

招 标 文 件

项目名称：朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服
务能力系统建设项目

项目编号：HJMY-20-031

采购人：北京市朝阳区政务服务管理局

采购代理机构：北京鸿基名业工程管理有限公司

日期：2020年08月

目 录

第一章 招标公告.....	1
第二章 投标人须知.....	4
第三章 资格审查及评标标准和方法.....	24
第四章 投标文件格式.....	39
第一部分：商务部分.....	39
1. 投标函.....	39
2. 法定代表人身份证明书.....	41
3. 法定代表人授权委托书.....	42
4. 开标一览表.....	43
5. 投标分项报价表.....	44
6. 技术条款偏离表.....	46
7. 商务条款偏离表.....	47
8. 投标人基本情况表.....	48
9. 资格证明文件.....	48
(1) 有效的营业执照副本或事业单位法人证书副本复印件.....	49
(2) 投标人的资信证明.....	50
(3) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力承诺.....	51
(4) 投标前六个月内任一个月依法缴纳社会保障资金记录的证明材料复印件.....	52
(5) 投标前六个月内任一个月依法缴纳税收记录的证明材料复印件.....	52
(6) 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明..	53
(7) 未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的承诺.....	54
(8) 投标人关联企业情况声明.....	55
10. 中标服务费承诺.....	55
11. 没有以他人的名义投标、串通投标、没有以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的承诺.....	57
12. 类似项目业绩一览表.....	58
13. 中小企业声明函（如适用）.....	59
14. 残疾人福利性单位声明函（如适用）.....	60
15. 监狱企业证明材料（如适用）.....	61
16. 政府采购投标担保函（如适用）.....	62
17. 政府采购履约担保函（如适用，中标后开具）.....	64
18. 其他相关证明文件.....	66
第二部分：技术部分（格式自拟）.....	67
第五章 采购合同格式.....	68
第六章 采购需求.....	77

第一章 招标公告

项目概况

朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目的潜在投标人应在北京市朝阳区金泉港1号楼1709室获取招标文件,并于2020年08月31日10点30分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

立项编号: CYCG_20_1489

项目编号: HJMY-20-031

项目名称: 朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目

预算金额: 434.57万元(人民币)

采购需求: 以企业和群众办事更快更好更方便为导向,提升政务信息服务水平,需建设单窗通办业务系统、朝我说互动服务系统、数据共享服务等,具体详见招标文件“第六章 采购需求”。

合同履行期限: 合同签订之日起120天内完成。

本项目不接受联合体投标。

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: 无

3. 本项目的特定资格要求:

(1)、在中华人民共和国境内注册,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)、具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)、未被“信用中国”网站和“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;

(7)、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位,不得同时参加本项目的投标。

(8)、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的单位,

不得参加本项目投标。

(9)、法律、行政法规规定的其他条件；

(10)、本项目不接受联合体投标；

三、获取招标文件

时间：2020年08月10日至2020年08月14日，每天上午9:00至11:30，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：北京市朝阳区金泉港1号楼1709室

方式：凡前来获取招标文件的投标申请人，须在由法定代表人本人或被授权代表携带以下要求资料（复印件每页须加盖投标申请人公章），在本公告规定时间内及指定地点获取招标文件：

(1) 有效的营业执照副本或事业单位法人证书副本复印件；

(2) 若法定代表本人获取招标文件须持法定代表人身份证明书（须加盖投标申请人公章，且需写明办理事项：获取招标文件）、法定代表人的身份证原件及复印件；若被授权代表获取招标文件须持法定代表人授权委托书原件（须加盖投标申请人公章并由法定代表人签字或盖章，且需写明授权范围：获取招标文件）、被授权代表身份证原件及复印件。

备注：获取招标文件后登录北京市公共资源交易服务朝阳区分平台进行主体注册，并关注本项目。

售价：300元/套，招标文件售后不退。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2020年08月31日10点30分（北京时间）

地点：北京市朝阳区金泉港1号楼1709室

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜：

本项目落实的政府采购政策：《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库【2011】124号）、《关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知》（财库【2011】181号）、《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）、《关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间加大政府采购支持中小微企业力度的通知》（京

财采购【2020】195号)等。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京市朝阳区政务服务管理局

地址：北京市朝阳区宵云路宵云里1号

联系方式：010-84681632

2. 采购代理机构信息

名称：北京鸿基名业工程管理有限公司

地址：北京市朝阳区金泉港1号楼1709室

联系方式：010-64959692-608

3. 项目联系方式

项目联系人：蒋工

电话：010-64959692-608

第二章 投标人须知

A 投标人须知前附表

序号	投标人须知中所对应条款号	内 容
1.	1.1	采购人：北京市朝阳区政务服务管理局 地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号 联系电话：010-84681632 采购代理机构：北京鸿基名业工程管理有限公司 地址：北京市朝阳区金泉港1号楼1709室 联系电话：010-64959692-608
2.	1.2	合格的投标人资格要求： (1)、在中华人民共和国境内注册，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)、具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)、未被“信用中国”网站和“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； (7)、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目的投标。 (8)、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的单位，不得参加本项目投标。 (9)、法律、行政法规规定的其他条件； (10)、本项目不接受联合体投标；
3.	2.1	资金来源：财政资金 采购预算金额：人民币4345700.00元 投标人报价不得超出预算金额，否则将导致其投标无效。
4.	11.1	投标保证金金额：人民币___/___元（本项目不适用） 投标保证金形式：电汇、转账、支票（限北京地区）、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的政府采购投标担保函等

		<p>非现金形式。</p> <p>投标保证金有效期：与投标有效期一致</p> <p>投标保证金递交截止时间：__/__/__年__/__/__日__/__/__分</p> <p>以支票（限北京地区）、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的政府采购投标担保函形式缴纳于上述投标保证金递交截止时间前递交至北京市朝阳区金泉港1号楼1709室。</p> <p>以转账或电汇形式缴纳投标保证金的须从投标人基本账户于上述投标保证金递交截止时间前转账或电汇至采购代理机构指定的账户，转账单或电汇单附言中需注明“投标保证金：__/__/__”。</p> <p>注：投标保证金缴纳时间以采购代理机构查收的到账时间为准。</p> <p>采购代理机构开户银行名称、帐号：</p> <p>帐户名称：北京鸿基名业工程管理有限公司</p> <p>开户银行：中信银行股份有限公司北京北辰支行</p> <p>帐 号：8110701013001275213</p> <p>为了项目能有效顺利进行，建议投标人在上述要求的投标保证金递交截止时间前3个工作日前缴纳投标保证金，且建议随“投标保证金声明”附缴纳投标保证金相应凭证的复印件并加盖投标人公章。</p>
5.	12.1	投标有效期：从开标之日起 <u>90</u> 日历日。
6.	13.1	投标文件：正本：1份 副本：4份 开标一览表：1份
7.	15.1	投标截止期： <u>2020年08月31日10时30分</u> （北京时间）
8.	17.1	开标时间： <u>2020年08月31日10时30分</u> （北京时间） 开标地点：北京市朝阳区金泉港1号楼1709室。
9.	17.5	信用信息查询： 对各投标人进行资格审查时，由采购代理机构通过“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站查询各投标人信用信息记录，若经查询投标人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，其投标将按无效标处理。
10.	23.2	评审方法：采用综合评分法进行评审 采用综合评分法，满分为100分，具体详见“第三章 资格审查及评标标准和方法”

11.	26.1	中标候选人: 评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的, 按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的。按技术指标优劣顺序排列。投标文件满足招标文件全部实质性要求, 且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。推荐排名前三的投标人为中标候选人。																						
12.	32.1	<p>(1) 中标服务费以中标金额作为收费的计算基数, 参照《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号)及发改办价格〔2003〕857号计算方法和标准, 以服务类标准按中标金额差额定率累进法计算(见“中标服务费收费标准”)。</p> <p>(2) 中标服务费的交纳方式: 在领取中标通知书时, 由中标人向采购代理机构直接交纳中标服务费。可用转账支票、电汇、现金等付款方式一次向采购代理机构缴纳中标服务费。</p> <p>收款单位: <u>北京鸿基名业工程管理有限公司</u> 开户银行: <u>中信银行股份有限公司北京北辰支行</u> 银行账号: <u>8110701013001275213</u></p> <p style="text-align: center;">中标服务费收费标准</p> <table border="1" data-bbox="483 1055 1369 1704"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">费率</th> <th style="text-align: center;">服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">100 万元以下</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100 万元-500 万元</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">500 万元-1000 万元</td> <td style="text-align: center;">0.45%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1000 万元-5000 万元</td> <td style="text-align: center;">0.25%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5000 万元-1 亿元</td> <td style="text-align: center;">0.1%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 亿元~5 亿元</td> <td style="text-align: center;">0.05%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5 亿元~10 亿元</td> <td style="text-align: center;">0.035%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10 亿元~50 亿元</td> <td style="text-align: center;">0.008%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">50 亿元~100 亿元</td> <td style="text-align: center;">0.006%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100 亿元以上</td> <td style="text-align: center;">0.004%</td> </tr> </tbody> </table>	费率	服务招标	100 万元以下	1.5%	100 万元-500 万元	0.8%	500 万元-1000 万元	0.45%	1000 万元-5000 万元	0.25%	5000 万元-1 亿元	0.1%	1 亿元~5 亿元	0.05%	5 亿元~10 亿元	0.035%	10 亿元~50 亿元	0.008%	50 亿元~100 亿元	0.006%	100 亿元以上	0.004%
费率	服务招标																							
100 万元以下	1.5%																							
100 万元-500 万元	0.8%																							
500 万元-1000 万元	0.45%																							
1000 万元-5000 万元	0.25%																							
5000 万元-1 亿元	0.1%																							
1 亿元~5 亿元	0.05%																							
5 亿元~10 亿元	0.035%																							
10 亿元~50 亿元	0.008%																							
50 亿元~100 亿元	0.006%																							
100 亿元以上	0.004%																							
13.	33.4	<p>政府采购信用担保机构:</p> <p>1. 中国投资担保有限公司</p> <p>地址: 北京市海淀区西三环北路 100 号光耀东方写字楼 9 层</p> <p>联系人: 边志伟 手机: 13810789199</p> <p>联系电话: 010-88822573 传真: 010-68437040/68472315</p> <p>电子邮箱: bianzw@guaranty.com.cn</p>																						

		<p>2. 北京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</p> <p>3. 北京中关村科技担保有限公司 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</p>
14.		现场踏勘: 自行踏勘
投标文件还应该包括或遵守下列要求:		
<p>内容填写说明</p> <p>1. 投标文件建议按统一规定的格式、顺序填写、排列, 并胶装成册, 且建议编排统一目录及连续页码。复印件应清晰整洁。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到, 为投标人责任。</p> <p>2. 投标文件规格建议为A4纸型。</p> <p>3. 招标文件中的“签字”指签字人亲笔签字, 要求“签字”处必须亲笔签字, 否则将导致其投标无效。</p> <p>4. 投标文件、开标一览表须按招标文件的要求签署并加盖单位公章, 否则将导致其投标无效。</p> <p>5. 投标文件必须按招标文件要求密封及递交。</p>		
<p>本项目非专门面向中小微企业采购</p> <p>1.根据工信部等部委发布的《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), 按照本次采购标的所属行业的划型标准, 符合条件的中小企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》(加盖公章)。不按要求提供上述材料的将不被认定为中小微型企业。</p> <p>2.根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)及《关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间加大政府采购支持中小微企业力度的通知》(京财采购【2020】195号)规定, 对小型和微型企业产品的投标价格给予 <u>10.%(6~10之间)</u> 的扣除, 用扣除后的价格参与评审。</p> <p>3.对于联合体投标人, 联合体各方均为小型、微型企业的, 联合体视同为小型、微型企</p>		

业并享受相关优惠政策；联合体中有大中型企业也有小型、微型企业的，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30% 以上的，将给予联合体 3% (2~3 之间) 的价格扣除。

4.提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受价格优惠政策。

5.符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受价格优惠政策。

招标文件解释权：本招标文件最终解释权归采购人及采购代理机构所有

B投标人须知

(一) 总 则

1. 招标采购单位及合格的投标人

1.1 采购人是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。采购代理机构是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

本项目采购人：北京市朝阳区政务服务管理局

本项目采购代理机构：北京鸿基名业工程管理有限公司

1.2 投标人是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。满足投标人须知前附表规定资格条件的投标人是合格的投标人，可以参加本次投标。

1.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。投标人在投标过程中不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其投标人资格将被取消。

1.4 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

1.5 采购人在任何时候发现投标人提交的投标文件内容有下列情形之一时，有权依法取消投标人的投标资格，并废除其投标，情节严重的，由司法机关依法追究其法律责任。

1.5.1 提供虚假的资料。

1.5.2 在实质性方面失实或不完整。

1.6 投标人不得实施下列法律禁止的行为：

1.6.1 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

1.6.2 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通；

1.6.3 以低于成本的报价投标；

1.6.4 向采购人、采购代理机构、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标；

1.6.5 投标人直接串通投标的；

1.6.6 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

1.7 投标人所提供的服务应符合用户实际需求，应满足国家、部颁、行业等相关标准和规定。

1.8 政府采购当事人之间不得相互串通投标。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。如果本项目投标人的资格条件中接受联合体时，以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2. 资金来源

2.1 招标公告或招标邀请书中所述的采购人必须获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项（本项目为财政资金且资金已到位）。

3. 投标费用

3.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，不论投标的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

（二） 招标文件

4. 招标文件构成

4.1 招标所需的采购需求、投标须知和合同条件等在招标文件中均有说明。

本项目招标文件共六章，内容如下：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 资格审查及评标标准和方法

第四章 投标文件格式

第五章 采购合同格式

第六章 采购需求

4.2 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在任何一个方面都做出实质性响应由投标人承担风险，将可能导致其投标无效被拒绝。

5. 招标文件的澄清

5.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知采购人或采购代理机构。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布更正公告，投标人收悉后及时回函答复；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

5.2 采购代理机构应当在3个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。投标人提出的询问超出采购人对代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知投标人向采购人提出。

6. 招标文件的修改

6.1 在投标截止期十五日前，采购人或采购代理机构可主动地或在解答潜在投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

6.2 招标文件的修改应以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应及时向采购人或采购代理机构回函确认。

6.3 为使投标人准备投标时有足够的时间对招标文件的修改部分进行研究，采购人或采购代理机构有权决定是否延长投标截止期。

(三) 投标文件的编制

7. 投标范围及投标文件中计量单位的使用

7.1 投标人应对所有采购内容进行投标，但不得将其拆开投标。

7.2 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标文件应以中文形式提交。

7.4 本次招标项目只允许提供一种投标方案，备选方案不予考虑。

8. 投标文件的语言

8.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

8.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖投标人公章。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件盖章相一致的中文翻译文件。原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其它实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。

8.3 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求投标人限期提供相应文件或对其投标予以拒绝。

9. 投标文件构成

9.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式填写投标文件，投标文件应包括以下内容：

第一部分：商务部分

1. 投标函
2. 法定代表人身份证明书
3. 法定代表人授权书
4. 开标一览表
5. 投标分项报价表
6. 技术条款偏离表
7. 商务条款偏离表
8. 投标人基本情况表
9. 资格证明文件
 - (1) 有效的营业执照副本或事业单位法人证书副本复印件（加盖投标人公章）
 - (2) 投标人的资信证明：会计师事务所出具的2019年度财务审计报告复印件或开标日前3个月内基本开户银行出具的资信证明或政府采购投标担保函（加盖投标人公章）
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺书
 - (4) 投标前六个月内任一个月依法缴纳社会保障资金记录的证明材料复印件（加盖投标人公章）
 - (5) 投标前六个月内任一个月依法缴纳税收记录的证明材料复印件（加盖投标人公章）
 - (6) 参加本次政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录声明
 - (7) 未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的承诺
 - (8) 投标人关联企业情况声明
10. 中标服务费承诺
11. 在本项目投标中没有以他人的名义投标、串通投标、没有以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的承诺
12. 类似项目业绩一览表
13. 中小企业声明函（如适用）
14. 残疾人福利性单位声明函（如适用）

15. 监狱企业证明文件复印件（如适用）
16. 政府采购投标担保函（如适用）
17. 政府采购履约担保函（如适用，中标后开具）
18. 其他相关证明文件
 1. 有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证证书复印件；
 2. 有效的ISO9001质量管理体系认证证书复印件；
 3. 有效的ISO27001信息安全管理体认证证书复印件；
 4. 有效的计算机信息系统集成资质证书复印件；
 5. 有效的CMMI证书复印件；
 6. 其他。

第二部分：技术部分（格式自拟）

包含但不限于以下内容：

1. 项目需求的理解分析；
2. 整体系统设计方案；
3. 组织实施方案；
4. 项目团队配备；
5. 售后服务及培训方案；
6. 服务质量保证措施；
7. 其他内容。

10. 投标报价

- 10.1 所有投标均以人民币报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。
- 10.2 投标报价应包含所有内容的一切费用，每种服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。
- 10.3 投标人应在投标分项报价表上标明各项服务的报价和总价，并由法定代表人或其授权代表签署。
- 10.4 投标人所报的各项服务报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，依据本须知第22.3条规定，将被认为是非响应性投标而导致其投标无效。
- 10.5 最低投标报价不是中标的唯一条件。

11. 投标保证金（本项目不适用）

- 11.1 投标人应按投标人须知前附表中的要求提供投标保证金，并作为其投标的一部分。
- 11.2 投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标人的行为蒙受损失而要求的。

下列任何情况发生，投标保证金将被没收：

- (1) 在开标之日后到投标有效期满前，投标人擅自撤回投标的；
- (2) 中标人不按本须知第30条的规定与采购人签订合同的；
- (3) 中标人不按本须知第31条的规定提交履约保证金的；
- (4) 中标人在领取中标通知书时未按本须知第32条的规定缴纳中标服务费的；
- (5) 投标文件中提供虚假文件骗取中标的。

11.3 凡没有根据本须知第11.1条的规定，随附投标保证金的投标，将被视为非实质性影响投标而将导致其投标无效。

11.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人或者采购代理机构应自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

11.5 自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金。

自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

12. 投标有效期

12.1 投标应在投标人须知前附表规定的投标有效期内保持有效，投标有效期不满足要求的投标，将按无效投标处理。投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购代理机构可以不退还投标保证金

12.2 采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝采购人或采购代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收。上述要求和答复都应以书面形式提交。

13. 投标文件的签署及规定

13.1 投标人应按投标人须知前附表的规定准备投标文件正本、副本、开标一览表，每份投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“开标一览表”。若正本和副本不一致，以正本为准。投标文件的副本可采用正本的复印件。

- 13.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上按招标文件要求签署并加盖单位公章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），或法定代表人本人须持有书面的“法定代表人身份证明书”（标准格式附后）递交投标文件及参加开标会，并将其附在投标文件中。
- 13.3 任何对投标文件行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签署人签字或盖章后才有效。
- 13.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
- 13.5 投标文件未按招标文件要求由法定代表人或被授权代表签署，其投标为无效标。

（四） 投标文件的递交

14. 投标文件的密封和标记

- 14.1 投标时，投标人应将“开标一览表”、“投标文件正本”、“投标文件副本”分开单独密封，并在密封袋或密封箱上分别注明标明“开标一览表”、“投标文件正本”、“投标文件副本”字样，在投标时单独递交。
- 14.2 所有密封袋或密封箱上均应：
- 1) 清楚标明递交至招标公告或招标邀请书中指明的地址
 - 2) 注明招标的项目名称、项目编号和“在（开标时间）之前不得启封”的字样。
 - 3) 在密封袋或密封箱的封装处加盖投标人公章两枚及以上和加盖法定代表人印章两枚及以上或被授权代表签字两处及以上。
- 14.3 所有信封上还应写明投标人名称和地址，以便采购代理机构在投标截止时间以后收到的投标文件，能原封退回。如果投标人未按上述要求加写标记的，采购代理机构对投标文件的误投概不负责。

15. 投标截止期

- 15.1 投标人应在招标公告或招标邀请书中规定的截止时间前，将投标文件按招标公告或招标邀请书中规定的地址递交。
- 15.2 采购人或采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止期。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
- 15.3 采购人或采购代理机构将拒绝并原封退回在本须知规定的投标截止期后收到的任何投标文件。

16. 投标文件的修改与撤回

- 16.1 投标以后，如果投标人提出书面修改或撤标要求，在投标截止时间前送达采购代理机构，采购代理机构将予以接受。
- 16.2 投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记和发送。
- 16.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。
- 16.4 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退回。

(五) 开标及评标

17. 开标

- 17.1 采购代理机构应当按招标公告或招标邀请书的规定，在投标截止时间的同一时间和招标公告或招标邀请书中预先确定的地点组织公开开标。所有投标人应派法定代表人（须单独持法定代表人身份证明书原件（标准格式附后）、身份证原件及复印件并加盖投标单位公章）或被授权代表（须单独持法人授权委托书原件（标准格式附后）、身份证原件及复印件并加盖投标单位公章）参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。投标人委派的法定代表人或被授权代表未持要求的相关材料出席开标大会的投标将被拒绝。
- 17.2 开标时，由监标人、投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、书面修改和撤回投标的通知等。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。未宣读的投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。
- 17.3 采购代理机构将对唱标内容进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。
- 17.4 投标人有下列情况之一的，采购代理机构应当拒收：
 - 17.4.1 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件；
 - 17.4.2 投标人未派代表参加开标会；
 - 17.4.3 投标人代表未持要求的相关证件及材料参加开标会。

18. 资格审查

- 18.1 依据法律、法规和招标文件的规定，开标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。未通过资格审查的投标人不得进入评标。通过资格审查的投标人不足3家的，不得评标。

18.2 信用信息查询

18.2.1 对各投标人进行资格审查时，由采购代理机构对各投标人的信用信息（失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为）进行查询，若经查询投标人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，其投标将按无效标处理。

18.2.2 信用信息查询渠道：信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。

18.2.3 信用信息查询时间：采购代理机构对各投标人进行资格审查时查询投标人的信用信息记录。

18.2.4 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：信用信息查询记录将以网页打印或网页截屏形式与其他采购文件一并保存。

19. 组建评标委员会

19.1 本项目根据有关法律法规及项目特点在开标前组建评标委员会，其成员由4名北京市评标专家库随机抽取的评标专家和1名采购人代表组成。

19.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- （二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- （三）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；
- （四）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；
- （五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

19.3 评标委员会成员因缺席、回避、擅离职守或者因健康等原因不能继续履行评审专家职责的，采购人或者采购代理机构有权向相关监督管理部门通报。

19.4 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

19.5 评标

评标委员会按照“第三章 资格审查及评标标准和方法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。“第三章 资格审查及评标标准和方法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

20. 投标文件的符合性审查

20.1 符合性审查：依据招标文件的规定，评标委员会对资格审查合格投标人的投标文件进行符合性审查，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

20.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

20.2.1 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

20.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

20.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

20.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照21.1条规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，将导致其投标无效。

20.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，将导致其投标无效。

21. 投标的澄清

21.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容作必要的澄清、说明或者补正。该要求应当采用书面形式，并由评标委员会成员签字。如果投标人出现同类问题，评标委员会应当给予投标人均等的澄清机会。

21.2 评标委员会应当给投标人以足够合理的时间作出澄清、说明或者补正，投标人必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或投标人代表的签字，或者加盖公章认可，将作为投标文件内容的一部分。

21.3 投标人澄清、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。投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，视其放弃该项权利。

22 投标偏离与无效投标

22.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损坏或影响任何投标人的相对排序。

22.2在比较与评价之前，根据本须知的规定，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对关键条款的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

22.3 实质上没有响应招标文件要求的投标将导致投标无效。投标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投标成为实质上响应的投标。如发现下列情况之一的，将导致其投标无效：

- (1) . 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；（本项目不适用）
- (2) . 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) . 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (4) . 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) . 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) . 在本项目投标中以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；
- (7) . 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

22.4有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) . 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) . 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) . 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) . 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) . 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) . 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。（本项目不适用）

23. 对投标文件的详细评审

23.1 评标委员会对通过资格性和符合性审查的投标文件进行详细评审。评审应严格按照招标文件的要求和条件进行。具体评审原则、方法和推荐中标候选人条件详见招标文件“第三章 资格审查及评标标准和方法”。

23.2 本项目采用综合评分法：

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

24. 评标过程要求

- 24.1 在评标期间，投标人企图影响采购人、采购代理机构或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。
- 24.2 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

25. 废标

根据有关法律法规和招标文件的有关规定，如出现下列情况之一的，应予以废标：

- （一）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；
- （二）出现影响招标公正的违法、违规行为的；
- （三）投标人的报价均超过采购人项目预算资金，采购人不能支付的；
- （四）因重大变故，招标任务取消的。

（六） 确定中标

26. 中标候选人的确定原则及标准

- 26.1 评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。
- 26.2 评标委员会将根据招标文件中规定的评标标准，依法推荐排名前三的投标人为中标候选人。

27. 确定中标人

- 27.1 采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告送至采购人，采购人在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28. 中标通知书

- 28.1 在投标有效期内，自采购人确定中标结果后2个工作日内，采购代理机构将在规定的媒体上公告中标结果，在公告中标结果的同时，采购代理机构以书面形式向中标人发出中标通知书。中标公告期限为1个工作日。

28.2 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

28.3 中标通知书是合同的组成部分。

29. 接受和拒绝任何或所有投标的权利

29.1 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投标人中标的权利，且对受影响的投标人不承担任何责任。

29.2 因不可抗力或中标供应商不能履约等情形，采购人保留与其他候选供应商签订合同的权利。

30. 签订合同

30.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件的规定，与中标人签订政府采购合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件做实质性修改。

30.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

30.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，则其投标保证金将被没收。采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

30.4 政府采购合同履行中，采购人可以与中标人签订补充合同，但补充合同必须符合政府采购的相关法律法规等有关规定，且所有补充合同的采购金额必须在预算批复的金额内，并不得超过原合同采购金额的百分之十。

31. 履约保证金

31.1 中标人应按投标人须知前附表中规定的金额、形式和时间向采购人缴纳履约保证金。

31.2 如果中标人没有按照招标文件规定提交履约保证金，将视为放弃中标资格，中标人的投标保证金将不予退还。在此情况下，采购人可以确定一下个中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

(七) 中标服务费

32. 中标服务费的收取

32.1 中标服务费收费标准及交纳方式详见投标人须知前附表。

32.2 中标人如未按招标文件要求缴纳中标服务费，采购人或采购代理机构将没收其投标保证金，并将其登入采购人黑名单。

32.4在投标时，投标方应提供中标服务费承诺书原件。

（八） 政府采购信用担保

33. 政府采购信用担保

33.1 中小型企业投标人可以自由按照财政部门规定，采用投标担保、履约担保和融资担保（如适用）。

33.2 投标人递交的投标担保函和履约担保函应为政府采购信用担保试点工作专业担保机构出具。

33.3 投标人可以采取融资担保的形式为政府采购项目履约进行融资。

33.4 合格的政府采购专业信用担保公司名单见投标人须知前附表。

（八） 质疑与投诉

34. 质疑

34.1 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。投标人提出质疑的范围，只限于招标文件、招标过程以及中标结果三个方面的事项。投标人提出质疑的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内提交书面质疑函和必要的证明材料后向采购人或者采购代理机构提出。

34.2 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖投标人公章。

34.3 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。投标人提交的质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的相关规定。否则，采购人或者采购代理机构可以拒收其质疑函。

34.4 投标人不得进行虚假、恶意的质疑，不得扰乱政府采购正常的工作秩序。

34.5 投标人如果捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑的，或在质疑过程中采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的，将报请有关部门查处。如情况属实，将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。

34.6 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

35. 投诉

质疑供应商对质疑答复不满意，或者采购人或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

第三章 资格审查及评标标准和方法

一、资格审查

1. 开标后，采购人或采购代理机构按照招标文件的要求，对投标人的资格进行审查。
2. 通过资格审查的合格投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。
3. 资格审查标准：见附表 1。

二、评标标准和方法

4. 评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 5.2 款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人，得分相同的，按投标报价由低到高的顺序排列。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5. 评审标准

5.1 初步评审标准

5.1.1 评标委员会对资格审查合格投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

5.2.2 符合性审查标准：见附表 4。

5.2 详细评审标准

5.2.1 分值构成

商务部分满分 17 分，技术部分满分 73 分，价格部分满分 10 分。

5.2.2 评分标准详见附表 5。

6. 评标程序

评标委员会对资格审查合格投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。符合性审查合格投标人不足 3 家的，依法重新招标。符合性审查合格投标人不少于 3 家的，评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对相应投标文件进行商务、技术和价格评分、汇总和排序，推荐前三名为中标候选人。

评标活动将按以下步骤进行：

- (1) 评标准备;
- (2) 初步评审;
- (3) 详细评审;
- (4) 澄清、说明或补正
- (5) 推荐中标候选人及提交评标报告。

6.1 评标准备

6.1.1 评标委员会成员签到及签署声明

评标委员会成员到达评标现场时应在签到表上签到以证明其出席。评标委员会签到表见附表 2。

评标委员会成员在评标前,应当使用附表 3 签署评标专家声明书。声明本人不符合第二章“投标人须知”第 19.2 款中约定的应当回避情形,保证遵守有关评标管理规定以及评标纪律,客观、公正地进行评标,并接受采购监管部门的监督。

6.1.2 评标委员会的分工

6.1.2.1 评标委员会首先推选一名评标组长,采购人代表不得担任组长。评标组长负责评标活动的组织领导工作。评标组长与评标委员会其他成员具有同等的评标权力。

6.1.2.2 评标组长除履行自己作为评标委员会成员独立评标的职责外,主要负责以下工作:

- (1) 组织评标委员会成员学习招标文件;
- (2) 提醒采购人或者采购代理机构做好评标准准备工作,包括提供所需的评标基础资料等;
- (3) 汇总各评标委员会成员认为需要投标人澄清、说明或者补正的问题,组织评标委员会对投标人质询并对投标人的答复进行评审;
- (4) 对出现较大争议的事项进行书面记录;
- (5) 查验评标表格和评标记录的完整性及有效性;
- (6) 组织对评标结论进行复核确认;
- (7) 组织编写评标报告,推荐中标候选人。

6.1.3 熟悉文件资料

6.1.3.1 评标组长应组织评标委员会成员认真研究招标文件,熟悉本章及附件中包括的评标表格的使用,如果本章及附件所附的表格不能满足评标所需时,评标委员会应补充编制评标所需的表格,尤其是用于详细分析计算的表格。未在招标文件中规定的标准和

方法不得作为评标的依据。

6.1.3.2 采购人或采购代理机构应向评标委员会提供评标所需的信息和数据，包括：

- (1) 招标文件及其澄清、修改或补充文件；
- (2) 未在开标会上当场拒绝的各投标文件；
- (3) 开标记录表；
- (4) 资格审查表；
- (5) 评标表格。

6.2 初步评审

6.2.1 符合性审查

评标委员会根据附表 4 对资格审查合格的投标人进行符合性审查，符合性审查合格的投标人方可进入详细评审环节。

6.2.2 投标报价有算术错误的，评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标无效。

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 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。

6.3 详细评审

只有通过了初步评审、被判定为合格的投标人方可进入详细评审。

6.3.1 评标委员会按本章第 5.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评分得分。

6.3.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

6.3.3 为保证公平竞争，根据相关法律法规规定，投标人不得以低于企业自身经营成本报价。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过初步评审的投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，其投标将被作为无效投标处理。

6.4 投标文件的澄清和补正

6.4.1 在评标过程中,评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的的内容进行书面澄清或说明,或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

6.4.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容(算术性错误修正的除外)。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,加盖公章并由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.4.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的,可以要求投标人进一步澄清、说明或补正,直至满足评标委员会的要求。

6.4.4 《问题澄清通知》及《问题的澄清》采用附表6、附表7格式。

6.5 推荐中标候选人、提交评标报告

6.5.1 汇总评分结果

评标委员会成员应按照附表8的格式填写详细评审评标结果汇总表。

6.5.2 推荐中标候选人

评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。推荐排名前三的投标人为中标候选人。

6.5.3 编制评标报告

评标委员会完成评标后,应当向采购人提交书面评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标报告应当包括以下内容:

- (1) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点;
- (2) 投标人名单和评标委员会成员名单;
- (3) 评标方法和标准;
- (4) 开标记录和评标情况及说明,包括无效投标人名单及原因;
- (5) 评标结果,确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人;
- (6) 其他需要说明的情况,包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正,评标委员会成员的更换等。

7. 特殊情况的处置程序

7.1 关于评标活动暂停

7.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按资格审查及评标标准和方法中规定完成全部评标工作。只有发生不可抗力导致评标工作无法继续时，评标活动方可暂停。

7.1.2 发生评标暂停情况时，评标委员会应当封存全部投标文件和评标记录，待不可抗力的影响结束且具备继续评标的条件时，由原评标委员会继续评标。

7.2 关于评标中途更换评委

7.2.1 除非发生下列情况之一，评标委员会成员不得在评标中途更换：

(1) 因不可抗拒的客观原因，不能到场或需在评标中途退出评标活动；

(2) 根据法律法规规定，某个或某几个评标委员会成员需要回避。

7.2.2 退出评标的评标委员会成员，其已完成的评标行为无效。由采购人或者采购代理机构根据本招标文件规定的评标委员会成员产生方式另行确定替代者进行评标。

7.3 记名投票

在任何评标环节中，需评标委员会就某项定性的评审结论做出表决的，由评标委员会全体成员按照少数服从多数的原则，以记名投票方式表决。

8. 其它

8.1 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）、《关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间加大政府采购支持中小微企业力度的通知》（京财采购【2020】195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）和《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）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》且声明为小型或微型企业的或《残疾人福利性单位声明函》或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人，其投标报价扣除 10%（*6~10 之间*）后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的或提供的服务，视同为中型企业。

8.2 联合协议中约定，小型、微型企业和监狱企业或残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 3%（*2~3 之间*）的价格扣除。

8.3 联合体各方均为小型、微型企业和监狱企业或残疾人福利性单位的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业或残疾人福利性单位。

附表 1：资格审查表

资格审查表

审查因素	投 标 单 位 名 称					
提供有效的营业执照副本或事业单位法人证书副本复印件						
提供会计师事务所出具的 2019 年度财务审计报告复印件或开标日前 3 个月内基本开户银行出具的资信证明或政府采购投标担保函						
提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺书原件						
提供投标前六个月内任一个月依法缴纳社会保障资金记录的证明材料复印件						
提供投标前六个月内任一个月依法缴纳税收记录的证明材料复印件						
提供未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的承诺书原件						
提供“投标人关联企业情况声明”原件，且各投标人之间不存在单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系情形						
提供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声明原件						
在“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站查询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						
注：资格审查通过打√；资格审查未通过打×，一×否决制。通过资格审查的投标单位方能进入评标。						

采购人代表或采购代理机构代表（签字）：

日 期： 年 月 日

附表 2：评标委员会签到表

评审委员签到表

序号	姓名	单位	职称	电话	身份证号码	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

附表 3：评标专家声明书

评标专家声明书

本人接受采购人邀请，担任_____（项目名称）招标的评标专家。

本人声明：本人在评标前未与采购人或者采购代理机构以及投标人发生可能影响评标结果的接触；在中标结果确定之前，不向外透露对投标文件的评审、中标候选人推荐情况以及与评标有关的其他情况；不收受采购人或者采购代理机构超出合理报酬以外的任何现金、有价证券和礼物；不收受有关利害关系人的任何财物和好处；无国家及本市有关规定需要回避的情形。

本人将严格遵守评审时间，主动出具身份证明，遵守评审工作纪律和评审回避的相关规定。在评审工作开始前，将手机等通讯工具或相关电子设备交由采购代理机构统一保管。

本人承诺不干预或者影响正常评审工作，不明示或者暗示倾向性、发表引导性意见，不修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不接受供应商主动提出的澄清和解释，不征询采购人代表的倾向性意见，不协商评分，不记录、复制或带走任何评审资料。

本人郑重保证：在评标过程中，遵守有关法律法规规章和评标纪律；服从评标委员会的统一安排；独立、客观、公正地履行评标专家职责。

本人接受有关行政监督部门依法实施监督。如违反上述承诺或者不能履行评标专家职责，本人愿意承担一切由此带来的法律责任。

特此声明。

评标委员会全体成员签名：

日 期： 年 月 日

附表 4：符合性审查表

审查因素	投 标 单 位 名 称					
投标文件按招标文件要求签署、盖章的						
投标报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的						
投标文件不含有采购人不能接受的附加条件的						
提供法定代表人授权书原件						
提供中标服务费承诺书原件						
提供没有以他人的名义投标、串通投标、没有以行贿手段谋取中标或者其他弄虚作假方式投标的承诺书原件						
符合招标文件及法律法规规定的其他实质性要求						
注：符合性审查通过打√；符合性审查未通过打×，一×否决制。通过符合性审查的投标单位方能进入综合评审。						

评标委员会全体成员：(签字)

日 期： 年 月 日

附表 5 详细评分表

序号	评分内容		分值
商务部分 (17分)	类似项目业绩 (10分)	近三年(2017年8月1日至今)所承接的类似本项目采购内容的项目业绩,每提供一个得2分,共10分	0-10
	证书 (7分)	具有有效的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书得 1 分,无不得分; 具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书得 1 分,无不得分; 具有有效的 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书得 1 分,无不得分; 具有有效的计算机信息系统集成资质壹级得 2 分,贰级及以下得 1 分,无不得分; 具有有效的 CMMI 证书 5 级得 2 分,4 级及以下得 1 分,无不得分;	0-7
技术部分 (73分)	项目需求的理解分析 (7分)	根据投标人对本项目需求的分析和认识,进行综合评审。 对项目需求分析清晰,理解准确,完全符合项目需求的,得 6-7 分; 对项目需求分析基本清晰,理解基本准确,基本符合项目需求的,得 3-5 分; 对项目需求分析不清晰,理解不准确,不符合项目需求的,得 1-2 分; 不提供不得分。	0-7
	整体系统设计方案 (15分)	根据投标人针对项目提供的整体系统设计方案进行综合评审。 对项目现状分析清晰,理解程度深入,设计方案内容全面,合理,可操作性强,具有较强的针对性、先进性、可维护性及安全性,完全符合项目需求,得 11-15 分; 对项目现状分析基本清晰,理解程度准确,设计方案内容基本全面,较合理,可操作性较强,有一定的针对性、先进性、可维护性及安全性,基本能符合项目需求,得 6-10 分; 对项目现状分析和理解不准确,设计方案内容不全面,可操作性差,无针对性、先进性、可维护性及安全性,不能符合项目需求,得 1-5 分; 不提供不得分。	0-15

	<p>组织实施方案 (15分)</p>	<p>根据投标人针对本项目的组织及管理、实施方案的合理性、针对性、可行性，质量、进度保障措施与相关系统的协调配合措施等进行综合评审。</p> <p>实施方案内容完整，合理，可行性强，各项措施完备，周全，有针对性，完全符合项目需求的，得 11-15 分；</p> <p>实施方案内容基本完整，基本合理，各项措施基本完备，有一定的可行性和针对性，基本能符合项目需求的，得 6-10 分；</p> <p>方案内容不完整，措施不完备，可行性差，无针对性，得 1-5 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	<p>0-15</p>
	<p>项目团队配备 (12分)</p>	<p>根据投标人针对本项目团队人员配备，组织架构，管理机制进行综合评审。</p> <p>团队人员配备齐全，组织架构完善，具有科学的管理机制，能全面满足本项目需求，得 9-12 分；</p> <p>团队人员配备较齐全，组织架构较为完善，具有较为合理的管理机制，基本能满足本项目需求，得 5-8 分；</p> <p>团队人员配备不齐全，组织架构不完善，管理机制不合理，不能满足本项目需求，得 1-4 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	<p>0-12</p>
	<p>售后服务及 培训方案 (12分)</p>	<p>根据投标人针对本项目提供的售后服务及培训方案进行综合评审。</p> <p>售后服务及培训方案内容全面，合理，切实可行，质保期承诺一年及以上，培训计划针对性强，得 9-12 分；</p> <p>售后服务及培训方案内容基本全面，基本合理，具有一定的可行性，质保期承诺一年及以上，培训计划针对性较强，得 5-8 分；</p> <p>售后服务及培训方案内容不全面，不合理，可行性较差，无质保期承诺，培训计划无针对性，得 1-4 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	<p>0-12</p>

	<p>服务质量 保证措施 (12分)</p>	<p>根据投标人针对本项目提供的服务质量保证措施进行综合评审 措施合理、可行、得当、具有很强的针对性，得 9-12 分； 措施基本合理及可行，基本得当，有一定针对性，得 5-8 分； 措施不得当，可行性差，无针对性，得 1-4 分； 不提不得分。</p>	<p>0-12</p>
<p>价格部分 (10分)</p>	<p>综合评分法中的价格分，统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。其他投标人的价格分，统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10$ 按上述公式计算出各投标单位的报价得分，保留小数点后两位。</p>		<p>10分</p>

附表 6：问题澄清通知

问题澄清通知

编号：_____

_____（投标人名称）：

_____（项目名称）的评标委员会，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对本通知所附质疑问卷中的问题以书面形式予以澄清、说明或者补正。

请将上述问题的澄清、说明或者补正于_____年_____月_____日时前密封递交至_____（详细地址）或传真至_____（传真号码）。采用传真方式的，应在_____年_____月_____日_____时前将原件递交至（详细地址）。

附件：质疑问卷

评标委员会全体成员签字：

日期： 年 月 日

附表 7：问题的澄清

问题的澄清、说明或补正

编号： _____

_____（项目名称）评标委员会：

问题澄清通知（编号： _____）已收悉，现澄清、说明或者补正如下：

- 1.
- 2.
-

投标人： _____（盖章）

法定代表人或其授权代表： _____（签字）

日期： 年 月 日

附表 8：评标结果汇总表

评标结果汇总表

评委序号和姓名		投标人名称及其得分						
评委姓名	1:							
	2:							
	3:							
	4:							
	5:							
各评委得分合计								
各评委得分平均值								
投标人最终排名次序								

评标委员会全体成员签名：

第四章 投标文件格式

第一部分：商务部分

1. 投标函

投标函

致：（采购代理机构）

我方参加贵方组织的（项目名称、项目编号） 招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此，我方承诺如下：

1. 我方已详细审查全部招标文件，包括第____号（项目编号）补充通知（如有）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
2. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。
3. 提供招标文件规定的全部投标文件。
4. 按招标文件要求提供服务的投标报价详见开标一览表。
5. 在规定的开标时间后，我方保证遵守招标文件中有关保证金的规定。
6. 完全理解投标报价超过预算金额或最高限价时，投标无效。
7. 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。
8. 完全理解招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件商务和技术条款偏离表中予以明确特别说明。
9. 完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
10. 愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。
11. 我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。
12. 采购人若需追加采购本项目招标文件所列相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同单价执行。
13. 接受招标文件中合同章节的全部条款且无任何异议。
14. 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，被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止

参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

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

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话（手机、座机）：_____

投标人代表电子邮箱：_____

投标人代表（签字）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年___月___日

注：除可填报项目外，对本投标函的实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

2. 法定代表人身份证明书

投 标 人： _____

单位性质： _____

地 址： _____

成立时间： _____年_____月____日

经营期限： _____

姓 名： _____ 性 别： _____

年 龄： _____ 职 务： _____

系 （投标人名称）的法定代表人。

就 （项目名称） （项目编号）的（本项目文件的签署）投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

特此证明。

投标人名称(加盖公章)：

_____年_____月_____日

附：（法定代表人身份证复印件并加盖投标人公章）

注：适用于法定代表人本人参加本项目投标，且各投标人递交投标文件及参加开标时法定代表人需单独携带法定代表人身份证明书、法定代表人身份证原件及复印件加盖投标人公章，若未单独携带以上要求材料，其投标文件将被拒收。

3. 法定代表人授权委托书

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（公司名称）的在下面签字的（被授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）（项目编号）的（本项目文件的签署）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_____日签字生效, 特此声明。

投标人名称(加盖公章):

法定代表人(签字或盖章):

被授权人(签字):

附：（被授权代表身份证复印件并加盖投标人公章）

注：适用于被授权代表参加本项目投标，且各投标人递交投标文件及参加开标时被授权代表需单独携带法定代表人授权委托书、被授权代表身份证原件及复印件加盖投标人公章，若未单独携带以上要求材料，其投标文件将被拒收。

4. 开标一览表

开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称	投标总价（人民币元）	服务期	备注
	大写： 小写：		

声明：我公司已详细审查全部招标文件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

投标人名称(加盖公章)：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

注：1、此表应按投标人须知的规定密封标记并单独递交。

2、此表中，投标总价应和“5. 投标分项报价表”中的总价相一致。

5. 投标分项报价表

投标分项报价表

项目名称： _____

项目编号： _____

序号	项目	项目简述	数量	单价	总价	备注
1.	系统开发					
2	系统集成费					
3.	培训费					
4.	系统测试费					
5.	质保期技术支持及运行维护服务费					
6.	其他					
	...					
7.	质保期后整个系统每年技术支持及运行维护费					不计入投标总价
投标总价：(大写 _____ 元)(RMB _____ 元)						

投标人名称(加盖公章)： _____

投标人代表(签字)： _____

日期： _____

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、如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

- 3、上述各项的分项报价，可另页详细描述。
- 4、本表可根据实际情况进行扩充但不得修改。

6. 技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	名称	招标文件条款号	招标要求	投标条款	偏离	说明

投标人名称(加盖公章)：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

7. 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	招标文件条目	招标文件的 商务条款	投标文件的 商务条款	偏离	说明

投标人名称(加盖公章)：_____

投标人代表(签字)：_____

日 期：_____

8. 投标人基本情况表

单位名称		单位地址	
成立日期		营业期限	
注册资本（万元）		企业性质	
法定代表人		统一社会信用代码	
营业范围			
基本账户开户银行			
基本账户银行账号			
联系人		联系方式	
邮 箱		邮 编	
公司股东情况	股东名称	统一社会信用代码或身份证号	持股比例
公司主要管理人员情况	职务	姓名	身份证号
财务状况	年份	年营业总额 (万元)	年资产总额 (万元)
	2017		
	2018		
	2019		
体系认证情况	说明：通过的认证体系、通过时间及运行状况		
备注	其他投标人认为必要的内容		

投标人名称(加盖公章)： _____

投标人代表（签字）： _____

日 期： _____

9. 资格证明文件

- (1) 有效的营业执照副本或事业单位法人证书副本复印件
(加盖投标人公章)

（2）投标人的资信证明

会计师事务所出具的 2019 年度财务审计报告复印件或开标日前 3 个月内基本开户银行出具的资信证明或政府采购投标担保函（加盖投标单位公章）

说明：

1) 银行资信证明是指开标日前 3 个月内基本开户银行出具的资信证明, 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可以提供复印件, 采购人保留审核原件的权利;

3) 提供的银行资信证明必须是完整的（正反面）;

4) **银行资信证明的开具银行明确规定复印无效的, 须提供原件;**

5) 银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常, 企业信誉良好等;

6) 银行出具的存款证明不能替代银行资信证明, 存款证明无效。

7) 政府采购投标担保函格式见招标文件“第四章 附件 16”。

(3) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力承诺

北京市朝阳区政务服务管理局：

我方作为_____项目（项目编号：_____）投标单位在此承诺，
我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

特此承诺。

投标人名称(加盖公章)：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

(4) 投标前六个月内任一个月依法缴纳社会保障资金记录的证明材料复印件
(加盖投标人公章)

若投标人不需缴纳社会保障资金，须提供相关证明文件并加盖投标人公章。

(5) 投标前六个月内任一个月依法缴纳税收记录的证明材料复印件
(加盖投标人公章)

若投标人为依法免税单位，须提供依法免税的相关证明文件并加盖投标人公章。

(6) 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明

北京市朝阳区政务服务管理局：

我方作为_____项目（项目编号：_____）投标单位在此声明，
我公司在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。

特此声明。

投标人名称(加盖公章)：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

(7) 未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的承诺

北京市朝阳区政务服务管理局：

我方作为_____项目（项目编号：_____）投标单位在此承诺，
我公司未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

特此承诺。

投标人名称(加盖公章): _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

日 期： _____

(8) 投标人关联企业情况声明

北京市朝阳区政务服务管理局：

我方作为_____项目（项目编号：_____）投标单位在此声明：

与我方的法定代表人（单位负责人）为同一人的企业如下：_____

我方的控股股东如下：_____

我方直接控股的企业如下：_____

与我方存在管理、被管理关系的单位名称如下：_____

特此声明。

投标人名称(加盖公章): _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

日 期: _____

10. 中标服务费承诺

中标服务费承诺书

致：北京鸿基名业工程管理有限公司

我们在贵公司组织的_____项目招标中若获中标(项目编号:____),我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定,以转账支票、电汇或现金等形式,向贵公司一次性支付应该缴纳的中标服务费用。收费标准参照国家按计价格[2002]1980号文、发改办价格[2003]857号文有关规定向中标人收取中标服务费用。

特此承诺。

投标人名称(加盖公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____

日 期: _____

11. 在本项目投标中没有以他人的名义投标、串通投标、没有以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的承诺

致：北京鸿基名业工程管理有限公司

在贵公司组织的_____项目（项目编号：_____）的招标中，我公司在本项目投标中没有以他人的名义投标、串通投标、没有以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标。

特此承诺。

投标人名称(加盖公章): _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

日 期: _____

12.类似项目业绩一览表

类似项目业绩一览表

序号	业主名称	项目名称	项目内容	合同金额 (万元)	承接时间	联系方式	是否有用户 反馈意见

说明：

- 1、同类项目业绩：近三年（2017年8月1日至开标日）所承接的类似服务项目业绩；
- 2、投标人必须提供能够证明上述业绩真实性的合同复印件，合同复印件中必须至少包括合同首页、服务内容页、金额页及双方签字盖章等关键页；
- 3、所有合同复印件应清晰，并加盖投标单位公章；
- 4、投标人应在不涉及商业秘密的前提下尽可能提供详细的合同复印件内容；
- 5、采购人保留审核原件并向原业主单位核查的权利。

投标人名称(加盖公章): _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

日期: _____

13.中小企业声明函（如适用）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）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：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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。

投标人名称（盖章）：

日 期：

14. 残疾人福利性单位声明函（如适用）

残疾人福利性单位声明函

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：

15. 监狱企业证明材料（如适用）

根据《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）》、《北京市财政局 北京市司法局关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（京财采购[2014]2506号）的规定提交有关部门出具的证明材料并加盖投标人公章。

16. 政府采购投标担保函（如适用）

（采购人或采购代理机构）：

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

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

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

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

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起_____个月止。

三、承担保证责任的程序

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

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在_____个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

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

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

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项

下的保证责任亦终止。

五、免责条款

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

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

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

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

六、争议的解决

因本发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，任何一方均可向保函签订地的人民法院提起诉讼。本保函的签订地为：_____。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：

年 月 日

17. 政府采购履约担保函（如适用，中标后开具）

编号：

_____（采购人）：

鉴于你方与_____（以下简称供应商）于____年__月__日签订编号为_____的《_____政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在____年__月__日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

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

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）_____。

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

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后_____日内。

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

三、承担保证责任的程序

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

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

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

四、保证责任的终止

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

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

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

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

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）_____

_____年___月___日

18. 其他相关证明文件

(加盖投标人公章)

1. 有效的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书复印件；
2. 有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书复印件；
3. 有效的 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书复印件；
4. 有效的计算机信息系统集成资质证书复印件；
5. 有效的 CMMI 证书复印件；
6. 其他。

第二部分：技术部分（格式自拟）

包含但不限于以下内容：

1. 项目需求的理解分析；
2. 整体系统设计方案；
3. 组织实施方案；
4. 项目团队配备（19. 拟派往本项目的人员情况）；
5. 售后服务及培训方案；
6. 服务质量保证措施；
7. 其他内容。

19. 拟派往本项目的人员情况

项目组成员一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

类别	姓名	年龄	学历	技术职称/执业 /职业资格	从事相关工作 年限	在本项目中拟 担任工作
项目 经理						
项目 管理 人员						
项目 技术 人员						
其它 人员						

注：项目人员在项目执行过程中不得随意更换。

投标人名称：_____（单位公章）

投标人代表：_____（签字）

日 期：_____

填写说明

- 一、 本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术开发（委托）合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。
- 二、 本合同书适用于一方当事人委托另一方当事人进行新技术、新产品、新工艺、新材料或者新品种及其系统的研究开发所订立的技术开发合同。
- 三、 签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
- 四、 本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并可作为本合同的组成部分。
- 五、 当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

委托方（甲方）： 北京市朝阳区政务服务管理局

住 所 地： _____

法定代表人： _____

项目联系人： _____

联系方式： _____

通讯地址： _____

电 话： _____ 传 真： _____

电子信箱： _____

受托方（乙方）： _____

住 所 地： _____

法定代表人： _____

项目联系人： _____

联系方式： _____

通讯地址： _____

电 话： _____ 传 真： _____

电子信箱： _____

(3) 自本项目验收合格后三十个工作日内支付总金额的 15%计 _____ 元（大写：整）；

(4) 自本项目验收报告签订后 12 个月为质保期，质保期结束后 1 个月内支付协议总金额的 5%，计 ¥ _____ 元（大写：整）；

项目完成后，乙方提出书面验收申请，甲方十个工作日内书面回复验收时间（加盖公章），并按时验收，否则过期视同已验收。

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

开户银行：_____

帐号：_____

第六条 本合同的研究开发经费由乙方自行使用及支配。甲方不予以干涉。

第七条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

第八条 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部研究开发工作转让第三人承担。

第九条 在本合同履行中，因出现在现有技术水平和条件下难以克服的技术困难，导致研究开发失败或部分失败，并造成一方或双方损失的，由乙方承担。

一方发现技术风险存在并有可能致使研究开发失败或部分失败的情形时，应当在 15 日内通知另一方并采取适当措施减少损失。逾期未通知并未采取适当措施而致使损失扩大的，应当就扩大的损失承担赔偿责任。

第十条 在本合同履行中，因作为研究开发标的的技术已经由他人公开（包括以专利权方式公开），一方应在 15 日内通知另一方解除合同。逾期未通知并致使另一方产生损失的，另一方有权要求予以赔偿。

第十一条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：经乙方采取保密措施或书面声明为秘密的信息，包括技术秘密、经营秘密等。乙方给甲方提供的材料或文件视为授权甲方合理使用，不应纳入保密内容范围，除非乙方在提供该等资料或文件时作特别声明。

2. 涉密人员范围：甲方项目组成员。

3. 保密期限：至该等信息无保密价值。如乙方已通过其他途径发布、公开或第三人泄露该等信息致使该等信息已为或能为公众知悉，视为该等信息已无保密价值。

4. 泄密责任：甲方泄露乙方保密信息的，应赔偿乙方因此造成的损失。

乙方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：经甲方采取保密措施或书面声明为秘密的信息，包括技术秘密、经营秘密等。甲方给乙方提供的材料、文件视为授权乙方发布或合理使用，不应纳入保密内容范围，除非甲方在提供该等资料或文件时作特别声明
国家秘密、工作秘密、商业秘密、资料秘密。

2. 涉密人员范围：乙方项目组成员。

3. 保密期限：至该等信息无保密价值。如甲方已通过其他途径发布、公开或第三人泄露该等信息致使该等信息已为或能为公众知悉，视为该等信息已无保密价值。

4. 泄密责任：乙方泄露甲方保密信息的，应赔偿甲方因此造成的损失。

第十二条 乙方应当按以下方式向甲方交付研究开发成果：

1. 研究开发成果交付的形式及数量：（详见附件二）。

2. 研究开发成果交付的时间及地点：甲方指定地点，自合同签订之日起 120 天内。

第十三条 双方确定，按以下标准及方法对乙方完成的研究开发成果进行验收：由甲乙双方项目组共同对乙方研发的项目进行验收，验收合格后甲方应向乙方签署书面验收合格证明。

第十四条 乙方应当保证其交付给甲方的研究开发成果不侵犯任何第三人的合法权益。如发生第三人指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当全部承担因此导致的全部责任。

第十五条 因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利由甲享有，甲方可就本项目的成果独立报奖。

第十六条 乙方完成本合同项目的研究开发人员享有在有关技术成果文件上写明技术成果完成者的权利和取得有关荣誉证书、奖励的权利。

第十七条 乙方利用研究开发经费所购置与研究开发工作有关的设备、器材、资料等财产，归乙方所有。

第十八条 双方确定，乙方应在向甲方交付研究开发成果后，根据甲方的要求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训，或提供与使用该研究开发成果相关的技术服务，及相关的售后服务。

1、技术服务和指导内容：开发成果安装,使用和操作培训。

2、地点和方式：甲方指定地点按照人员角色集体培训方式。

3、售后服务内容：对乙方提供的软件系统的运行提供全面的维护服务工作，排除系统在运行过程中出现的各种问题，保证系统可稳定有效地运行，并在维护过程中最大限度减少软件的故障时间。

4. 费用及支付方式：乙方向甲方提供自验收之日起一年的免费技术支持及维修维护，之后为有偿服务。免费维护期满后七个工作日内，甲方向乙方支付下一年度维护费，则乙方将继续为甲方提供当年的技术支持及维护；以后年度按此支付方式延续。维护金额可依据实际情况双方协商调整。

第十九条 双方确定：任何一方违反本合同约定，造成研究开发工作停滞、延误或失败的，按以下约定承担违约责任：

1、甲方延迟付款的，按逾期金额的日万分之五向乙方支付违约金，且项目研究开发工作及交付成果日期顺延；

2、乙方逾期交付开发成果的，按合同总金额的日万分之五向甲方支付违约金。

3、乙方逾期交付开发成果超过 90 日的，视为项目研究开发工作失败。视为项目研究开发工作失败的，乙方应向甲方返还全部已收取的费用。

第二十条 乙方有权在完成本合同约定的研究开发工作后，利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果，归乙方所有。

第二十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方项目联系人，乙方指定_____为乙方项目联系人。

项目联系人承担以下责任：

1. 协调工作

2. 资料收集

3. 款项处理

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第二十四条 质量保修期从工程实际竣工之日算起。双方根据国家有关规定，结合具体工程约定质量保修期如下：自本项目上线试运行并验收后，并签订上线确认函当天至次年同日期。

第二十三条 双方确定，因发生不可抗力或技术风险，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同。

第二十四条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第2种方式处理：

1. 提交北京仲裁委员会仲裁；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第二十五条 与履行本合同有关的技术文件，经双方确认后，可作为本合同的组成部分。

第二十六条 本合同有《朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目投标文件》、《朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目开发费用明细》共2个附件，合同附件为合同的有效组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

第二十七条 本合同一式5份，甲乙双方各执2份，朝阳区政府采购办公室1份，具有同等法律效力。

第二十八条 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方：北京市朝阳区政务服务管理局（盖章）

法定代表人/委托代理人：_____（签名）

年 月 日

乙方：_____（盖章）

法定代表人/委托代理人：_____（签名）

年 月 日

附件一：朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目投标文件（另附）

附件二：朝阳区政务服务管理局单窗通办深化服务能力系统建设项目开发费用明细

第六章 采购需求

1、建设背景

全面加强政务服务，是加快建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的重要途径，是加快政府职能转变、提高政府公信力执行力的重要手段，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。为深入贯彻习近平总书记关于提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平的重要指示，全面落实党中央、国务院及市委、市政府关于全面推进政务服务工作的系列决策部署，深化“放管服”改革，优化营商环境，促进利企便民，增强企业群众获得感，需进一步打造政府直接服务企业群众的总前台总窗口，实现全市政务服务跨越发展。

推进窗口设置综合化。全面推行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的“一窗”综合受理模式，区、街道（乡镇）政务服务中心和部门专业大厅实现政务服务事项70%“一窗受理”。充分发挥综合窗口优势，推出“一表受理、并联审批、多证联办”主题服务产品。根据企业群众办件频率、办事习惯，不断优化调整窗口设置。协调督促审批部门对进驻政务服务大厅人员扩大审批授权，在政务服务大厅内完成受理、审批、办结等全流程工序，推进审批事项在政务服务大厅全程闭环、一窗办结。

推进政务服务数据资源共享利用。梳理各区、各相关部门和单位政务服务数据资源及共享利用需求，制定政务服务领域数据共享利用的技术标准、管理规范 and 考核办法，建立健全数据提供、数据申请、数据应用、数据质量、数据安全等长效管理机制。依托全市大数据平台，建设全市政务服务数据资源共享平台，打破“部门壁垒”“数据孤岛”，分批次推动全市政务服务数据资源汇聚整合和共享利用，实现政务服务数据资源优化融合、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效。建设政务服务大数据分析系统，对全市政务服务事项信息、业务信息、办件信息和用户行为信息等数据进行深度融合及智能化分析。做好政务服务数据资源共享平台与大数据平台、电子证照系统、统一审批平台等对接，推进政务服务数据交换共享全接入、全覆盖、全贯通，推动线上线下政务服务跨部门、跨层级、跨系统、跨业务同源使用数据和协同办理业务。加强人口信息、法人信息、空间地理信息、投资项目信息、信用信息和电子证照信息等国家基础信息资源在政务服务领域共享利用。

2、建设目标

以企业和群众办事更快更好更方便为导向，持续深化“放管服”改革，统筹推进审批制度改革与朝阳区“全网通”平台建设，着力推动政务服务理念、方式、作风全方位和深层次变革。

项目建设完成后，企业群众办事提供材料精减比例达到 60%以上；加快“一门”“一窗”办理，各级 80%的政务服务事项实现“一门”办理，70%的政务服务事项“一窗”分类受理；100 个高频事项实现“最多跑一次”或者“一次不用跑”；推进同一事项同等条件无差别受理、同标准办理，推动一批政务服务事项实现“全城通办”；推进政府信息和政务公开精准化、分众化、便民化，提升政务信息服务水平。

3、建设内容及要求

3.1 单窗通办业务系统

项目建设以四统一（统一采集、统一收件、统一派件、统一发件）为原则，以三跨越（跨部门、跨区域、跨层级）为突破，充分利用互联网云计算和大数据等信息技术，实现“受审分离、智能收件、流程衔接、信息沉淀、智能派件”的目标，实现一个系统能统一申报各类审批与服务事项，实现将单独收件变为综合收件、将窗口人工审核变为系统引导审核、将僵化数据变为智慧数据、将一事一办变为一证通办、将一地一办变为全城通办的“五大转变”。

各模板功能及技术指标要求如下：

序号	模块	子模块	功能及技术指标	数量	单位
1	业务管理	统一收件	能够对进驻政务服务中心的事项的业务受理进行全过程的管控。	1	套
		引导收件	能够通过知识库与系统的结合为窗口服务人员提供引导式的收件评审服务。		
		引导配置	具备将事项每个办事情形通过向导进行配置，并支持多层级向导。		
		事项关联	能够将模板与事项进行关联。		
		资料关联	能够在向导配置中将每级情形与事项申请材料进行关联。		
		办理登记	能够对中心入驻的政务服务事项实现统一登记收件。		
		信息采集集成	能够与信息采集系统集成，呼号时自动导入申请人信息。		

		收件通知书	如果不符合收件条件，能打印不予收件通知书。		
		收件登记自定义表单	针对自然人和法人办事设计不同的表单，实现对相关事项业务数据的窗口登记。		
		审查要点	能够集成事项库中的审查要点。		
		申请材料分发	窗口工作人员在收件时能够提供电子资料的分发和纸质资料分发。		
		电子资料库	建立个人/企业资料库，历史提交申请材料按照个人身份证或企业机构代码等唯一信息关联，实现资料复用。		
		新设企业一封信	新设企业一封信加入系统，能够自动带出对应街道信息。		
		回执单编辑	系统支持对回执单进行部分内容进行编辑操作。		
		窗口个性化事项检索	窗口登记时办理事项排列按照当前账号历史办件量降序排列，提高收件效率。		
		多类型查询检索	窗口登记时支持选择实施机关进行模糊查询和列表下拉选形式。		
		取证信息推送	能够将业务办理信息内容推送给办事人。		
		分组流转	流程流转选择下一环节处理人时支持添加分组功能。		
		历次审查	能够查询当前申请人历次到中心的办理情况。		
		受审互动	支持以留言的形式实现前台受理与后台审查之间的互动。		

		常见问题配置	支持对窗口办理事项收件过程中经常遇到的问题进行配置。		
		常见问题查询	在受理过程中对群众问及相关问题可快速检索解答。		
		常见问题集成	可与大厅呼叫中心进行集成，实现呼叫中心与网上咨询系统的知识复用。		
		事项版本查询	系统能显示事项的最新版本以及每个版本的修订记录。		
		办理事项查询	各业务受理部门可以查询浏览自己部门的事项。		
		办事指南二维码	办事人能够扫描二维码即可获得该事项办事指南信息。		
		模板下载	支持将事项关联的电子申请表模板下载。		
		暂存管理	窗口登记时能够暂时保存正在登记办件。		
		补正管理	支持补正件待处理，待补交资料时继续办理该办件。		
		网上受理	可通过网上服务大厅提交和补正相关申请信息和办事材料后进入受理程序。		
		统一预审	申请人可通过网上服务大厅提交和补正相关申请信息和办事材料，由网上运营中心预审。		
		资料电子化	能够对窗口收件资料电子化上传。		
		资料袋出件	能够出件该办件的资料袋，并记录出件信息。		
		资料袋签收	纸质资料能够通过资料袋在部门之		

			间进行流转，并通过二维码标识进行签收和归档。		
		资料袋查询	能够查询所有的资料袋出件和签收的信息。		
		流程待办	能够显示需要办理的办件（主流程和辅助流程）。		
		待办详情	在待办件中能够显示办件详情，包括办件基本信息、电子化资料、审查记录等。		
		办理缴费	可办理通过辅助流程的办件缴费信息。		
		证照上传	可将办件结果物上传电子文件到系统中进行存档。		
		证照打印	能够提供综合窗口对外统一发证。		
		证照签收	证照能通过二维码标识进行签收和归档。		
		办理查询	能够对办件信息进行多条件的组合查询和自定义查询。		
		我的办件	能够查询系统当前登陆用户的所有办件信息。		
		受理机关办件	能够查询当前登陆用户所在机关参与的所有办件。		
		文书查询	能够查询出所在部门的审批文书。		
		收费信息	能够查询出所有收费办件的收费情况。		
		事项办件	能够根据事项查询出所有的办件信息。		
		实施机关办件	能够查询办件环节处理人所在机关参与的所有办件。		

		数据统计	能够用图形化方式的展现办件数量、办件效率等综合情况。		
		办件量统计	能够统计各个部门所有事项不同办理状态的办件量。		
		办件时间分布统计	能够分别按照年度、月份、所属部门、事项名称统计办件数量。		
		办件效率统计	能够统计各个部门所有事项办理效率。		
		收费统计	能够统计各个部门不同事项收费情况。		
		配置管理	可通过配置管理进行事项配置、帮办配置、辅助流程配置、受理事项配置。		
		事项配置	包括事项的基础管理、办理登记、流程管理以及收费项配置管理等。		
		自定义表单配置	能够对办理登记时提供自定义表单配置。		
		流程配置	流程配置该事项办件的流程图相关信息，可实现单一事项或多个事项绑定一个流程。		
		收费项配置	可配置收费项目、单价等信息。		
		新增帮办信息	可添加同部门的关联人的帮办人信息。		
		删除帮办信息	可删除同部门的关联人的帮办人信息。		
		辅助流程配置	可对辅助流程进行添加、配置和修改操作。		
		受理事项配置	可对用户受理事项范围进行配置。		
		信息发布	系统支持选择接收角色或人员推送		

			相关通知信息。		
		待处理办件浮窗	支持给待处理人以浮窗明显提示方式推送待处理信息。		
		待处理办件信息	支持给待处理人以短信提示方式推送待处理信息。		
2	容缺管理	诚信数据集成	能够集成区级相关部门提供的企业的综合信用评价数据。	1	套
		诚信数据库	建立诚信数据库，在提交虚假材料等操作后记录申请人及企业信息。		
		容缺事项管理	能够对所有市场监督管理局审批事项信息进行统一维护管理。		
		容缺资料管理	能够对所有服务事项的申请资料进行精细化管理。		
		容缺登记管理	能够对所有事项的可容缺资料进行统一标记管理。		
		容缺办件跟踪	对系统中进行容缺受理办件能进行重点跟踪。		
		智能容缺评判	能够对申报事项按照容缺机制智能化给出相应的容缺等级和容缺预审资料清单。		
		企业服务记录	能够对所有通过系统进行容缺预审办理的企业信息进行记录。		
		诚信记录查询	在窗口收件时可以查询到该办事人或者企业是否提交过虚假材料。		
		诚信黑名单管理	建立个人诚信体系，对办事人的诚信进行管理。		
3	外部服务集成	叫号系统集成	能够与排队叫号系统集成，办事人通过取号机一次可以取到办事号和取件号。	1	套

		评价系统集成	综合窗口具备一键呼叫全程代办，能向驻厅首席推送求助相关信息。		
		效能考核系统集成	能够针对窗口服务人员的服务质量、服务效率、服务效果进行系统化的量化考核。		
		网上办事大厅集成	能够和网上办事大厅集成，实现申报数据向单窗系统分发。		
		市级办件库集成	市级平台能够进行区级审批数据的监控管理。		
		市级证照库集成	单窗系统能够与市电子证照库进行对接，实时电子证照数据调用。		
		双录系统集成	通过与大厅双录系统集成，能够根据办件信息进行视频查询。		
		信息采集系统集成	信息采集系统采集到与单窗系统内办件相关的人脸信息能够告知单窗。		
		物流发证系统集成	能够与物流发证系统集成，单窗业务系统流程完成之后，提供综合窗口对外统一发证。		

3.2 朝我说互动服务系统

总体功能按照采、审、转、办、督、评几个方面进行规划。采集端主要实现多渠道的服务提供，集成朝我说窗口、微信办事大厅、12345 热线窗口、网上客服中心、自助专区、语音留言等，群众可通过以上各类渠道进行诉求的提出。审查端主要实现 12345、窗口搜集的信息录入系统、审查人员对录入和公众提交的信息进行初审、诉求处理完成后对群众进行抽样意见回访、每周对朝我说信息进行数据的报表整理。转办端主要提供诉求内容向对应处理业务科室或者部门进行转办分发、对分发处理的问题进行督办、对部门和科室的工作进行效能评估、对群众反馈问题纳入知识库进行管理和知识的共享学习。办理端主要是对分发过来的群众诉求进行逐一回复、回复后群众有疑虑的进行跟进、对已处理的信息进行导出存档。

各模板功能及技术指标要求如下：

序号	模块	子模块	功能及技术指标	数量	单位
1	业务管理	自助采集	能够将自助终端“朝我说”信息采集接入管理后台。	1	套
		登入认证管理	对用户登录进行集成和认证管理。		
		窗口采集	能够对群众现场提出的意见数据进行采集录入。		
		意见暂存	应设有暂存以及补录功能。		
		附件上传	支持附件电子化上传模式。		
		高拍仪集成	系统采集功能集成高拍仪设备。		
		首席代表一键呼	能够直接使用系统呼叫各部门驻厅首席代表，现场为群众答疑解惑。		
		一键帮办求助	可为办事人提供帮办和首席代表业务咨询解答等服务。		
		一键呼集成	能够将“一键呼”信息接入管理后台，由系统自动推送短信通知给被呼叫人。		
		微信公众号“朝我说”	在微信公众号开发“朝我说”线上意见采集入口，引导群众反馈问题的区域。		
		问题反馈	在微服务个人中心能够查看问题反馈进度。		
		进度查询	群众能够对提交意见的处理进度进行实时查询。		
		满意度评价	支持对反馈结果给予满意度评价。		
12345 数据接入	对于 12345 热线的数据，能够接入管理后台扩展字段以固定格式批量导入。				

		数据来源分类	能够将“12345 热线”数据接入后统一进行来源分类管理。		
		语音转义	在信息采集入口集成语音识别技术，提供智能断句和标点符号的预测，将互动内容的音频转换成文字存稿。		
2	数据审查	数据筛选	能够在后台管理设置动态列自定义展示已选择的要素。	1	套
		数据导出	能够将“朝我说”数据详细内容导出。		
		办件量导出	能够将“朝我说”数据以办件量的形式以及动态列方式导出。		
		意见内容导出	能够将意见问题以及反馈回复详细导出。		
3	分发转办	单一分发	能够将非现场解决问题单一转办至相关责任部门。	1	套
		并联分发	能够将涉及到多个责任部门且存在同时办理关系的办件进行并联分发。		
		串联分发	能够将涉及到多个责任部门且回复存在前置和后置关系的办件进行串联分发。		
4	回复办理	回复办理	责任部门可对意见问题进行回复，且在新办件抵达时会由系统自动推送信息提示。	1	套
5	评价反馈	线上满意度回访	在微服务个人中心可对反馈结果给予满意度评价以及评语。	1	套
		线下满意度回访	可对提交人预留的联系方式自动推送评价短信，以及线下客服电话抽		

			查回访形式。		
6	督查考核	回复时限	系统在转办时可设置根据类型所回复的时限。	1	套
		超时预警	在转办后的每一个环节设置回复时限，且分别在即将超时和已超时过程中推送特别提示信息。		
		督办监控	设置督办角色，对整个办件流程进行督办监控。		
		分类建档	设置问题库，可分类存档全区各类政务服务投诉与建议。		
		“五步”闭环处理	结合投诉受理、反馈、约谈、整改、回访“五步”闭环投诉处理机制，在系统中设立“五步”闭环处理流程。		
		绩效考评接入	能够将对“朝我说”运行过程中产生的数据通过绩效系统接口，报送给绩效考核系统。		
7	分析展示	大屏数据展示	展示意见来源的数量，处理部门的数量以及意见类型统计。	1	套
		系统报表分析	根据业务功能需求，量身定制信息、业务、资源全面数据报表，统计当前所有来源渠道、办理地点、办件数量、办件状态等信息。		
		运行数据分析	实现数据分析快速响应，具备查询当前系统办件受理、申请人、办理过程、办件结果等信息。		
8	平台集成	单点登入	依托于统一认证平台，实现用户的单点登录认证。	1	套
		组织架构	能够通过全网通平台接口同步组织架构、人员信息等基础信息。		

		权限集成	朝我说系统需要与全网通平台进行权限的统一集成管理，由全网通平台管理所有角色权限。		
--	--	------	--	--	--

3.3 数据共享服务

为解决目前区级“二次录入”问题，各区综合受理平台需将接口发布到政务服务数据资源管理平台，并订阅业务总线发布到政务服务数据资源管理平台的相关资源接口。根据市局标准按照线上、线下结合、全程网办业务模式开发接口服务以及定制化表单开发，并完成接口联调测试及上线应用，本次对接涉及到区级事项为 380 项。

4、项目完成期

合同签订之日起 120 天内完成

5、项目完成地点

采购人指定地点

6、质保期

中标人必须为本项目整体提供自项目上线运行并验收合格后至少 12 个月的免费质量保证服务

7、项目集成实施及完成要求

- 1、本项目实施进度按照本招标文件“建设内容及要求”中的要求执行。
- 2、中标人对项目内容、项目目标进行深入研究，并提出切实可行的合理化建议。
- 3、在系统运行期间，中标人应根据采购人运行过程中出现的问题对系统进行修改和完善。
- 4、根据项目总体时间进度要求制定详细的实施进度表和人员安排；
- 5、负责指导对进场的软件进行集成安装与测试；
- 8、在采购人认可的环境下，中标人对系统配置评审、功能测试、性能测试等多方面进行检测，如相关成果数据未达到要求，中标人应及时进行修改。

8、人员培训要求

中标人必须对采购人相关人员进行必须要的技术和操作培训，通过集中课堂培训、客户现场培训、远程培训，以满足本软件系统建成后，系统正常运行、维护和技术支持

的需要，培训费用包含在本次投标费用内。

一) 培训对象及目标:

1、窗口业务人员: 中标人应提供所有部门入驻窗口人员窗口设备及业务系统操作培训，培训时间不少于 3 天;

2、系统管理人员: 中标人应提供不少于 5 人，不少于 5 天为系统管理员提供培训，以使其理解系统的理念和提供的功能，熟悉系统各类配置以使其能独立完成系统后其维护工作。

3、大厅综合服务人员: 不少于 5 人，不少于 2 天的业务培训，使各服务人员能熟悉大厅整体办事流程。能熟练解答到访公众提供的各类信息化问题。

二) 培训人员数量及方式:

1、由中标人安排人员在采购单位组织集中培训。

2、系统试运行阶段提供一对一的现场使用辅导。