一、说明

**1 总则**

1.1 供应商应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

1.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 供应商在磋商前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4供应商对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

★1.5供应商提供的服务必须符合国家强制性标准。

1.6响应供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2磋商范围与内容**

2.1 项目背景及现状

为认真贯彻落实区委、区政府、区城运中心的各项决策部署，围绕“联合、即时、智能、协同”的努力方向，统筹推进资源整合、系统平台建设、优化完善运行机制体制、落实解决市民诉求等各项工作,全力提升城市精细化管理水平和为民服务能力。努力为祝桥镇不断打造集“城市管理”、“应急指挥”、“政府值班”，“非紧急救助”的四位一体的“一网统管”城市运行管理体制，将体制、机制的创新与多种应用技术、物联网、3G网络、G is无线远程数据采集等有效结合，实现了城市运行的常态化管理与非常态管理的结合，实现了巡查、监测、预警、指挥、分析、评价的全周期管理，实现了结构上的区中心、镇、村居三级纵向协同及横向专业部门条块结合协调配合的专项监管，在城市运行常态管理和非常态应急指挥调度上，实现了城市运行预警和辅助决策的全面融合，最终形成了从宣传、巡查、立案、派单、处置的预警、预测、研判分析等一系列程序运行问题的精细化管理。实现城市运行管理从单一问题的早发现、早处置，到从根本上得到解决的目的。

2.2 项目磋商范围及内容

本项目为对城市运行管理指挥调度平台、城市运行管理监测平台、城市运行管理决策与村居平台、城市运行信息资源中心和城市运行管理、移动办公平台的实时监控。

2.3 本项目服务期限为2024年12月8日至2026年1月7日。

**3承包方式**

3.1 依照本项目的磋商范围和内容，成交供应商以包工、包料、包质量、包安全、包进度的方式实施项目承包。

3.2 本项目不允许分包。

**4合同签订方式**

4.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与磋商文件和成交供应商响应文件的内容一致，并互相补充和解释。

**5结算原则和支付方式**

5.1 结算原则

5.1.1本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

5.2 支付方式

5.2.1 本项目合同金额采用**分期付款**方式，在采购人和成交供应商合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务时间段 | 支付方式 | 备注 |
| 1 | 2024年12月8日至2025年9月7日 | 服务满一季度后，次季度首月25日前，采购人结合考核结果支付上季度相应款项。 |  |
| 2 | 2025年9月8日至2026年1月7日 | 服务满一个月后，次月25日前，采购人结合考核结果支付上月相应款项。 |  |

5.3成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**6适用技术规范与规范性文件**

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**7磋商内容与要求**

7.1 工作目标与总体要求

运用城运现有的各类平台对祝桥镇全镇范围内的市容进行巡查，实现城市运行管理指挥调度平台、城市运行管理监测平台、城市运行管理决策与村居平台、城市运行信息资源中心和城市运行管理、移动办公平台的实时监控。

7.2 本项目磋商内容与具体质量要求

**服务内容一览表（工作量清单）**

项目名称及包件号：

| **序号** | **服务内容** | **具体要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 各类平台的实时监控 | 对城市运行管理指挥调度平台、城市运行管理监测平台等实行24小时监控 |  |
| 2 | 对城运市容巡查工单进行派单 | 利用城运现有平台，对辖区内的市容工单进行指定的派单活动 |  |
| 3 | 运用城运现有软件对各类数据进行汇总 | 运用视频图像系统、城运通、城管通等系统对本镇城运数据进行汇总整理并形成报表 |  |
| 4 | 将形成的汇总数据直观的显示于城运大屏上 | 在城运大屏上显示重大活动、防汛防台、特殊区域、重点对象防控的重要信息 |  |

**说明：此表所列内容为本次磋商核心工作内容，供应商不得缩减。**

7.3具体服务内容

本项目主要针对祝桥镇城运中心因工作需要成立的市民热线工作专班、平台工作专班、“一网统管”工作专班提供配套服务，由祝桥镇城运中心工作人员承担管理职责，供应商配备的人员承担辅助性工作，具体实施下列服务内容：

（1）对城市运行管理指挥调度平台、城市运行管理监测平台、“一网统管”管理平台、安防平台实行24小时监控，发现问题及时按相关流程上报处置。

（2）利用市民服务热线管理系统，对市民通过12345热线反映的问题进行电话确认并立案，并根据《浦东新区城市运行综合管理指挥手册》的规定进行派单和结案及回访。每月完成12345市民服务热线工单不少于700单。

（3）利用城市网格化综合管理系统及政务微信系统，对于市、区、镇各级监督员上报的案件进行受理立案并按照《浦东新区城市运行综合管理指挥手册》规定进行标准化派单、审核处理结果及结案上报工作。其中：政务微信网格工单每月完成不少于4000单（含一般工单和即发即处工单），整体结案率和及时结案率不低于99%；农村综合工单每月完成不少于2700单，整体结案率和及时结案率不低于99%；每日及时完成产生的公安挪车工单。

（4）运用城运各类平台挖掘、分析运行管理数据，并形成分析结果。

（5）利用人员和科技手段实现数据标准化，支持跨部门的资源整合和数据分享。

（6）实现各类动态信息、突发案件等重要信息数据的实时采集。

（7）根据新区网格及热线的考核结果，对本镇范围内的职能部门进行各类工单的接单、处置情况进行汇总分类，并按月形成分类数据报表上报中心实现各类动态信息、突发案件等重要信息数据的实时采集。

（8）将各类信息形成数据成果，以最直观的方式展现在城运大屏上，为重大活动、防汛防台、特殊区域、重点对象防控、分析研判提供直观、精细的依据。

7.4人员及设备要求

供应商须按下表要求配备相关人员，其中所派项目负责人必须为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

提供7\*24小时的服务，保障平台每时每刻都至少有2名稳定专业的人员提供驻场服务。

7.4.1人员要求

（1）本项目中人员岗位要求

**人员配备一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位类别 | 岗位名称 | 配置数量 | 应提供验证资料 | 备注 |
| 1 | 项目负责人 | 项目负责人 | 1 |  |  |
| 2 | 驻场人员 | 监管维护人员 | 10 |  | 供应商需保障平台7天×24小时均有2名稳定专业的人员提供专业的驻场服务 |
| 备注：表内项目负责人必须是本单位职工。 | | | | | |

7.4.2人员自身要求

7.4.2.1展示采购人的良好形象，严格遵守保密规定。

7.4.2.2语言文明，行为规范。

7.4.2.3政治合格、品行良好、责任心强。

7.4.2.4遵守法律、法规、政策和规章制度，无违法犯罪记录。吃苦耐劳、作风严谨。

7.4.2.5身体健康，无残疾、无传染性疾病

7.4.2.6能熟练使用各种办公软件

7.4.2.7项目负责人的学历需本科及以上，年龄在50岁以下，其他人员的学历需高中或同等学历及以上。

7.4.3工作时间

在岗工作人员每天工作12小时，实行做二休二制，具体工作时间由职能部门及单位根据实际情况灵活调配。

7.4.4工作要求

（1）不得迟到、早退、窜岗、脱岗或无故缺席

（2）不得在岗时乱穿混穿着装

（3）不得在岗时闲聊、打闹

（4）不得在岗时看书、看报、看电视或听收音机

（5）不得在岗时与闲杂人会客、做私活或做与工作无关事

（6）不得在岗时抽烟、吃零食

（7）不得在岗时打瞌睡、睡觉

（8）不得酒后上岗和在岗饮酒无正当理由，迟到超过2小时

（9）不得搬弄是非，造成班组不团结

（10）认真做好领导交办的各项工作

**8安全文明作业要求与应急处置要求**

8.1 安全文明作业要求

8.1.1 供应商及其劳务分包商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

8.1.2 在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，供应商应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。若违反规定而造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

8.1.3 成交供应商在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

8.2 应急处置要求

8.2.1 成交供应商须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

8.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

8.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，成交供应商应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

8.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

8.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

8.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

8.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报采购人，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。

8.3应急值守

8.3.1严格施行24小时值守应急制度，充实专业值守备勤力量，强化值班室电话、传真、电脑、网络、视频监控等硬件设置配置，做到“有牌子、有人员、有职责、有平台、有呼应”。

8.3.2每月按时进行应急排班并上传新区应急管理信息平台，明确值班员值班日期、时段、岗位和联系方式并以短信形式提醒值班人员值班，确保值班人员按时到岗就位。

8.3.3对采购人交办的事项，值班人员要认真传达和办理，及时催办、查办和反馈结果，做到件件有着落。

8.4信息报送制度

8.4.1 应急突发事件上报实行属地负责原则。督促属地村居委在事件发生后第一时间向城运中心报送事件发生时间、发生地点、事件简述、处理过程等要素。

8.4.2 充分利用新区应急管理信息平台，形成以网络直报为主，电话、传真为辅的信息报送机制，严格落实突发事件信息“30分钟口头报，1小时书面报”的工作要求，并加强跟踪续报，增强信息报送的及时性、准确性、完整性。

8.5突发事件应急协调处置

8.5.1 接收突发事件信息，详细询问有关情况，确认事发时间、地点、原因、性质、后果（伤亡）、责任归属等要素，并做好记录。

8.5.2在突发事件发生后，第一时间通过电话报告给当日值班人员和领导，并同一时间通知城运中心相关负责领导。

8.5.3与赶赴现场人员确认、判断实践处置难度和社会面影响程度，及时向采购人报告。

8.6视频保障相关工作

8.6.1 做好视频会商、城运通等视频保障工作，确保信息通畅，上通下达。

8.6.2. 对持城运通设备的村居不定时、不定期开展抽查工作，提升各村居的应急响应能力。

8.7防台防汛

8.7.1防台防汛期间负责灾情信息的接收、研判、综合、报送和分转。

8.7.2对易积水点位开展视频监控，在视频监控中发现问题报值班领导的同时及时联系应急抢修队伍前往进行处置，及时查看处置完成情况。

**9管理、考核要求**

9.1 项目管理要求

9.1.1 供应商在磋商阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，成交供应商不得自行调整管理方案或更改管理措施。

9.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交供应商管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交供应商应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交供应商需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

9.1.3 成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

9.1.4 成交供应商需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

9.2 项目考核办法

考核周期共分为七个阶段：第一阶段为2024年12月8日至2025年3月7日，第二阶段为2025年3月8日至2025年6月7日，第三阶段为2025年6月8日至2025年9月7日，第四阶段为2025年9月8日至2025年10月7日，第五阶段为2025年10月8日至2025年11月7日，第六阶段为2025年11月8日至2025年12月7日，第七阶段为2025年12月8日至2026年1月7日。

采购人会对供应商工作情况进行检查，90分以上为优秀，80分以上为良好，70分以上为合格，70分以下（不包含70分）为不合格。

每次支付，采购人依照考核结果，即考核结果为“优秀”的全额支付该考核周期的相应款项，考核结果为“良好”的支付该考核周期相应款项的90%，考核结果为“合格”的支付该考核周期相应款项的80%，考核结果为“不合格”的支付该考核周期相应款项的50%。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核细则 | | |
| 要求 | 应得分 | 扣分说明 |
| 1、不得迟到、早退、窜岗、脱岗或无故缺席 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 2、不得在岗时乱穿混穿着装 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 3、不得在岗时闲聊、打闹 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 4、不得在岗时看书、看报、看电视或听收音机 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 5、不得在岗时与闲杂人会客、做私活或做与工作无关事 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 6、不得在岗时抽烟、吃零食 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 7、不得在岗时打瞌睡、睡觉 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 8、不得酒后上岗和在岗饮酒无正当理由，迟到超过2小时 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 9、不得搬弄是非，造成班组不团结 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |
| 10、认真做好领导交办的各项工作 | 10 | 每发现一个扣一分，扣完为止 |

**10保密要求**

10.1 成交供应商应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。成交供应商不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则成交供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于成交供应商及成交供应商的所有雇用人员。

四、报价须知

**11磋商报价依据**

11.1 磋商报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、磋商过程中实质性变动的内容、服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）、项目现场条件等。

11.2磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、售后服务（如果有）、管理要求与标准及考核要求等。

11.3服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）说明

11.3.1服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）应与供应商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

11.3.2采购人提供的服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）是依照采购需求测算出的主要工作内容，允许供应商对服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各供应商应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，应以服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）为准。

11.4岗位设置说明

11.4.1 岗位设置应与磋商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

**1****2磋商报价内容**

12.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除采购需求中另有说明外，磋商报价（即磋商总价）应包括全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

12.2 磋商报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险，其费用视作已分配在磋商报价明细表内单价或总价之中。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

12.3 在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，供应商应自行考虑，在合同履约期内成交价不作调整。

12.4 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《磋商报价一览表》及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

13磋商报价控制性条款

13.1 磋商最后报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

13.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**13.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理：

13.4.1 磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

13.4.2 磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的；

五、政府采购政策

**15节能产品政府采购（本项目不适用）**

15.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）和《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）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，供应商必须选用节能产品。

15.2供应商如选用节能产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为节能产品。

**16环境标志产品政府采购（本项目不适用）**

16.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）和《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）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2供应商如选用环境标志产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为环境标志产品。

**17促进中小企业发展**

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“磋商文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

17.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

17.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**18支持监狱企业发展**

18.1 按照国家财政部、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）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、磋商中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

18.2 监狱企业参加政府采购活动时，应当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。

**19促进残疾人就业**

19.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

19.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“磋商文件格式”），并对声明的真实性负责。