**中国劳动关系学院**

**网络信息化技术运维服务**

**招标文件**

**招标编号：BIECC－ZB7976**

**第一册**

**01包**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2020年4月**

**目录**

[第一章 投标人须知 1](#_Toc36416765)

[第二章 合同格式及主要条款 20](#_Toc36416801)

[第三章 附件——投标文件格式 25](#_Toc36416802)

[第四章 投 标 邀 请 53](#_Toc36416814)

[第五章 投标人须知资料表 56](#_Toc36416815)

[第六章 项目需求说明 57](#_Toc36416816)

[第七章 疫情防控期间供应商承诺书 66](#_Toc36416820)

# 第一章投标人须知

## 一说明

### 1. 招标采购单位及合格的投标人

* 1. 招标采购单位：系指采购人及其委托的采购代理机构。采购代理机构包括集中采购机构和依法经财政部门认定资格的其他采购代理机构。本项目的采购人：中国劳动关系学院；采购代理机构：北京国际工程咨询有限公司。

1.2 满足以下条件的投标人是合格的投标人，可以参加本次投标：

1.2.1 中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的供应商，包括法人、其他组织或者自然人。

1.2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，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。

1.2.3 必须按规定购买招标文件并登记备案，否则没有资格参与投标。

1.2.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一包号的政府采购活动。为本包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该包的其他采购活动；本项目的招标代理机构及其分支机构不得参加本项目的投标或者代理投标。

1.2.5 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录（截止时点为投标截止时间），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的供应商，没有资格参加本项目的采购活动。

1.2.6不接受联合体投标。

1.2.7 本项目为非专门面向中小企业的项目。

1.2.8 法律、行政法规规定的其他条件。

1.2.9 投标人具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

1.3 投标人在投标过程中不得向招标采购单位或评标委员会行贿或者采取不正当手段，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 招标采购单位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，有权依法追究投标人的责任：

1.4.1 提供虚假的资料；

1.4.2 在实质性方面失实。

1.5 政府采购当事人之间不得相互串通投标。

### 2． 资金来源

2.1 采购人已经获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的款项（财政性资金）。

### 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，招标采购单位均无承担的义务和责任。

## 二招标文件

### 4. 招标文件构成

4.1 项目采购内容和详细技术需求、投标须知等均在招标文件中均有说明。

招标文件共六章，分装两册。各册的内容如下：

第一册

1. 投标人须知
2. 合同格式及主要条款
3. 附件——投标文件格式

第二册

第四章 　投标邀请

第五章投标人须知资料表

第六章　项目需求说明

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各方面都做出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标无效。

4.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供货物安装使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

### 5. 投标人要求对招标文件的澄清

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招标采购单位。招标采购单位对投标人在购买招标文件后七个工作日内提交的澄清要求，应在收到澄清要求后七个工作日内以书面形式予以答复，必要时对招标文件进行澄清或修改。

### 6. 招标采购单位对招标文件的澄清或修改

6.1 招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在原公告媒体上发布澄清（更正）公告。澄清或修改不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求的投标截止时间至少15日前以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，不足15日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.2 招标文件的澄清或修改为招标文件的组成部分，对所有投标人均具有约束力。投标人在收到澄清或修改的书面通知后，应在一个工作日内向采购代理机构回函确认，否则招标采购单位将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容。

## 三投标文件的编制

### 7. 投标范围、投标语言及投标文件中计量单位的使用

7.1 投标人可对招标文件中“项目需求说明”所列的所有包号内容进行投标，也可只对其中一包或几包进行投标，但不得将一包中的内容拆开投标。

7.2 投标文件必须使用中文（如有外文材料，均需翻译成中文，评标时以中文为准）。

7.3 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。

### 8. 投标文件构成

8.1 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：

附件1——投标书（格式）

附件2——投标一览表（格式）

附件3——投标分项报价表（格式）

附件3-2——投标服务、设备明细表（格式）

附件4——项目说明一览表（格式）

附件5——技术规格偏离表（格式）

附件6——商务条款偏离表（格式）

附件7——资格证明文件

7-1法人或其他组织的营业执照等证明文件

7-2 纳税证明

7-3投标人的资格声明（格式）

7-4投标人的资信证明

7-5社会保障金缴纳纪录

7-6近三年经营活动中无重大违法记录声明

7-7信用声明

7-8招标文件要求的和投标人认为必要的其他资格证明文件

附件8——法定代表人授权书（格式）

附件9——项目业绩及项目组成员相关证明材料

8.2 除上述8.1条外，投标文件还应包括本须知第9条的所有文件。

### 9. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

9.1 投标人应提交证明文件，证明其拟供的合同项下的服务的合格性及符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

9.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：

9.2.1 根据招标要求提供的项目参与人员情况表；

9.2.2 项目实施方案；

9.2.3 招标文件要求的或者投标人认为必要的其它技术内容。

9.3 投标人应对照招标文件要求，说明所提供的投标文件已对招标文件的要求做出了实质性的响应，或申明与招标文件要求的偏差和例外【关于第六章“项目需求说明”的所有投标偏差和例外均写入“技术规格偏离表”（附件5），关于其它内容的投标偏差和例外均写入“商务条款偏离表”（附件6）】。

### 10. 投标报价

10.1 所有投标均以人民币报价（现场交付价）不接受其他货币的报价。投标人的投标报价应遵守“中华人民共和国价格法”。

10.2 投标人应在投标分项报价表（附件三）上标明相关服务的单价（如适用）和总价，并由法定代表人或其授权代表签署。

10.3 投标报价应包括完成招标文件要求的相关服务所需要的全部费用。

10.4 为了方便评标委员会对投标文件进行比较，投标人可根据本须知10.2条的规定将投标价分成几部分，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

10.5 投标人所报的各分项投标单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，将被视为无效投标。

10.6 投标人投标的每个包号只能有一个投标方案和报价，否则其该包投标将被视为无效投标。

### 11. 投标保证金

11.1 投标人应提供第五章“投标人须知资料表”中11.1条规定数额的投标保证金，并作为其投标的一部分**（和投标文件同时提交，详见14.3条）**。

11.2 投标保证金是为了保护招标采购单位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，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤销投标文件的；

（2）投标人在投标文件中提供虚假材料的；

（3）除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标人放弃中标或者不按本须知的规定与采购人签订合同的；

（4）投标人与采购人或其他投标人恶意串通的；

（5）招标文件规定的其他情形。

11.3 投标保证金可采用下列形式之一：

电汇、网银、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函。

**投标保证金的接收单位为北京国际工程咨询有限公司，银行账号信息见第四章。**

11.4 投标人同时对多个包号进行投标时，投标保证金可合并提供，投标人须注明投标的各包投标保证金金额。投标保证金总额不足且无法判定是哪一个或多个包号不足的，涉及的所有包号将均被视为无效投标。

11.5 未按规定提交投标保证金的投标将被视为无效投标。

11.6 中标人的投标保证金，在与采购人签订合同后5个工作日内无息退还。未中标的投标人的投标保证金将于中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还。中标人在领取中标通知书时须向采购代理机构缴纳中标服务费。

11.7 招标采购单位逾期退还投标保证金的，除应当退还投标保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20％后的利率支付超期资金占用费，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

### 12. 投标有效期

12.1 投标应在规定的投标截止日起 90 天内保持有效，投标有效期不满足要求的投标将被视为无效投标。

12.2 招标采购单位可根据实际情况，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。投标人也可以拒绝招标采购单位的这种要求，其投标保证金将予以退还。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 投标人应准备投标文件正本　1　份和副本 5 份，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。另外投标人还需提供电子版投标文件（光盘或U盘）1份。电子版投标文件与纸质投标文件内容不符的，以纸质投标文件为准。

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招标文件要求的地方签字、加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。投标文件的副本可采用正本的复印件。

13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人在修改处签字或加盖公章才有效。

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 投标人为自然人的，只须按要求签字，投标文件所有加盖公章的要求均不适用。

## 四投标文件的递交

### 14. 投标文件的密封和标记

* 1. 投标时，投标人应将投标文件正本密封装在单独的信封中，将所有副本一起密封装在单独的信封中，且在信封正面标明“正本”“副本”字样。电子版投标文件可单独密封包装，也可和正本一起封装。
	2. 为方便开标唱标，投标人应将“投标一览表”单独密封，并在信封上标明“投标一览表”字样，在投标时单独递交。
	3. 为方便核查投标保证金，投标人应将“投标保证金”（如采用电汇方式，提供电汇底单复印件。若采用网银方式，提供转账网页打印件）单独密封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。
	4. 如果投标人虽然未能按照上述14.1-14.3条规定对投标文件进行密封，但只要投标文件密封完好的，招标采购单位不得拒收。
	5. 所有信封上均应：

1）清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指明的地址。

2）注明招标公告或投标邀请中指明的项目名称、招标编号和“在（开标日期、时间）之前不得启封”的字样。

3）在信封的封装处加盖投标人公章。

14.6 所有信封上还应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。

14.7 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，招标采购单位对投标文件的误投或过早启封概不负责。

### 15. 投标截止期

15.1 投标人应在规定的投标截止日期和时间前，将投标文件密封送达至招标采购单位，送达地点应是招标文件中规定的地址。招标采购单位收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。逾期送达、未密封或密封不完好的投标文件，招标采购单位应当拒收。

15.2 招标采购单位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，招标采购单位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。

### 16. 投标文件的修改、补充与撤回

16.1 投标人在提交投标文件后，可在投标截止时间前对其投标文件进行修改、补充或撤回，但必须有修改、补充或撤回的书面通知并由法定代表人或正式授权的投标人代表签字或加盖公章。

16.2 投标人对投标文件的补充或修改通知还须进行密封和标记（注明项目名称、招标编号、“补充或修改通知”等）。

16.3 在投标截止期之后，投标人不得修改、补充或撤回其投标文件（评标委员会要求的澄清除外）。

16.4 在投标有效期内，投标人不得撤销其投标。

16.5 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，招标采购单位应当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。

## 五开标及评标

### 17. 开标

17.1 招标采购单位应当按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和预先确定的地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表、采购人和有关方面代表参加，评标委员会成员不得参加开标活动。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知采购代理机构，并承诺默认开标结果，否则视同认可开标结果。

* 1. 开标时，由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，由招标采购单位当众宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、书面修改和撤回投标的通知、是否提交了投标保证金等。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。

投标人不足3家的，不得开标。

* 1. 除了原封退回投标截止期后收到的投标文件、未密封或密封不完好的投标文件之外，开标时不得拒收任何投标文件。

17.4 招标采购单位将对唱标内容做开标记录，由投标人代表和相关工作人员签字确认。

17.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为招标采购单位相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。招标采购单位对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

17.6 开标结束后，招标采购单位应当依法对投标人的资格进行审查（见本须知第19条和第20条相关要求）。合格投标人不足3家的，不得评标。

### 18. 组建评标委员会

18.1 评标委员会根据政府采购有关要求和本次招标采购货物的特点进行组建，并负责评标工作。

### 19. 投标文件的初审与澄清

19.1投标文件的初审分为资格性审查和符合性审查。

19.1.1 资格性审查指依据法律、法规和招标文件的规定，由招标采购单位在开标后对投标文件中的资格证明等文件进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

19.1.2 符合性检查是指评标委员会依据招标文件的规定，对符合资格的投标人的投标文件进行审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

19.2 投标文件的澄清

19.2.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

* + 1. 澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

19.2.3 算术错误将按以下方法更正：

（1）开标时，“投标一览表”内容与投标文件中投标分项报价表内容不一致的，以“投标一览表”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，以投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。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序进行修正。修正后的报价按照本须知第19.2.1条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

### 20. 投标偏离与非实质性响应

20.1 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，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。

20.2 在比较与评价之前，根据本须知的规定，招标采购单位/评标委员会要审查投标人是否符合规定的资格条件、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的全部实质性要求相符。对关键条款，例如关于投标保证金、适用法律、缴税等内容的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离。招标采购单位/评标委员会决定投标人是否符合资格、投标文件是否对招标文件作出了实质性响应只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据（购买招标文件信息查询、信用查询除外）。

20.3 不符合资格要求的投标或没有进行实质性响应的投标将被视为无效投标。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有效投标。如发现下列情况之一的，投标人的投标将被视为无效投标：

（1）未按规定要求交纳投标保证金的；

（2）除评分因素条款外的未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

（3）不具备招标文件中规定资格要求或未按招标文件要求提供资格证明文件的；

（4） 投标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） 不符合合格投标人条件的，包括通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询（截止时点为投标截止时间），发现有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单供应商的（保留查询记录网页打印件）；

（7） 投标人串通投标的；

（8）不符合招标文件中规定的其他实质性要求的；

（9）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

有下列情形之一的，属于投标人串通投标：

（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。

### 21. 评标方法和评标标准

21.1 经初审合格的投标文件，评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对其进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。比较报价，同时考虑其它因素，详见21.3条。

* 1. 根据实际情况，本项目采用综合评分法，即在符合资格条件并满足招标文件全部实质性要求的情况下，按照评审因素的量化指标按包进行评审，**以每包排名最高的前1-3名投标人依次作为该包中标候选人**的评标方法（每个评委分别对每个通过初步审核的投标人进行独立打分，所有评委对同一投标人打分的算术平均值为该投标人该包的最终得分，所有打分保留小数点后两位，第三位四舍五入。得分相同的，按投标价由低到高顺序排列；得分且投标价相同的并列）。具体评分因素权重及评审标准如下：

**打分办法：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分指标 | 评分标准 | 分值 |
| 一级指标 | 二级指标 |
| 商务部分（20分） | 公司整体实力（20分） | 投标人在网络运维领域创新发展，拥自主知识产权。（1）提供校园信息管理系统软件著作权证书，得4分、（2）提供智能终端管理的软件著作权证书，得4分；注：需提供软件著作权复印件，未提供不得分。 | 8分 |
| 企业实力：（1）投标人具有有效期内的ISO/ICE27001信息安全管理体系认证证书得3分；（2）投标人具有有效期内的ISO/ICE 20000-1信息技术服务管理体系认证证书得2分；（3）投标人具有有效期内的国家高新技术企业证书得2分 | 7分 |
| 投标人熟悉网络环境，运维经验丰富，做过类似网络运维项目，提供类似运维项目案例合同每个1分，（合同首页、 金额页、签字盖章页等关键页复印件）。最高得5分。 | 5分 |
| 技术部分（70分） | 技术需求指标 (45分) | 全部满足招标文件第六章项目需求说明，得45分，每有一个带“#”技术需求项不满足扣4分，其它每有一个技术需求项不满足扣2分，扣完为止。 | 45分 |
| 服务计划(5分) | （1）针对于本项目提出的优化服务计划明确、其他预期目标完全符合本校实际情况，能充分考虑采购人需求得5分；（2）针对于本项目提出的优化服务计划比较明确、其他预期目标基本符合本校实际情况，没有充分考虑采购人需求得3分；（3）针对于本项目提出的优化服务计划不明确、其他预期目标不符合本校实际情况，没有考虑采购人需求得1分；（4）本项未提供，不得分。 | 5分 |
| 需求理解（5分） | （1）投标人对本项目服务的需求理解清晰、对网络运维服务定位准确，满足用户需求，得5分；（2）投标人对本项目服务的需求理解基本清晰、对网络运维服务定位基本准确稍有瑕疵，不能完全满足用户需求，得3分；（3）投标人对本项目服务的理解不清晰、对网络运维服务定位不准确，不能满足用户需求，得1分；（4）本项未提供，不得分。 | 5分 |
| 二线技术支持服务方案（6分） | （1）二线技术实力强，与驻场运维人员联动机制合理，故障处理措施可行性、及时性、可操作性强得6分；（2）二线技术实力较强，与驻场运维人员联动机制有部分不合理，故障处理措施可行性存在疏漏、及时性、可操作性不能完全满足用户需求得3分；（3）二线技术实力差，与驻场运维人员联动机制混乱，故障处理措施可行性较差、及时性、可操作性不能满足用户求得1分；（4）本项未提供，不得分。 | 6分 |
| 重要时期报障措施（4分） | （1）对服务过程可能遇到的紧急情况认识全面，应急预案内容具体，切实可行，得4分；（2）对服务过程可能遇到的紧急情况认识不够具体，应急预案内容有小部分缺失，方案可行性较好，得3分；（3）对服务过程可能遇到的紧急情况认识较差，应急预案内容完整性差，可行性差，得1分。（4）本项未提供，不得分。 | 4分 |
| 人员考核 （5分） | （1）服务团队人员建立健全的用工管理制度合理明确，能充分考虑采购人需求，得5分；（2）服务团队人员建立健全的用工管理制度较为合理，没有充分考虑采购人需求，得3分（3）服务团队人员建立健全的用工管理制度不合理，没有考虑采购人需求，得1分（4）本项未提供，不得分。 | 5分 |
| 投标报价（10分） | 投标报价（10分） | 满足招标文件要求且评审价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的报价得分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10。 | 10分 |
| 注：以上证明文件均需提供复印件，并加盖投标人公章 |

**说明1：评标价：**

**注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，如投标人为小型或微型企业，则对其在本项目中提供的工程、服务和自身制造的货物以及其它小型和微型企业制造的货物（均不包括使用大型、中型企业注册商标的货物）的投标报价给予6%的扣除作为评标价。其它形式下，投标人的投标报价即为其评标价。小型和微型企业须填写附件中规定的“小型微型企业声明函”，并在投标分项报价表中明确列出是否属于小型和微型企业产品、服务以及属于小型和微型企业的产品、服务总价，否则不考虑价格扣除。监狱企业参与投标视同小型、微型企业，须填写本须知第附件中规定的“小型微型企业声明函”

**注2：**

残疾人福利性单位投标视同小型、微型企业，须填写附件中规定的“ 残疾人福利性单位声明函”，否则不考虑价格扣除。

**说明2：报价过低：**

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他符合资格条件且通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明（法定代表人或授权代表签字，或加盖公章），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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**说明3：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。

**说明4：修改评标结果**

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

　　 （1）分值汇总计算错误的；

　　 （2）分项评分超出评分标准范围的；

　　 （3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

　　 （4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，招标采购单位发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

**说明5：废标、停止评标及招标终止**

1. 在招标采购中，有包号出现下列情形之一的，该包应予废标：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标采购单位应将废标理由通知所有投标人。

2. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反法律、行政法规、强制性标准、政府采购政策，违反公开透明、公平竞争、公正和诚实信用原则而影响投标结果的，应当停止评标工作，与招标采购单位沟通并作书面记录。招标采购单位确认后，应当修改招标文件后重新招标。

3. 招标采购单位在发布招标公告后，除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。终止招标的，招标采购单位应当及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已经获取招标文件的潜在投标人，并将项目实施情况和采购任务取消原因报告本级财政部门。已经收取招标文件费用或者投标保证金的，招标采购单位应当在终止采购活动后5个工作日内，退还所收取的招标文件费用和所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

### 22． 评标过程及保密原则

22.1 开标之后，直到采购人与中标人签订合同时止，招标工作有关人员对审查、澄清、评价和比较投标的有关资料等事宜，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

22.2 在评标期间，投标人试图影响招标采购单位和评标委员会的任何活动，将导致其投标无效，并承担相应的法律责任。

## 六确定中标

### 23． 中标候选人的确定原则及标准

23.1 除第25条规定外，确定实质上响应招标文件且满足下列条件者为中标候选人。投标人排名按评审后得分由高到低顺序排列；得分相同的，按投标价由低到高顺序排列；得分且投标价相同的并列。排名最高的投标人作为中标候选人（或按照评委会推荐的评标排序依次作为中标候选人）。

### 24． 确定中标人

24.1 招标代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定每包中标人。出现第一中标候选人并列的情形，以技术部分得分高的投标人为中标人；技术部分得分还相同的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。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。

24.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以与排位和中标人并列的中标候选人签订政府采购合同，如无排位并列的中标候选人，采购人可以和排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推。采购人亦有权重新进行公开招标。

24.3 采购人有权根据投标人递交投标文件中的资格证明文件等资料，对投标人的财务、技术和生产能力等进行真实性审查。如果审查中发现虚假问题，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

### 25. 接受和拒绝任何或所有投标的权利

25.1 为维护国家和社会公共利益，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。

### 26． 中标通知书

26.1 在投标有效期内，中标人确定后，招标采购单位应当在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。招标采购单位应同时以书面形式向中标人发出中标通知书，向未中标的投标人发出落标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

26.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标，否则应当依法承担法律责任。

26.3 中标通知书是合同的组成部分，对采购人和中标人具有同等法律效力。

### 27. 签订合同

27.1 中标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投标文件的规定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改，采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

27.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

### 28． 履约保证金

28.1 见合同条款。

### 29． 质疑

29.1 供应商认为招标文件、招标过程、中标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7个工作日内，以书面形式**向采购代理机构（具体联系方式见本招标文件第五章）**提出质疑（针对同一招标程序环节的质疑，供应商应在法定质疑期内一次性提出）。应知其权益受到损害之日，是指：

29.1.1 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为按要求购买并收到招标文件之日；

29.1.2 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

29.1.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

29.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目招标活动的供应商。潜在供应商已按要求购买招标文件的，可以按规定对招标文件提出质疑。

29.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当由法定代表人（主要负责人）或者其授权代表签字（或者盖章），并加盖单位公章，供应商为自然人的，应当由本人签字。供应商可以委托代理人进行质疑，其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项，由法定代表人（主要负责人）签字（或者盖章），并加盖单位公章，供应商为自然人的，应当由本人签字。

29.4 质疑函应当包括下列内容：

　　（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。

29.5 采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7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。质疑答复的内容不得涉及商业秘密。供应商对评标过程、中标结果提出质疑的，采购代理机构可以组织原评标委员会协助答复质疑。

29.6 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

　　（1）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展招标活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展招标活动。

　　（2）对招标过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则应当重新开展招标活动。

29.7 质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

# 第二章　合同格式及主要条款

**采购合同**

项目名称： 中国劳动关系学院网络信息化技术运维服务

货物/服务名称：中国劳动关系学院网络信息化技术运维服务

甲　　方： 中国劳动关系学院

乙　　方：

签署日期： 年 月 日

签署地点： 北京市海淀区

**合　　　同　　　书**

 中国劳动关系学院 (甲方) 中国劳动关系学院网络信息化技术运维服务 (项目名称)中所需 网络信息化技术运维服务 (采购内容名称) 由北京国际工程咨询有限公司 (采购代理机构)以 号采购文件在国内进行竞争性磋商。经评审委员会评定(乙方)为成交人。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

**1、合同文件**

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

a. 本合同书

b. 成交通知书

c. 磋商响应文件

d. 采购文件

**2、合同标的**

本合同货物/服务：乙方为甲方提供12个月期限的网络信息化技术运维服务

**3、合同总价**

本合同总价为 　元人民币。(大写：)

**4、双方的权利和义务**

4.1乙方作为甲方选定的中标人，必须根据甲方要求，承担向甲方提供承诺的服务范围内的相关工作。

4.2甲方有权向乙方就项目相关问题进行咨询，乙方对甲方的相关咨询必须给予明确的答复。

4.3甲方应根据项目需要向乙方提供真实、全面、准确的信息及资料。在收回有关资料时，乙方应将有关资料及其复制件交还甲方。

4.4在项目现场工作期间，甲方应向乙方派出的咨询人员提供必要的办公场所和办公条件。乙方人员在甲方场地内活动时，需听从有关人员的安排和引导，未经允许不得擅自进入机房、办公室等工作环境。乙方人员应遵守甲方的相关规章制度。

4.5在项目进行期间，乙方应对阶段成果向甲方进行正式汇报。

4.6在项目结束后，乙方应向甲方提供一份正式报告及其电子版文件。

4.7乙方应对咨询服务的工作量、正确性、完整性、合法性和及时性负责。但如果甲方对乙方的工作不予配合或者提供的资料不真实、准确、全面导致乙方的工作报告结论错误、成果提交延迟等影响项目的质量和验收，乙方对此不承担责任。

4.8任何情况下，未经甲方书面同意，乙方不得向第三方转让甲方在本合同中授予乙方的权限，不得超越甲方授权范围。否则甲方有权解除本合同。

**5、付款方式**

本合同的付款方式为：乙方应在合同签订后 7 天内，按约定的方式向甲方提交合同总价5% 的履约保证金。

合同签订后15日内支付合同金额50%，项目服务时间完成一半时支付合同金额20%，项目服务时间完成后10日内支付合同金额30%甲方每次付款前，乙方应按国家有关财税规定为甲方开具发票。

**6、税费**

5.1与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

5.2 如本合同履行期间国家下调与本合同价格相关的税率，双方应协商调整合同价格，签署变更协议，以使甲方获得税率下调的利益。

**7、本合同的服务时间及服务地点**

 时间：

地点：中国劳动关系学院北京校区和涿州校区

**8、转让和分包**

8.1本合同不能转让。

8.2乙方拟将非主体、非关键性工作分包的，应当按照其投标文件中载明的分包承担主体进行分包，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的承担主体与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

**9、违约赔偿**

9.1如果乙方未能在合同规定的期限内提供服务,针对乙方未能在合同规定的期限内提供服务的每一天，乙方需按日向甲方支付违约金，违约金的计算标准为按日支付合同价款的千分之零点五。

9.2违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方的损失，补足违约金不足部分。支付违约金、赔偿金后，除非甲方行使解除权，乙方仍应按照本合同的约定履行其义务。

9.3因为乙方延迟提供服务，甲方行使解除权的，自甲方向乙方发出解除合同的书面通知到达乙方时，本合同即告解除或部分解除。

9.4甲方逾期付款，则每日按应付款的千分之零点五向乙方支付违约金。

**10、争议解决**

双方在履行合同中如有争议，应先友好协商解决，协商不成的，提交合同签署地有管辖权的法院诉讼解决。

**11、合同的生效。**

本合同经双方法定或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章且乙方提交履约保证金后生效。

　　甲　方： 中国劳动关系学院 乙　方：

　 (印章)　　　 (印章)

法定或授权代表(签字)： 法定或授权代表(签字)：

住所：北京市海淀区增光路45号 住所：

　电　　话： 电话：

组织机构代码：121000004000048875 组织机构代码：

开户银行： 开户银行：

开户行号：

账　　号： 账　　号：

# 第三章附件——投标文件格式

目录

附件1——投标书（格式）

附件2——投标一览表（格式）

附件3——投标分项报价表（格式）

附件3-2——投标服务、设备明细表（格式）

附件4——项目说明一览表（格式）

附件5——技术规格偏离表（格式）

附件6——商务条款偏离表（格式）

附件7——资格证明文件

包括：7-1法人或其他组织的营业执照等证明文件

7-2 纳税证明

7-3投标人的资格声明（格式）

7-4投标人的资信证明：会计师事务所出具的上年度财务审计报告，或银行出具的资信证明

7-5社会保障金缴纳纪录

7-6近三年经营活动中无重大违法记录声明

7-7信用声明

7-8招标文件要求的和投标人认为必要的其他资格证明文件

附件8——法定代表人授权书（格式）

附件9——项目业绩及项目组成员相关证明材料

附件10——中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函

##

## 附件1　　　　投标书（格式）

致：（招标采购代理单位）

根据贵方为(项目名称)项目招标的投标邀请(招标编号),签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件正本一份及副本\_\_\_份：

1. 投标一览表
2. 投标分项报价表
3. 技术规格偏离表
4. 商务条款偏离表
5. 资格证明文件
6. 遵守国家有关法律、法规和规章，按招标文件中投标人须知和技术规格要求提供的有关文件
7. 以形式出具的投标保证金，金额为人民币　（包号和金额）　元。

据此，签字代表宣布同意如下：

（1）本项目的投标总价见“投标一览表”。

（2）如中标，我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

（3）我方已详细审查全部招标文件，包括第号补充通知（如果有的话）。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

（4）本投标有效期为自投标截止日起个日历日。

（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）在投标截止时间之前，我方未曾为投标包号提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务，也没有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。贵方或评标委员会可通过“信用中国”网站（[www.creditchina](http://www.creditchina).gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询，我方完全接受查询的结果。

（7）我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，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。

8．与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人授权代表签字

投标人名称（全称）

投标人开户银行（全称）

投标人银行帐号

投标人公章

日期

## 附件2　　　　投标一览表

招标编号：项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 名称 | 投标总价（元） | 投标保证金（元） | 备注 |
|  01 |  |  |  |  |

投标人名称（盖章）：

投标人授权代表(签字):

注:1、**此表应按投标人须知的规定密封标记并单独递交（一份原件即可）。**

2、此表中，投标总价应和附件3中的总价相一致。

## 附件3　　　　投标分项报价表

投标人名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号:\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　　　报价单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 简要说明 | 数量 | 单价 | 总价 | 是否属于小型和微型企业产品、服务 | 备注 |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |
| 总价 |   | 总价，其中属于小型和微型企业产品、服务的价格合计 |

投标人授权代表签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人(盖章):

注:1.如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

 2.分项报价表应包括完成招标文件要求的该包全部服务所需要的所有费用。

3.上述各项的详细分项报价，可另页描述。

## 附件3-2　　　　投标服务、设备明细表

投标人名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　　　　　　　　　报价单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供应商名称 | 企业类型 | 供应商地址 | 统一社会信用代码 | 商品名称 | 商品型号 | 商品品牌 | 产品类型 | 数量 | 计量单位 | 分项单价（元） | 分项总价（元） | 服务内容 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

投标人授权代表签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人(盖章):

**注:1.上述各项的投标设备、服务明细表，可另页描述。**

 **2.表中产品类型是指所投产品为进口产品还是国内产品。**

 **3.上述各设备的分项总价之和应为投标总价。**

 **4.本表应单独提供word或excel的电子版，随电子版文件一同递交。**

## 附件4　项目说明一览表

投标人名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 简要说明 | 数量 | 其它 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人授权代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人(盖章):

注: 各项详细技术性能可另页描述。

## 附件5 技术规格偏离表

投标人名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 包号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件章节及条款号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人(盖章):

## 附件6　　商务条款偏离表

投标人名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件章节及条款号 | 招标文件的商务要求 | 投标文件的商务响应 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人(盖章):

## 附件7　　资格证明文件（格式）

目录

7-1法人或其他组织的营业执照等证明文件

7-2 纳税证明

7-3投标人的资格声明（格式）

7-4投标人的资信证明：会计师事务所出具的上年度财务审计报告，或银行出具的资信证明

7-5社会保障金缴纳纪录

7-6近三年经营活动中无重大违法记录声明

7-7信用声明

7-8招标文件要求的和投标人认为必要的其他资格证明文件

**附件7-1 法人或其他组织的营业执照等证明文件**

【提供营业执照（事业单位投标提供事业单位法人证书、非企业专业服务机构投标提供执业许可证、自然人投标提供身份证）复印件（须按国家有关规定年检合格）加盖本单位公章】

**附件7-2 纳税证明**

【提供开标日前六个月内任意一个月的纳税（法人单位必须为增值税或营业税或企业所得税）证明（银行缴费凭证或税务机关开具的证明）复印件加盖公章。依法免税的投标人，应提供相应文件（复印件加盖公章）证明其依法免税】

**附件7-3投标人的资格声明　(格式)**

1、名称及概况：

(1)投标人名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(2)地址及邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(3)成立和注册日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

　　(4)主管部门：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(5)公司性质：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(6)法人代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(7)职员人数：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(8)近期资产负债表(到\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日止)

〈1〉固定资产：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

原值：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

净值：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈2〉流动资金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈3〉长期负债：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈4〉短期负债：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈5〉资金来源：

自有资金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

银行贷款：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

〈6〉资金类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

商业性：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

非商业性：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2、最近三年的年度总营业额：

年份　　　　　国内　　　　　出口　　　　　总额

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3、有关开户银行的名称和地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4、需要声明的其他情况：**如公司简介、组织机构、企业管理状况、主要技术人员情况、资质和证书等**。

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

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人授权代表(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传真号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件7-4　　　投标人的资信证明**

**会计师事务所出具的年度财务审计报告，或银行出具的资信证明**

说明：

1、投标人在投标文件中，必须提供本单位2018或2019年度经会计师事务所审计出具的财务审计报告复印件（成立一年内的公司可提供验资证明复印件）并加盖公章。

2、如投标人无法提供2018或2019年度财务审计报告复印件（或成立一年内的公司无法提供验资证明复印件），则应提供银行出具的资信证明复印件并加盖公章（开具银行明确表示复印无效的，须提供原件，原件无需加盖公章）。银行资信证明应在开标日前三个月内开具，可不受收受人和项目的限制，若提供的是复印件，评标委员会保留审核原件的权利。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。银行出具的存款证明不能替代银行资信证明。

**附件7-5社会保障金缴纳纪录**

【提供开标日前六个月内任意一个月的社会保障金缴纳记录（银行缴费单据或社保机构出具的证明）复印件加盖公章，不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件（复印件加盖公章）证明其不需要缴纳社会保障资金】

**附件7-6 近三年经营活动中无重大违法记录声明**

我单位近三年经营活动中无重大违法记录（即未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。如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满），特此声明。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年经营活动中有重大违法记录，我单位将承担因此引起的一切后果。

投标人授权代表（签字）：单位:（公章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

**附件7-7信用声明**

在参与本次采购活动之前，我公司没有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。

招标采购单位或评标委员会可以通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询并留存查询结果的截图，我公司完全接受由此查询的结果，特此声明。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公司盖章:

日期：

说明：招标采购单位将于投标截止日当日（投标截止时间后），在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）对所有投标人进行信用信息查询并保留网页查询结果截图。

**附件7-8 招标文件要求的和投标人认为必要的其他资格证明文件**

**注：以下证明文件均需提供原件或复印件并加盖公章**

1.相关单位一览表

投标人应如实列出和本单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的单位名单并加盖公章。

|  |
| --- |
| 与投标人的负责人为同一人的其他单位名称 |
| 1 | （单位名称） |
| 2 | **……** |
| 3 | **……** |
| **…** | **……** |
| 与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位名称 |
| 1 | （单位名称） |
| 2 | **……** |
| 3 | **……** |
| **…** | **……** |

投标人授权代表（签字）

投标人公章

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注 ：（1）如投标人没有表中列示的相关单位，请填写“无”。

（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。

（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。

2.与采购项目的关系申明

我公司（**□ 是☑否）**为本采购项目的包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

特此声明。

投标人(盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注：为本采购项目的包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商没有资格参与此次投标。

3.其它证明文件

## 附件8法定代表人授权书(格式)

（注：自然人投标无需提供）

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\_\_\_\_\_\_日签字生效,特此声明。

法定代表人签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权人签字\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附：

被授权人姓名：

身份证号（须后附身份证复印件）：

职　　　　务：

详细通讯地址：

邮政编码　　：

传　　　　真：

电　　　　话：

## 附件9 项目业绩及项目组成员相关证明材料

【按招标文件“第一章，打分办法”中要求提供相应的项目业绩及项目组成员相关证明材料】

**注：项目业绩及项目组成员需列表进行描述，格式自拟。**

## 附件10　　　　中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函

一、中小企业声明函

　中小企业声明函

　　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。

　　企业名称（盖章）：

日　期：

注：

1、如投标人为大型企业，则应进行如下声明：

本公司郑重声明，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\_ 大型\_\_企业。

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：

2、监狱企业参与投标视同小型、微型企业，须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件复印件，否则不考虑价格扣除。

二、残疾人福利性单位声明函

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：

**中国劳动关系学院网络信息化技术运维服务**

**招标文件**

**招标编号：BIECC－ZB7976**

**第二册**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2020年1月**

# 第四章投标邀请

北京国际工程咨询有限公司受中国劳动关系学院的委托，对下述项目进行国内公开招标,欢迎合格的投标人前来投标。该项目资金已经落实。

1. 项目名称：中国劳动关系学院网络信息化技术运维服务
2. 招标编号：BIECC－ZB7976
3. 项目概况：见第六章“项目需求说明”。
4. 合格投标人：见第一章“投标人须知”的1.2条。
5. 购买招标文件：

1）时间：招标公告发布之时起至2020年4月24日，上午9:00至11:30，下午13:00至16:30（北京时间，下同。非工作日只能电汇或网银购买标书）。期满后购买招标文件的潜在投标人不足3家的，招标采购单位可以顺延招标文件出售时间并另行公告。

2）地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座608室（北四环学院桥东北角）。

3）招标文件售价：人民币500元/包，售后不退（电子版招标文件下载地址：www.biecc.com.cn，进入主页点击标书下载频道后搜索项目名称）。

4）若电汇或网银购买标书，请将电汇底单（网银转账页面）扫描件及以下表格发邮件至jowena@163.com，邮件主题请务必注明“（招标编号）购买标书信息”。若需快递纸质版招标文件也请在邮件中注明，须加收快递费50元。电汇或网银必须于购买招标文件截止日下午16:30前到账。注：投标人在购买招标文件时按照招标公告的要求提供相应材料，如实完整的填写出售标书记录，尤其须明确拟投标包号。本项目本次分包进行招标，投标人必须按所投包数缴纳购买招标文件的费用。投标人在购买招标文件后，如果决定变更登记的信息，应在购买文件截止时间前补交齐相关费用并书面通知项目负责人，否则变更信息将不予认可。

|  |  |
| --- | --- |
| 招标编号 |  |
| 包号 |  |
| 单位名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 单位地址 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |

4）电汇购买招标文件/投标保证金及中标服务费收取的信息如下：

开 户 行：华夏银行北京学院路支行

账 号：102 420 000 00 002 546

1. 投标截止时间及开标时间、地点：

1）投标截止时间及开标时间： 2020年5月8日上午09:00（北京时间）；

2）投标、开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层511会议室。

1. 需要落实的政府采购政策：*如促进中小企业和监狱企业发展、优先采购节能产品、环境标志产品等。*
2. 发布公告的媒介：本公告在中国政府采购网发布。
3. 其他：

1） 投标文件请于投标当日（投标截止时间之前）递交至投标地点，逾期递交的文件恕不接受。

2） 届时请投标人派代表参加开标仪式。

1. 公告期限：5个工作日。

**采购人：中国劳动关系学院**

地址：北京市海淀区增光路45号

联系人和联系方式：周老师；88562580

**采购代理机构： 北京国际工程咨询有限公司**

地 址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座611（购买标书在608）

邮 编：100083

开户名称：北京国际工程咨询有限公司

开户银行：华夏银行北京学院路支行

帐 号：10242000000002546

联系人：王爽、张乐

联系电话：82376082

传真：82370881

电子邮箱：jowena@163.com

**项目联系人和联系方式：王爽、张乐；82376082**

# 第五章投标人须知资料表

本表是关于要采购货物的具体资料，是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | **内容** |
| 1 | 招标采购单位：中国劳动关系学院联系方式：周老师；88562580 |
| 2 | 投标保证金：投标包号预算（控制）金额的1.5% |
| 3 | 中标服务费为：按原《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）执行，按中标金额差额定率累进法计算，按包由中标人支付 |
| 4 | 投标有效期：开标日起90天（日历日）。 |
| 5 | 投标文件：正本：　1　份，副本：　5　份电子光盘 1 份 |
| 6 | 投标截止期：2020年5月8日上午09:00　（北京时间） |
| 7 | 开标时间：同投标截止期投标、开标地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座五层511会议室。 |
| 8 | 评标方法：综合评分法。 |
| 9 | 中标候选人：评标委员会按投标人须知第21.3条的要求确定各包中标候选人。 |

#

# 第六章项目需求说明

项目需求一览表及预算：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 名称 | 项目情况简介 | 项目预算(万元) |
| 01 | 网络信息化技术运维服务 | 网络信息中心所辖固定资产委托管理工作、及网络客服中心其他日常管理运维工作… | 130 |

注：1、超出预算金额的投标文件将被拒绝.

**一、项目概述**

中国劳动关系学院是中华全国总工会直属的唯一一所普通本科院校，由中华全国总工会与教育部共建。根据全国总工会和教育部的指导和要求，学校多年坚持弘扬劳动特色、工会特色、工运特色，坚定不移地走“小精尖”内涵式发展道路，已经形成了以普通本科教育为重点、工会干部培训为使命、稳步发展研究生教育、做精做强高等职业教育的办学格局，成为在工会和劳动关系领域学科门类较为齐全、较为完整的大学。

学校现有北京和涿州两个校区，此项目包含两个校区的网络信息化的技术运维服务。

**二、项目技术需求**

1、运维服务范围和内容：

本项目运维服务内容包括：两校区校园网络维护工作、两校区校园卡相关客服服务工作、全校师生电脑桌面级维护服务工作、网络信息中心所辖信息系统用户级安装使用的辅助服务工作、网络信息中心所辖固定资产委托管理工作、及网络客服中心其他日常管理运维工作。

#2、运维服务要求：

负责客服中心、卡务中心、网络数据中心的日常运营服务与值班；承担学院（含学生）使用的计算机及外围设备的维修和维护；负责学校网络设备和校园卡设备的保障和维护，保证全校网络设备的正常运行；负责网络信息中心所辖信息系统的账户管理和用户级别的安装使用技术支持；负责校园网络安全监测及应急处理；负责托管资产管理工作；协助完成网络信息中心办公室交办的其他任务。

#3、运维服务岗位及人员配备要求：（岗位要求中每项均为“#”项）

 运维服务团队需要配备13个人，详情见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **校区** | **岗位** | **人数** | **岗位职责** | **岗位要求** |
| 北京校区（6人） | 主管 | 1 | 全面负责网络信息化客服相关工作，负责客服事务分工安排处置，负责客服中心的综合管理，保证客服队伍的正常运行，负责对客服员工进行培训和业务指导，积极提升客服人员的业务水平并进行激励，负责向上向下及横向沟通工作。 | 1.具备计算机和网络基础知识,;2.有10年以上客服工作经验，全面熟悉客服各项业务;3.具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳；4.能随时配合甲方工作； |
| 客服 | 4 | 维护校园局域网络正常运行，处理校园网络故障，解决学校办公、教学和学生中遇到的网络问题、电脑系统问题，维护校园网络设备、一卡通设备、网站及各种应用系统、教学机房电脑及教学设备维护和维修等。 | 1.具备计算机和网络基础知识；2.熟悉windows系统的安装和应用；3.熟悉软硬件故障的排除、办公设备的日常维护，熟悉局域网络故障处理，熟悉教学机房相关维护工作；4.四年以上网络维护经验；5.至少一名客服入岗前具备网络工程师证书（投标人需自行承诺员工入岗前可以提供，格式自拟）； |
| 卡务 | 1 | 负责校园卡充值、补卡、售卡、校园卡问题解答及处理，电费充值等。 | 1.要求具备财务的基本知识和计算机操作能力；2.有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰，做事认真、注重细节，负责任，工作热情；3.有耐心和亲和力，能妥善处理师生相关问题，保证客户满意；4.具备两年以上客服工作经验； |
| 涿州校区（6人） | 主管 | 1 | 全面负责网络信息化客服相关工作，负责客服事务分工安排处置，负责客服中心的综合管理，保证客服队伍的正常运行，负责对客服员工进行培训和业务指导，积极提升客服人员的业务水平并进行激励，负责向上向下及横向沟通工作。 | 1.有10年以上客服工作经验；2.全面熟悉客服各项业务;具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力；3.吃苦耐劳，能随时配合甲方工作； |
| 客服 | 3 | 维护校园局域网络正常运行，处理校园网络故障，解决学校办公、教学和学生中遇到的网络问题、电脑系统问题，维护校园网络设备、一卡通设备、网站及各种应用系统、教学机房电脑及教学设备维护和维修等。 | 1.具备计算机和网络基础知识，熟悉windows系统的安装和应用；2.熟悉软硬件故障的排除、办公设备的日常维护，熟悉局域网络故障处理；3.熟悉教学机房相关维护工作；4.四年以上网络维护经验； |
| 卡务 | 2 | 负责校园卡充值、补卡、发卡、校园卡问题解答及处理，电费充值等。 | 1.有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰；2.做事认真、注重细节，负责任，工作热情；3.有耐心和亲和力，能妥善处理师生相关问题，保证客户满意；4.具备两年以上客服工作经验； |
| 北京和涿州校区 | 网络运维工程师 | 1 | 负责学校两校区网络运维维护、信息系统维护等工作。 | 1.具备计算机、通信和网络基础知识；2.熟悉linux系统、Oracle数据库；3.员工入岗前具有红帽RHCE证书（投标人需自行承诺员工入岗前可以提供，格式自拟）4员工入岗前具有Oracle OCP证书（投标人需自行承诺员工入岗前可以提供，格式自拟）；5.有3年以上网络运维工作经验；6.具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳，能随时配合甲方工作； |
| 注：以上服务年限需供应商自行承诺所派人员可以满足，格式自拟，否则视为不满足要求 |

4、入驻日期及服务期限

（1）2020年6月15日前完成所有岗位人员入驻并到岗；

（2）服务期限：合同签订后12个月。

（3）服务地点：用户指定地点

5、对投标单位要求：

 投标单位应创建具有良好的企业文化，以人为本，抓好员工队伍建设；建章立制，完善管理制度；建立质量体系，提高服务水平；开展活动，培育团队精神。中标公司需要为本项目安排一位项目经理，全面负责本项目运维服务人员的管理工作，并负责与校方对接沟通工作。要求项目经理人员应该固定，不得随意更换，有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰，做事认真、注重细节，负责任，工作热情，有耐心和亲和力。

6、对运维服务人员的整体要求如下表：

|  |
| --- |
| （1）基本要求 |
| 管理机构与人力资源配置要求 | 1.服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待师生主动、热情、耐心、周到并及时为师生提供服务。2.服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。3.服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。4.服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握管理基本法律法规，能正确使用相关专用设备。 |
| （2）礼仪标准 |
| 仪容仪表 | 1.服务人员在工作中应面带笑容，保持开朗心态。2.服务人员在工作中需穿戴整齐工作服。3.服务人员在工作中需保持身体清洁卫生，避免身体有异味、头屑等现象，不可用刺激气味强的香水及染较明显夸张颜色的头发，要干净得体。4.工作中男员工不留长发，女员工不化浓妆；头发梳理整齐，面部保持清洁。5.工具包、笔要随身携带，保持整洁。6.手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油。 |
| 接听电话礼仪标准 | 1．服务人员接听电话执行“首问负责制”。2. 接听电话时，应仔细聆听，耐心、细致解答；对于自己能解决的问题，在最短时间内给予解决；不能当即答复的问题，应留下对方姓名、联系电话，研究或请示上级后应在24小时内答复，不可越权答复。3．在接听电话的过程中，严禁与师生发生争执，处理业务应保持平和心态；遇到师生由于其它原因导致心情不好时，应安抚师生的情绪，使师生愿意与之沟通。4．拿起电话、挂断电话时，要注意服务礼貌用语，参照语言标准规范。5．对于师生的咨询、投诉、报修、报警电话，要及时记录，快速反馈。 |
| 语言标准 | **提倡用语**1．“请”字当头，“谢”不离口；2.称呼语：老师，同学；欢迎语：欢迎光临\*\*\*\*；3.基本礼貌用语：您好，请，谢谢，对不起，请原谅，没关系，不客气，再见，欢迎下次光临；4.问候语：您好，您早，早上好，晚上好，节日快乐；5．道歉语：对不起，请原谅，打扰了，失礼了，不好意思让您久等了。**禁忌用语**1.、“不管”； “有本事找领导去”、“你找我没用，要解决就去找领导”；2.“不是告诉你了吗，怎么还问”； “急也没用，我太忙了”；3. “有意见，告去”、“你尽管投诉好了”； “我就这态度”、“你问我，我问谁”；4.“我没工夫”； “我不是为你一个人服务的”； “没看到我在忙吗”；5.“不能办就是不能办，没有为什么，这是规矩”； 6．“现在才说，干吗不早说”、“你怎么这么多毛病”、“我们一向都是这样”； “自己看着办”。 |
| 前台服务标准 | 1.前台服务人员应时刻保持良好的精神状态，符合基本的礼仪标准规范。2.师生进门时，前台服务人员应立即点头微笑致意。3.对待师生的询问，做到有问必答，解答不了的，应找熟悉的同事解答，不得以生硬、冷淡的态度对待师生。4.随时保持客服中心大厅内环境的卫生整洁，门前脚垫清洗，厅内物品及时擦拭。5.不在大厅内用餐、吃零食；不在工作时间闲聊、看报纸、杂志及做其他与工作无关的事情。6.大厅内值班，工作时间不得擅自离岗。 |

工作时间要求：

| 岗位名称 | 人数 | 每周工作天数 | 工作时间 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所有岗位 | 13 | 5(周一至周五) | 8:00-17:30按国家法定假期休息 |

#7、对日常维修服务时限要求

 维修服务30分钟内到位，2小时内修复，特殊情况需作出说明和限时承诺；大故障原则上2日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。（投标人需自行承诺，格式自拟）

8、投标人承诺

#1）.具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。上岗前采购人会对所派人员进行考核，“对于未通过采购人的各项业务知识培训及考核的人员，将进行人员更换。”但是更换人员要符合下一条要求。

#2）.不能随意更换，如特殊原因更换，须经采购人确认。服务期内中标供应商主动更换管人员数量不得超过5人，否则采购人将根据实际服务情况对中标供应商给予经济处罚。

#3）.能够承担晚班、周末及寒暑假值班工作；能够承担临时安排的加班工作，可以随时配合甲方工作。

#4）项目组成员工资发放标准不低于北京市或河北省最低工资标准（以员工所在地为准），并依法为项目组成员缴纳社保、五险。
注：以上各项投标人需逐项承诺，格式自拟

9、其它需要明确问题

（1）、运维服务收费采用包干制。除日常工作外,如有突发或临时性工作安排的加班费用均包含在运维费用中,甲方不再支付其他额外费用。

（2）、工作内容涉及到的通讯器材、记录本、笔及电池等均包括在年物业费中，所涉及到专业维保所需费用由学院提供。

（3）、所有岗位员工食宿自理，可申请在校内学生食堂就餐。

（4）、执行8小时工作制，具体工作时间根据学校规定统一安排。

10、验收：

参照招标文件及合同文件，在合同期满前甲方组织验收工作，出具验收

**附件: 中国劳动关系学院图书馆关于污损、丢失、撕毁及盗窃图书、报刊的规定**

中国劳动关系学院图书馆

关于污损、丢失、撕毁及盗窃图书、报刊的规定

第一条 为保证图书馆工作的正常进行，并教育广大读者爱护图书、报刊，以养成良好的道德风尚，依据《普通高等学校图书馆规程》之有关条例，特制定本规定。

第二条 凡对图书、期刊及报纸进行批划、涂写、污染、水浸等，均属污损行为。其中轻度污损缴纳图书补偿款5元，中度污损缴纳图书补偿款10元，严重污损、影响借阅的赔1本同名、同作者、同出版社、同版本的图书，交付人工处理费10元或按书价3倍缴纳图书补偿款。

第三条 读者所借书刊丢失，应及时与有关外借部门取得联系，并在一个月内购买同名、同作者、同出版社、同版本书刊赔偿，同时交付加工费10元。如在赔偿前、过期后找回原书刊，则以过期书刊处理。

第四条 当所丢失的书刊不能如期以赔书方式进行赔偿，则根据书刊出版年代缴纳图书补偿款：

⑴ 文革时期没有标价的书刊，一律按照10元为书刊价格，再按照3倍缴纳图书补偿款。

⑵ 80年及以前（文革时期未标价除外）的书刊，按照书价的30倍缴纳图书补偿款。

⑶ 81－90年的书刊，按照书价的20倍缴纳图书补偿款。

⑷ 91年及以后的书刊，按照书刊价格的3倍缴纳图书补偿款。

赔款后如原书找回，过期者按过期处理；未过期者，所缴纳图书补偿款全部退回。

第五条 凡未经借阅部门办理有关手续，将书刊藏匿及私自夹带出馆者，按照以下情况处理：

初犯且认错态度较好者，须写出书面检查，并按所窃书刊现价的5倍缴纳图书补偿款；

虽初犯，但是态度恶劣者，除写出书面检查外，按照其所窃书刊的10倍缴纳图书补偿款；

对重犯者，除通知有关部门进行处理外，吊销其借书证，处以所窃书刊现价的20倍缴纳图书补偿款。

第六条 凡对图书、期刊及报纸进行撕、割者，一律处以100元以上的图书补偿款，并送交有关部门处理。

第七条 对于以上所述的超期使用费以及图书补偿款，这些收费项目图书馆相关区域均有显示，并通过校园卡实现，无现金交易。

# 第七章 疫情防控期间供应商承诺书

承诺书

（参与开标的授权代表需手持承诺书原件，如开标时疫情防控结束则无需携带）

本单位名称: ,参与投标（响应）人员姓名：，身份证号码：，联系方式：，承诺严格落实党中央、国务院以及北京市委、市政府相关工作部署，遵守《中华人民共和国传染病防治法》、《北京市人民政府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》及相关要求。

本单位承诺在参与北京国际工程咨询有限公司组织的项目的投标（响应）过程中做到以下几点：

1.本单位参与投标（响应）人员近期未去过（或途径）湖北地区，未与湖北地区人员密切接触，未与确诊或疑似病例有过接触史，未有发热、咳嗽等症状，身体状况良好。

2.本单位参与投标（响应）人员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。

3.本单位承诺做好开标前的各项准备工作。

4.本单位参与投标（响应）人员配合工作人员进行体温检测和人员信息登记，自觉做好个人防护，按规定佩戴口罩，听从工作人员引导，投标（响应）活动完成后及时离场。

供应商（公章）：

参与投标（响应）人员（签字）：

年月日