不在公共区域内停留。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 8 单位综合情况一览表

单位名称		法定代表人	
单位性质		营业范围	
注册资金		单位成立时间	
单位地址		主要联系人	
开户银行		账号	
邮编		电话	
基本情况	包括公司简介、组织机构、业务概述、管理和技术人员组成等。		

供应商(公章): _____

供应商法定代表人或其授权代表签字: _____

日期: _____

附件 9 类似项目业绩

序号	合同签订日期	采购人名称	项目名称	内容简述	委托方联系人、联系方式	完成情况
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
...	...	...	...		...	...

注：1. 按照第七章评分标准提供相关证明材料；

2. 所有复印件应清晰，并加盖供应商单位公章；

3. 未按以上要求提供业绩证明材料，评分阶段业绩不予加分。

附件 10 项目组人员

（一）项目经理

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间		担任项目负责人年限			
资格证书编号					
类似项目工作经验					
用户单位	项目名称	项目金额	日期	在实施或已完成	备注

备注：按照第七章评分标准提供相关证明材料。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

(二) 项目团队人员

序号	姓名	年龄	学历及特长	参加工作时间及年限	获得相关资质证书	类似项目工作经验	本项目职责分工

备注：按照第七章评分标准提供相关证明材料。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 11 服务方案及承诺

项目编号：_____

项目名称：_____

供应商自行编写。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 12 磋商文件要求的其他证明文件

附件 13 成交服务费承诺书（格式）

致：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

我们在贵公司组织的_____项目竞争性磋商中若获成交（项目编号：_____），我们保证在成交通知书发出后 5 个工作日内按竞争性磋商文件的规定，以支票、汇票、电汇、现金中的一种，向中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司支付成交服务费。如我单位未按上述承诺支付成交服务费，贵公司有权没收我单位的磋商保证金，由此产生的一切法律后果和责任由我单位承担。我单位声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

开户名全称：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

开户银行：中国银行北京劲松东口支行

帐号：346756034237

成交服务费缴费标准按磋商文件中规定的标准执行。

特此承诺！

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 14 退磋商保证金格式

1. 以电汇方式办理退保证金退还手续时须填写如下相关信息

我公司参与的_____（项目编号、项目名称）所提交的磋商
保证金，请退至我公司以下账户：

开户名称：_____；

开户银行行号：_____；

开户银行名称：_____；

开户银行账号：_____。

以上信息真实有效，如我公司银行账户信息在此期间内发生变更，我公司负责及时通知贵公司。由于填写错误、不清晰、我公司账户变更而未及时告知采购代理机构等引起的退款延误等责任由我公司自行承担。

2. 以支票方式办理保证金退还手续时，请与磋商文件第一章中采购代理机构项目联系人联系。

供应商(公章)：_____

供应商法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____

附件 15 中小企业声明函

(中小微企业提供)

本公司郑重声明，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_____ (填写中型企业、小型企业、微型企业)企业承接。相关企业(含联合体中的中小微企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下：

_____ (标的名称)，属于 租赁和商务服务业 (采购文件中明确的所属行业)；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 _____ (请填写中型企业、小型企业、微型企业)；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(盖章)：

日期：

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

附件：中小企业划型标准规定

国家统计局

关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

国统字〔2017〕213号

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对2011年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017年12月28日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《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），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，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，文化、体育和娱乐业等 15 个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75 号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

附表

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$

软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；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，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

附件 16 监狱、戒毒企业声明函

（如为监狱、戒毒企业，须提供声明函）

本公司为_____（请填写：监狱、戒毒）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 本公司为_____（请填写：监狱、戒毒）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：监狱、戒毒）企业制造的货物。

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。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：

(1) 不符合上述情形的供应商无须提供上述声明函件。

(2) 提供市监狱管理局、市教育矫治局出具的监狱企业的证明文件。

(3) 在政府采购活动中，监狱、戒毒企业视同小型、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相关政策。向监狱、戒毒企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

附件 17 残疾人福利性单位声明函

（如为残疾人福利性单位，须提供声明函）

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_____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：

注：不符合上述情形的供应商无须提供上述声明函件。

财政部文件

财库〔2017〕141 号

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

党中央有关部门，国务院各部委、各直属机构，全国人大常委会办公厅，全国政协办公厅，高法院，高检院，各民主党派中央，有关人民团体，各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、民政厅（局）、残疾人联合会，新疆生产建设兵团财务局、民政局、残疾人联合会：

为了发挥政府采购促进残疾人就业的作用，进一步保障残疾人权益，依照《政府采购法》、《残疾人保障法》等法律法规及相关规定，现就促进残疾人就业政府采购政策通知如下：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。

在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的员工人数。

二、符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、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。

供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

三、在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

四、采购人采购公开招标数额标准以上的货物或者服务，因落实促进残疾人就业政策的需要，依法履行有关报批程序后，可采用公开招标以外的采购方式。

五、对于满足要求的残疾人福利性单位产品，集中采购机构可直接纳入协议供货或者定点采购范围。各地区建设的政府采购电子卖场、电子商城、网上超市等应当设立残疾人福利性单位产品专栏。鼓励采购人优先选择残疾人福利性单位的产品。

六、省级财政部门可以结合本地区残疾人生产、经营的实际情况，细化政府采购支持措施。对符合国家有关部门规定条件的残疾人辅助性就业机构，可通过上述措施予以支持。各地制定的有关文件应当报财政部备案。

七、本通知自 2017 年 10 月 1 日起执行。

财政部 民政部 中国残疾人联合会

2017年8月22日

附件 18 节能产品、环境标志产品的证明材料

依据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 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，节能产品、环境标志产品依据国家有关主管部门发布的品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。本项目拟采购的产品属于品目清单范围的，在评审时将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

一、如采购的产品属于强制采购的，供应商必须为投标产品出具由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书，否则其投标将被视为**无效投标**。

二、如采购的产品属于优先采购的，供应商可以为投标产品出具由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书，在评审时作加分因素。

三、节能产品政府采购品目清单《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）及环境标志产品政府采购品目清单《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号），供应商可在“中国政府采购网”相关栏目中查询。

附件 19 贫困地区农副产品的证明材料

依据《财政部、农业农村部、国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19 号）及关于印发《关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见》的通知（财库〔2021〕20 号）的规定，优先采购贫困地区农副产品。

符合上述条件的，须提供有关证明材料，在评审时作加分因素。

第七章 评审标准

一、磋商小组的组成

磋商小组根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214 号文）依法组建。

二、磋商小组的职责

- （一）审查响应文件是否符合磋商文件要求，并做出评价；
- （二）根据需要，要求供应商对响应文件有关事项做出解释或者澄清；
- （三）推荐成交候选供应商名单。

三、评审程序及评审标准及方法

- （一）评审准备：磋商小组熟悉磋商文件。
- （二）磋商小组对响应文件进行初审，就初审合格的供应商，磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商。
- （三）磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

- （四）经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

四、推荐成交候选供应商

每位磋商小组成员在审阅响应资料的基础上，对各响应文件进行综合打分。最后汇总所有磋商小组的分数，求出每个实质响应供应商的平均分并排序。排名第一的供应商推荐为预成交供应商。

按照得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

五、编写评审报告

评审报告应当包括以下内容：

- （一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- （二）响应文件开启日期和地点；
- （三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- （四）评审情况记录 and 说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；
- （五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

六、评审标准（满分 100 分）

序号	评审因素及说明	分值
一、价格部分（10 分）		
1.1	1.1.1 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其报价分为满分 10 分。其他供应商的得分统一按照下列公式计算： $\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{响应人最终磋商报价}) \times 10$ 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，本项目专门面向小微企业采购。	10

	1.1.2 监狱、戒毒企业、残疾人福利性单位视同为小微企业，需提供相关证明材料。 参与政府采购活动的中小微企业应当提供本办法规定的《中小微企业声明函》。 注：价格分数保留两位小数。	
二、履约能力部分(30 分)		
2.1	综合能力： 2.1 拥有劳务派遣许可证得 2 分（提供复印件并加盖公章），没有不得分； 2.2 拥有增值电信业务经营许可证得 2 分（提供复印件并加盖公章），没有不得分； 2.3 拥有质量管理体系认证得 2 分，（提供复印件并加盖公章）没有不得分； 2.4 拥有环境管理体系认证得 2 分，（提供复印件并加盖公章）没有不得分； 2.5 拥有职业健康安全管理体系认证得 2 分，（提供复印件并加盖公章）没有不得分。	10
2.2	供应商业绩： 2.2.1 政府外包服务热线项目案例 2019 年以来，承办或代理政府外包服务项目，每个案例 5 分，加到 15 分 为止。 2.2.2 接诉即办项目案例 2019 年以来，有承办接诉即办服务项目经验，得 5 分。 备注： 1、上述案例均须提供与采购人签订的合同复印件加盖公章，原件备查。 2、上述 2.2.1 项和 2.2.2 项中的合同案例不得重复计分。	20
三、技术部分（60 分）		
3.1	对城管执法相关业务描述（5 分） 对城管热线相关业务工作描述正确全面的，得 5 分；描述正确但有欠缺的得 2 分；其他得 0 分。	5
3.2	对城管执法“接诉即办”工作流程描述（5 分） 对城管执法“接诉即办”流程描述正确全面的，得 5 分；描述正确但有欠缺	5

	的得 2 分；其他得 0 分。	
3.3	针对城管执法“接诉即办”工作制定相关培训方案（5 分） 结合城管执法“接诉即办”工作特点而制定的培训方案完全满足项目需求得 5 分；培训内容可行但有欠缺得 2 分；培训方案与城管执法“接诉即办”工作关联不密切的得 0 分。	5
3.4	针对城管执法“接诉即办”日常管理工作制定相关管理制度： 3.4.1 日常管理制度（2 分） 规范、全面完善、合理，针对本项目制定得 2 分；制度可行但有欠缺得 1 分；其他得 0 分。 3.4.2 人员聘任制度（1 分） 规范、全面完善、合理，针对本项目制定得 1 分；制度可行但有欠缺得 0.5 分；其他得 0 分。 3.4.3 工作考核制度（1 分） 规范、全面完善、合理，针对本项目制定得 1 分；制度可行但有欠缺得 0.5 分；其他得 0 分。 3.4.4 奖惩机制制度（1 分） 规范、全面完善、合理，针对本项目制定得 1 分；制度可行但有欠缺得 0.5 分；其他得 0 分。	5
3.5	针对城管执法“接诉即办”制定相应的业务工作规范、预案、保密措施： 3.5.1 各类业务工作规范方案（2 分） 完全满足项目需求的得 2 分；部分满足需求得 1 分；其他得 0 分。 3.5.2 应急处置工作预案（1 分） 完全满足项目需求、全面得 1 分；部分满足需求得 0.5 分；其他得 0 分。 3.5.3 保密协议（2 分） 完全满足项目需求、全面的得 2 分；部分满足需求得 1 分；其他得 0 分。	5
3.6	项目团队人员配置： 3.6.1 拟派外包服务人员户籍（14 分） 外包服务人员应具有北京市户口或北京市工作居住证或北京市居住证，每 4	35

	人符合条件的，得 2 分；28 人均符合条件的，得 14 分。（需提供证明材料）。 3.6.2 拟派外包服务人员学历（21 分） 外包服务人员应具有大专（含）以上学历，每 4 人符合条件的，得 3 分；28 人均符合条件的，得 21 分。（需提供证明材料）。	
--	---	--

注：本项目为服务项目，不涉及政府采购节能产品、环境标志产品，不涉及贫困地区农副产品。