

“幸福久久”为老服务信息化平台运作服务  
费

# 招标文件

采 购 方：上海市松江区民政局

分散采购机构：上海康诚建设工程咨询有限公司

2024年1月

# 目 录

<b>第一章 招标公告</b> .....	<b>4</b>
一、项目基本概况.....	4
二、申请人的资格要求.....	4
三、招标文件的获取.....	5
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点.....	5
五、公告的期限.....	6
六、其他补充事宜.....	6
七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系.....	6
<b>第二章 投标人须知</b> .....	<b>8</b>
前附（置）表.....	8
投标人须知.....	14
一、总则.....	14
二、招标文件.....	17
三、投标文件.....	18
四、投标文件的递交.....	22
五、开标.....	23
六、评标.....	24
七、定标.....	26
八、授予合同.....	26
<b>第三章 政府采购主要政策</b> .....	<b>28</b>
<b>第四章 项目概况及招标需求</b> .....	<b>29</b>
<b>第五章 评标方法与程序</b> .....	<b>33</b>
一、资格审查.....	33
二、投标无效情形.....	33
三、评标方法与程序.....	33
三、政策扶持.....	38
四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一的， 项目予以废标：.....	38

<b>第六章 投标文件有关格式</b> .....	<b>39</b>
一、商务响应文件有关格式.....	39
1、投标函格式.....	39
2、开标一览表格式.....	41
3、报价分类明细表格式.....	42
4、资格条件及实质性要求响应表.....	44
5、与评标有关的投标文件主要内容索引表.....	46
6、商务响应表格式.....	48
二、技术响应文件有关表格格式.....	49
1、投标人与保洁服务相关的资质等证书汇总表.....	49
2、主要管理制度一览表.....	50
3、拟投入本项目的主要装备一览表.....	51
4、本项目日常消耗材料明细表.....	52
5、项目经理（项目负责人）情况表.....	53
6、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表.....	54
三、相关证明文件格式.....	56
1、投标人基本情况简介格式.....	56
2、法定代表人证明书.....	56
3、法定代表人授权书格式.....	57
4、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式（已经完成）.....	59
5、中小企业声明函.....	60
6、残疾人福利性单位声明函.....	62
7、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函.....	63
<b>第七章 合同条款及格式</b> .....	<b>65</b>

# 第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海康诚建设工程咨询有限公司受上海市松江市民政局委托，对”幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

## 一、项目基本情况

项目编号：310117000240111149925-17058044 ， 内部编号：L-2024-0045

项目名称：”幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费

预算金额（元）：8490000.00 元

最高限价（元）：包 1- 8490000.00 元

采购需求：

包名称：”幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费

数量：1

预算金额（元）：8490000.00

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途：为了持续推进老年人居家照护监测，降低老年人意外风险，根据《关于在本市实施经济困难的高龄独居老年人应急呼叫项目全覆盖的通知》（沪民养老发[2020]13 号）、《关于印发〈上海市基本养老服务清单（2023 年版）〉的通知》（沪民养老[2023]4 号）、《关于印发〈上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见〉的通知》（沪民养老发[2023]7 号）要求，现开展 2024-2026 年度“幸福久久”为老服务项目（套餐 A、套餐 B、套餐 C）。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

合同履行期限：本项目拟一次招标实施 3 年，签订 3 年合同。项目期限从 2024 年 3 月 1 日—2027 年 2 月 28 日。

本项目（不允许）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：本项目执行《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、《中小企业化型标准》（工信部联企业〔2011〕300 号），执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业等的政策规定。优惠比例为 **10%**。

3. 本项目的特定资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3、本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

4、本项目不能转包、不能分包；

5、本次招标不接受联合投标。

### 三、招标文件的获取

**时间：2024-01-18 至 2024-01-25，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）**

地点：上海市政府采购网（现场：上海市松江区乐都西路 841 号 4 楼）

方式：网上获取及验证

售价（元）：0 元

合格的供应商可于公告规定时间内登录“上海政府采购网”（www.zfcg.sh.gov.cn）在网上报名，并发送以下材料至邮箱（874575467@qq.com）验证：

- 1、营业执照（含有企业统一社会信用代码）原件；
- 2、法定代表人授权委托书原件及被委托人身份证原件（法定代表人的授权代表报名时须提供，须加盖公章并经法定代表人签字或盖章，被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明）；
- 3、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商网上查询截图（不得早于报名开始时间）；
- 4、提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式详见附件）；

以上资料复印件需加盖公章—不接受除公章以外的：比如投标专用章等

合格供应商可在上述规定的时间内下载招标文件并按照招标文件要求参加投标。

凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

**注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料 and 所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。**

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：**2024 年 2 月 8 日 13:00**（北京时间）

投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交。

开标时间：2024年2月8日13:00（北京时间）

开标地点：上海市松江区乐都西路841号4楼，在上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

招投标系统网上开标。

开标所需携带其他材料：

- 1) 投标时所使用的CA证书；
- 2) 可上网的笔记本电脑；
- 3) 网上投标确认回执原件；
- 4) 授权委托书及被委托人身份证原件及复印件（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明；若法定代表人参加开标会的需提供法定代表人证明书原件及其身份证原件及复印件）。

## 五、公告的期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 六、其他补充事宜

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020年11月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021年2月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn/](http://www.zfcg.sh.gov.cn/)）进行。报价人在云平台的有关操作方法可以观看线上直播培训回看，也可登录采购云平台查看培训操作手册或培训操作视频。

2、采购云平台在使用过程中如遇到问题可拨打服务电话400-881-7190进行咨询。原采购平台在使用过程中如遇到问题可拨打电话54679568\*16206进行咨询。

## 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

采购人：上海市松江区民政局

地址：上海市松江区中山中路38号

邮编：201600

联系人：李庆峰

电话：33550050

### 2. 采购代理机构信息

名称：上海康诚建设工程咨询有限公司

地址：上海市松江区乐都西路841号4楼

联系方式：57744801-122

### 3. 项目联系方式

项目联系人：陈东升

电 话： 15000618119

## 第二章 投标人须知

### 前附（置）表

序号	目录名称	内 容
1	项目名称	“幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费
2	项目招标编号	详见招标公告
3	项目内容	详见“采购需求”
4	项目地址	采购人指定地点
5	最高限价	最高限价 849 万元
6	资金来源	财政性资金
7	招标方式	公开招标
8	交付日期	详见招标公告
9	项目属性	服务类招标
10	采购人	采购人：上海市松江区民政局 地址：上海市松江区中山中路 38 号 邮编：201600 联系人：李庆峰 电话：33550050
11	采购代理机构	名称：上海康诚建设工程咨询有限公司 地址：上海市松江区乐都西路 841 号 4 楼 联系方式：57744801-122
12	投标人资格要求	1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；具有独立承担民事责任的能力； 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 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； 法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业等的政策规定。 3. 本项目的特定资格要求： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；



		<p>3、本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；</p> <p>4、本项目不能转包、不能分包；</p> <p>5、本次招标不接受联合投标。</p>										
13	招标代理服务费等费用	<p>按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和发改办价格[2003]857号所规定的 <u>服务类</u> 招标的收费标准，向 <u>招标人</u> 收取招标代理服务费及专家评审费。其中专家评审费按沪建招（2018）3号文规定的标准另行计取。</p> <p style="text-align: center;">招标代理服务收费标准</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">服 费 率  中标金额（万元）</th> <th style="text-align: center;">服 务 类 型  服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">100 以下</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100-500</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">500-1000</td> <td style="text-align: center;">0.45%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1000-5000</td> <td style="text-align: center;">0.25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>招标代理服务收费按差额定率累进法计算。</p>	服 费 率  中标金额（万元）	服 务 类 型  服务招标	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.25%
服 费 率  中标金额（万元）	服 务 类 型  服务招标											
100 以下	1.5%											
100-500	0.8%											
500-1000	0.45%											
1000-5000	0.25%											
14	报名、发售招标文件	详见招标公告										
15	现场验证	详见《招标公告》										
16	现场踏勘	不组织										
17	书面提问截止时间	<p>对招标文件中的内容如有疑问，可要求澄清。请于获取采购文件或采购公告期限届满之日起 7 个工作日内以书面（传真）形式告知招标代理单位（并电话确认）或网上电子投标平台提疑，招标代理单位将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，及相应的顺延开标时间，并以书面形式通知所有投标方。</p> <p>地址：上海市松江区乐都西路 841 号 4 楼 联系电话：57744801</p> <p>若未在规定时间内提交疑问函或无疑问函，则视为对招标文件无疑问。</p>										
18	答疑会（如有）	时间、地点另行通知										
19	招标文件澄清或修改（如有）	通过“上海政府采购网”发布澄清或修改公告										
20	投标保证金	投标保证金： <u>    </u> / <u>    </u> 元（本项目不提交）										
21	投标有效期	90 天										
22	投标文件份数	<p>电子投标文件壹份（电子采购平台上传）；</p> <p><b>纸质投标文件正本壹份、副本二份</b>，此书面投标文件仅限于存档，为上传至网上的投标文件 PDF 打印件；</p>										

23	投标文件有效性	投标文件纸质版与上海政府采购网上的电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准
24	投标文件提交地点、截止时间	投标截止时间： <b>2024年2月8日 13:00</b> （以电子采购平台显示时间为准） 地点：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台 <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> ）电子招投标系统提交。 纸质投标文件提交至：上海市松江区乐都西路841号4楼会议室
25	开标时间、地点	开标时间： <b>2024年2月8日 13:00</b> 开标地点：上海市松江区乐都西路841号4楼会议室，在上海政府采购网（ <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">www.zfcg.sh.gov.cn</a> ）电子平台进行在线开标。
26	投标签收	各响应人应在投标截至时间前尽早加密上传响应文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台的签收情况，并打印签收回执。避免因临近投标截至时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成，投标失败。
27	投标人开标时需携带材料	1、可以无线上网的笔记本电脑、无线3G或4G上网卡、投标时所使用的上海市电子签名认证证书（CA认证证书）。 2、授权委托书及被委托人身份证原件和复印件（ <b>被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明</b> ；若法定代表人参加开标会的需提供法定代表人证明书原件及其身份证原件及复印件）。 3、网上投标确认回执原件。
28	格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22号）的相关规定
29	评标办法	采用综合评分法
30	付款办法	项目资金每年分4次支付，前3次每3个月考核验收支付1次，每次支付3个月金额的50%；第4次支付前组织项目年度考核验收，最终经审计后结算年费用。甲方付款前乙方需开具符合甲方要求的发票或其他收款凭证。
31	履约保证金	不收取
32	资格审查	1、投标人存在下列情况之一的，投标无效： （1）未按照招标文件的规定提交投标保证金的；（若招标文件有要求） （2）资格条件不符合国家规定和招标文件要求； （3）投标人名称与投标报名时的营业执照、资质证书等不一致，或无效的； （4）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 （注：以上条款无需在电子投标文件中标记，投标人可在电子投标文件中任意位置标记匹配，采购代理机构将如实记载并提交评标委员会审核确认） 2、按照招标文件要求提供以下资格条件材料： （1）法人或者其他组织的 <b>营业执照</b> 等证明文件以及招标文件要求的 <b>资质证书</b> 等（本项目资质证书指 <b>无</b> ）； 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证； 委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证；

		<p>(2) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式详见附件）；</p> <p>(3) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函（需盖公章及法定代表或其授权人签字）；</p> <p>(4) 招标人将在开标后、评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。</p> <p>(5) 投标人关于本项目不转包、不分包的承诺函；</p> <p>(6) 接受联合体投标的项目中，联合体协议按照招标文件提供的格式签署、提交，明确联合体牵头人和各方拟承担的工作和责任。</p> <p>（注：以上条款投标人须在电子投标文件中按投标软件设置，在相应位置进行标记匹配。）</p>
33	符合性审查 无效标条款	<p>1、投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；</p> <p>(2) 投标有效期少于招标文件要求的；</p> <p>(3) 电子投标文件（《<b>投标函</b>》、《<b>开标一览表</b>》、《<b>法定代表人授权委托书</b>》、《<b>资格性及符合性要求响应表</b>》）未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；</p> <p>(4) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；</p> <p>(5) 经评标委员会审定，明显不符合招标文件规定的技术规格、技术标准要求；</p> <p>(6) 经评标委员会审定，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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的；</p> <p>(7) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；</p> <p>(8) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；</p> <p>(9) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p> <p>(10) 投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的；</p> <p>(11) 出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。</p> <p>(12) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：</p> <p>(一) 不同投标人的响应文件由同一单位或者个人编制；</p> <p>(二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；</p> <p>(三) 不同投标人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；</p> <p>(四) 不同投标人的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；</p> <p>(五) 不同投标人的响应文件相互混装；</p> <p>(六) 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</p>

		(13) 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。
34	政策功能	本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业、监狱企业等的政策规定；促进残疾人就业，执行财库（2020）46号文
35	电子投标 特别提醒	<p>1) 1、本次招标必须网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）。<b>投标截止时间以网上计时为准，投标人应在投标截止时间开始后 30 分钟内签到，如超过 30 分钟签未在电子招投标系统签到成功（以系统签到记录为准），招标人有权开启评标室，视投标人放弃参与该项目投标，不予参与解密流程，其投标文件不予参与评审。</b></p> <p>2、投标人应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。投标人在电子采购平台下载并保存招标文件，招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记验证，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记验证后下载招标文件。</p> <p>3、投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件，并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。</p> <p>4、开标时请投标人代表持有有效的数字证书（CA 证书）参加开标。</p> <p>5、电子投标文件由投标人在电子采购平台上传提交、纸质投标文件由投标人授权代表当面递交。</p> <p>6、对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，采购人及采购代理机构概不负责。</p> <p>7、本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任：</p> <p>（1）电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电子采购平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。</p> <p>电子采购平台帮助电话:54679568-16206-5 号分机</p> <p>说明：根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">www.zfcg.sh.gov.cn</a>）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。</p>

36	装订要求	<p>按照投标人须知规定的投标文件组成内容，纸质投标文件应按以下要求装订：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、采用粘贴方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。</li><li>2、其他要求：<b>此书面投标文件仅限于存档，为上传至网上的投标文件PDF打印件，双面打印。</b></li></ol>
----	------	---

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的分散采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.7 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.8 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）。是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3.3 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；

(2) 由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；

(3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中投标。

#### **4. 合格的服务**

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

#### **5. 投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，招标人对此不承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在投标截止之日前提出；对招标过程的质疑，应当在招标过程各环节开始之日起七个工作日内提出；对中标结果以及评标委员会组成人员的质疑，应当在中标结果公告之日起七个工作日内提出。

供应商对采购过程提出质疑的，必须在上述法定质疑期限内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则由此产生的不利后果由提出质疑的供应商自行承担。

7.3 质疑书应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

7.4 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.5 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

7.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程（试行）》的规定办理。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标前**，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 9. 其他



本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

#### 10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 项目概况及招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同条款及格式
- (8) 附件（如有的话）
- (9) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件及补充文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果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作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### 11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在法定期限以前，**登入“上海政府采购网”在投标方操作界面进行网上提疑（并致电招标代理机构，以确保提出的疑问被收悉），招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题进行回复，并发布澄清公告。**

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。如果澄清或

修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告及电子邮件形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11. 5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，不得明示或暗示已经内定了某家供应商。

12. 4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13. 1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13. 2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

### **14. 投标有效期**

14. 1 投标文件应从开标之日起，在《投标须知前附表》规定的投标有效期内有效。**投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。**

14. 2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14. 3 中标人的投标书作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止；

## **15. 投标文件构成**

15. 1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

15. 2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以第四章《项目概况及招标需求》规定为准。

## **16. 商务响应文件**

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 投标报价分类明细表、投标报价依据表；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (6) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）

## **17. 投标函**

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17. 3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

## **18. 开标一览表**

18. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18. 3 投标人不按照招标文件中提供的格式填写开标一览表、填写不完整或者投标文件中未提供开标一览表的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

## **19. 投标报价**

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关管理服务收费的相关规定，结合自身管理服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《项目概况及招标需求》中另有说明外，**投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工资、福利、社会保障、加班费、高温费、国定假日加班、经济补偿金、意外保险、服装及其他装备费、培训费、管理费用和利润、增值税等费用。采购人不再承担履行本合同所需发生的任何形式的其他费用。投标人应充分考虑服务期内的上海市最低工资调整因素，如遇上海市最低工资调整，本项目均不作调整。**

### 19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的管理服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人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。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《项目概况及招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标应以人民币报价。

19.7 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写报价分类明细表（含人工、机具、材料、管理费、保险费、利润、税金等）和报价依据表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

## **20. 资格条件及实质性要求响应表**

投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

## **21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表**

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21. 2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时以索引表内容为准。

## 22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《项目概况及招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## 23. 相关证明文件

23.1 投标人应按照《项目概况及招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

23.2 相关证明文件由以下部分组成（在投标文件中提供）：

★营业执照（含有企业统一社会信用代码）（原件彩色扫描件）；

★法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证（原件彩色扫描件）；  
委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证（原件彩色扫描件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件）；

★提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

★参与采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（需盖公章及法定代表或其授权人签字）（原件彩色扫描件）；

★未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单查询页面的供应商网上查询截图（原件彩色扫描件）；

投标人质量管理体系等方面的认证证书（原件彩色扫描件）；

《中小企业声明函》（原件彩色扫描件），节能环保、福利企业等方面的证明或证书（如果有的话，原件彩色扫描件）；

在管项目及规模情况（列表，注明项目名称、项目面积、委托方式、已管理年限等情况，并提供项目合同作为证明，合同扫描首、尾页、合同金额页即可）（均为原件彩色扫描件，合同扫描首、尾页、合同金额页即可）原件备查；

投标人最近五年内荣誉奖项证书（如有，原件彩色扫描件）；

投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料；

投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；

银行出具有有效期内的银行资信证明（如果有的话）；

#### **24. 投标保证金（本项目无投标保证金）**

#### **25. 投标文件的编制和签署**

25.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

25.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

**其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章及法定代表人或授权委托人签字或盖章的，其投标无效。**

25.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### **26. 投标文件编制的响应性**

投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

### **四、投标文件的递交**

#### **27. 投标文件的递交**

27.1 投标人应在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA证书）加密方式提交投标文件。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要

求办理。纸质版投标文件应在规定的时间内递交到投标人须知中规定的地点。

27.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

27.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

## **28. 投标截止时间**

28.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

28.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人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时间。

28.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## **29. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

## **五、开标**

### **30. 开标**

30.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。投标人的法定代表人或其授权代表应持投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑参加开标，投标人的法定代表人或其授权代表未按时出席并签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标过程和结果。

（注：同时投标人需在网上进行电子签到——投标文件解密——签名。具体操作请登入

（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/etrainlogin.do?method=beginlogin>）上海政府采购门户首页，点击右上方的“在线服务”，在页面上下载“供应商报名投标-投标操作”的视频，按照视频内的操作执行。因投标人自身原因操作不当等导致投标失败由投标人自行承担相应责任与损失，采购人及采购人代理机构不对此负责。）

30.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤应按照电子采购平台的规定进行操作。

30.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**签到和解密的操作时长分别为半小时**，投标人应在规定时间内完成签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

30.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

30.5 开标结束后，**评标开始前，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。经审查，合格投标人不足 3 家的，不得评标。**

## 六、评标

### 31. 评标委员会

31.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由**5人或以上单数**组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

31.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### 32. 投标文件的初审

32.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

32.2 在约定的评标时间由招标代理机构开启评标室，并按以下操作流程完成评审。“开启评标室——签到（专家）——指定评标委员会负责人（招标代理机构）——开始评标（招标代理机构）——企业性质认定（专家）——资格性符合性检查（专家）——评标打分（专家）——评标报告（专家）——评标结束（专家）”。

32.3 在详细评标之前，评标委员会要对投标人进行企业性质认定，然后审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。



32.4 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，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。

32.5 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，招标人可以接受，但如果《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对这种小的不正规、不一致或不规范情形进行相应扣分。

### **33. 投标文件错误的修正**

33.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其它部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；

(2) 投标文件的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误的，以开标记录表的总价为准，并修改单价。

(4) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

33.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；若出错人中标，签订合同时按照对出错人不利、对采购人有利的条件签约。

### **34. 投标文件的澄清**

34.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

34.2 投标人对澄清问题的说明或答复，应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字和加盖投标人公章。

34.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评审中更加有利。

### **35. 投标文件的评价与比较**

35.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

35.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

## **36. 评标的有关要求**

36. 1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

36. 2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

36. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

36. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **37. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 40 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **38. 中标结果公示及中标和未中标通知**

38. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布中标公告，公告期限为一个工作日。

38. 2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

38. 3 中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。中标结果公示后，未中标的投标人即可按《投标人须知》第 24 条的规定退还其投标保证金。

### **39. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存,不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **40. 招标失败**

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现符合专业条件的投标人或对招标文件作出实质响应的投标人不足三家；评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **41. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 37 条规定所确定的中标人。

#### **42. 招标人授标时更改服务内容和数量的权利**

招标人在授予合同时有权在±10%的幅度内对《项目概况及招标需求》中规定的服务内容和数量予以增加或减少，但对单价或其他的条款和条件不作任何改变。

#### **43. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订服务合同。

#### **44.其他**

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“在线服务”和“供应商”专栏。

## 第三章 政府采购主要政策

### 一、中小企业政策

本项目非专门面向中小企业采购，根据财库〔2022〕19号《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的规定，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。投标人若为小型、微型企业，必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。

按照工信部等四部委《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）要求，该规定适用于在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购投标人，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按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》。

### 二、促进残疾人就业政策

根据财政部、民政部、中国残疾人联合《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，在政府采购活动中，残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格等促进中小企业发展的政策采购政策，即对残疾人福利性单位产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

投标人若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。

投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

### 三、监狱企业政策

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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，适用本须知第24.1款规定的价格扣除法。监狱企业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。

## 第四章 项目概况及招标需求

为了持续推进老年人居家照护监测，降低老年人意外风险，根据《关于在本市实施经济困难的高龄独居老年人应急呼叫项目全覆盖的通知》（沪民养老发[2020]13号）、《关于印发〈上海市基本养老服务清单（2023年版）〉的通知》（沪民养老[2023]4号）、《关于印发〈上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见〉的通知》（沪民养老发[2023]7号）要求，继续实施“幸福久久”为老服务项目，具体要求如下：

### 一、项目背景

从2013年开始通过政府购买服务的形式委托第三方开展“幸福久久”为老服务项目，通过“37009999”热线，提供3个服务套餐（套餐A、套餐B、套餐C）。

### 二、项目内容及要求

#### （一）项目期限

项目期限从2024年3月1日—2027年2月28日。

#### （二）项目内容

项目分套餐A、B、C三部分。

##### 1、套餐A

（1）服务对象：咨询热线电话37009999，面向全区公众开放；

（2）服务内容：面向全区公众提供养老信息查询服务、养老顾问服务、老年人生活便民服务等咨询，并有效回复，做好咨询记录；

为全区60周岁及以上老年人建立信息数据库服务，实行“一人一表”数据系统管理，并动态更新，采集老年人的基础信息、健康信息、生活救助等信息，系统对接热线电话37009999；

每日做好咨询需求、紧急救援服务统计分析，每月做好服务统计报表和结算报表；

（3）服务要求：咨询中心设置岗位6个，其中主管1个，技术运维1个，咨询坐席2个、呼叫坐席2个；工作时间8:00—18:00，1周工作7天；

（4）服务效果：服务响应率100%，满意率80%以上；

（5）咨询中心设立：由项目方提供场所，设立在区综合为老服务中心，项目开展所需的设施设备由项目承接方负责提供。

##### 2、套餐B

（1）服务对象：60—79周岁独居、孤老、无子女等老年人全覆盖；

（2）服务内容：包含套餐A服务内容，按需提供2次/周电话或上门主动关爱服务（老伙伴计

划项目、居家养老服务项目享受的对象除外)；提供“一键呼叫”设备(一键呼叫至热线电话37009999)，提供生活便民服务等；

(3) 服务效果：满意率 80%以上，主动关爱活跃率 80%以上。

### 3、套餐 C

(1)服务对象：80 周岁及以上独居、孤老、无子女、低保、低收入家庭等特殊困难老年人全覆盖；85 周岁及以上老年人需依申请；

(2)服务内容：包含套餐 A 服务内容，按需提供 2 次/周电话或上门主动关爱服务（老伙伴计划项目、居家养老服务项目享受的对象除外)；提供 3 种服务设备供老年人自行选择其中 1 种：

一键通小喇叭提供主动关爱提醒、生活帮助、音乐播放、双向语音通话、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

智能手环提供走失定位、心率血压异常自动报警、双向语音通话、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

一键通电视机顶盒提供预约挂号、叫车出行、政策查询（按时结算）、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

套餐 C 运营方设立 24 小时应急呼叫中心，对“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务需求 24 小时响应，并第一时间提供医疗紧急救助；

(3) 服务效果：服务响应率 100%，满意率 80%以上，设备在线率 80%以上。

套餐 C 服务在保证套餐服务总费用不突破的情况下，用户人数可按实际情况调剂。相关套餐服务不到半年的，费用按半年结算，超过半年的按月结算。

如果项目方在执行中套餐 C 服务人数超过预计数量的，按照采购法要求，可多支付项目套餐 C 投标金额的 10%，其他超出金额不予支付；如果不到预计数量，按实支付。

### (四) 考核标准

《呼叫中心运营规范》(附件一) 参考《上海市“一键通”为老服务项目指南》中的有关规范，并制定《松江区“幸福久久”为老服务项目考核表》(附件二)，进行评估考核，考核优秀(90 分以上)的，按结算金额支付全费用；考核良好(80 分以上)的，按结算金额支付 90%的费用；考核一般(70 分以上)的，按结算金额支付 80%的费用；考核合格(60 分以上)的，按结算金额支付 70%的费用；考核不合格(60 分以下)的，按结算金额支付 50%的费用。

### (五) 付款方式

项目资金每年分 4 次支付，前 3 次每 3 个月考核验收支付 1 次，每次支付 3 个月金额的 50%；第 4 次支付前组织项目年度考核验收，最终经审计后结算年费用。甲方付款前乙方需开具符合甲方

要求的发票或其他收款凭证。(六) 有关要求

1、产品适老化。开展项目所提供的设备要操作简便，续航时间长，争取做到无感体验，方便老人使用。

2、服务标准规范。项目的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》相关要求。鼓励相关第三方对照《上海市智慧养老应用场景需求清单（2020年版）》中的老年人紧急救援场景需求，积极实践应用符合相关需求的产品，不断提升服务水平。

3、完善售后服务。项目方要继续通过“37009999”热线，提供规定的服务。在此基础上要，为全区 60 周岁及以上老年人上门提供呼叫中心“37009999”名片发放及宣传单发放服务；加强对老人的设备使用做好上门指导，通过电话、上门服务制订回访制度，及时对设备维修、更换，确保项目周期内设备正常使用。

4、线上线下互动。项目方要依托我区现有的综合为老服务中心等养老服务设施，定期每月开展项目套餐宣传活动，持续提升“幸福久久”为老服务项目的知晓度和影响力。

5、依托属地开展。项目方要加强与属地街镇和有关居（村）委会的沟通联系，每年应与属地街镇召开座谈会，了解掌握老年人享受套餐服务的情况，推广活动要提前向有关街镇报备。

6、做好与原有项目的衔接。确定中标方后，对老年人开展电话沟通和上门走访，实现新老项目的无缝衔接。

#### （七）保密约定

老年人提供的信息应严格保密，防止外泄。应提供详细的技术层面和管理层面的保密措施。如发生信息泄露，产生后果的应承担相应的法律和刑事责任

#### （八）服务提供

对为老年人提供服务的后台供应商，应设立详细严格的准入条件，明确服务标准，并建立考评机制，杜绝通过平台兜售各类商品。服务供应商应向民众公开，且有显著标志，接受民众监督。

#### （九）服务监督

提供的各类服务应有详细的流程，且每个环节应有差错解决措施，流程的各个环节应有监督措施和信息采样点。相关指标数据应按月、季度、半年、年进行电子、纸质反馈，特殊情况及时反馈。语音服务应有录音记录，日常服务记录应保留 30 天以上，紧急救助记录应保留 180 天以上。建立服务满意度调查制度并每季度进行反馈。

#### （十）退出机制

如因服务期满或其它因素造成服务确实不能提供时，服务供应方应提前一年向民政局进行告知

协商，双方同意后，服务供应方应将老人信息和服务记录用电子和纸质形式一并移交民政局，相关存储介质应由第三方专业去密机构予以脱密处理，并签订 30 个月以上保密承诺书。

#### 十一）投标要求

##### 1、投标报价要求：

1、各投标人应根据招标内容结合自己的管理经验、水平和市场风险测算确定年度“幸福久久”关爱服务细目报价并进行汇总。

2、投标人应根据招标文件要求以及自身经验能力，组建一支专职服务团队，并提供针对本项目指定的相关技术文件等，包括但不限于投标人对采购项目总体需求的理解以及相应的服务方案（包括对采购项目服务内容的理解以及投标人完成采购项目的具体实施计划、方法，人力、物力、技术力量的投入，服务质量保证措施，成果提交方式等）和相关说明；

3、投标人应根据招标文件要求提供建立、维护老人需求信息、各类为老服务机构信息以及应急信息的数据库方案以及平台设备设施的维护管理方案。

4、投标人应提供话务员招聘任职要求及管理培训方案（涉及衣、食、住、行、医疗、心理等各方面）、为老人提供各类服务的详细流程方案（例如：主动关爱老年人的时间与内容的策划等）、通话录音管理存档方案、对服务满意度的自我考核测量方案以及投标人建议的服务质量检查方法或方案、对投诉处理的控制管理方案、保密承诺书以及发生泄密后的应急处理方案、相关退出机制以及文件信息的交接方案等。

5、特别说明：投标人在投标报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。招标人不会因国家调整职工最低工资保障线以及物价上涨等因素而再追加服务费用。

6、本项目合同不得转让。

7、如中标单位实际提供服务与投标承诺不一致，服务承诺无法完成，服务被使用方有效投诉，经查实中标单位要承担相应违约责任，并将按《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。



## 第五章 评标方法与程序

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第 87 号)要求,及其他法律、法规的规定并结合本招标文件中的有关条款予以制定,本办法是招标人确定中标人的依据。

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》,对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的,将组织评标委员会进行评标。

**注:开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人(招标人)或采购代理机构(招标代理机构)将依法对所有投标人的资格进行审查,当合格投标人满足 3 家时才组织评审。**

### 二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》所列任何情形之一的,将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人,或者存在控股、管理关系的不同供应商,参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的,相关投标均无效。除单一来源采购项目外,为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外,投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素,而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### (一) 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定,结合项目特点,本项目采用“**综合评分法**”评标,总分为 100 分。

#### (二) 评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责,评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成(或全部由上海市政府采购评审专家组成)。招标人将按照相关规定,从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、中标候选人推荐办法:本项目评标委员会由 **5** 人组成。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分,再计算平均分,按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名,推荐出中标候选

人，如果投标人最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

3、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

### **（三）评标程序**

本项目评标工作程序如下：

#### **1、企业认定**

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神，本次招标对符合小型和微型企业条件的，其投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评标。符合条件的投标人须提供《中小企业声明函》（见第六章投标文件有关格式），否则不予认定。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

#### **2、资格性、符合性检查**

1)、首先，开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人或采购代理机构将依法对所有投标人的资格进行审查，并将审查结果形成书面材料。合格投标人3家及以上的，评标委员会应根据采购人或采购代理机构提供的书面审查结果在政府采购信息管理平台“符合性检查”代录入。合格投标人不足3家的，代理机构将做项目“挂起”，进入失败流程并注明失败原因。其次，评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2)、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格性及符合性响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格性及符合性响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

3)、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

4)、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5)、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 3、澄清有关问题

对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、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### 4、比较与评分

评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

### 5、推荐中标候选供应商名单

各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。其中提供相同品牌产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项目投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，报价最低的投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

#### （四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

##### 1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加谈判、报价），联合协议中约定小型或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 3% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小

型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

(5) 评标委员会人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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

(6) 投标总价不得超过招标文件规定的最高限价，否则视为超出招标人的支付能力，视为废标。

2、投标文件商务标、技术标分值设置及得分条件详见《投标评分细则》。

### 投标评分细则（100分）

本项目具体评分细则如下：

序号	评估要素	主要评估内容	分值	评分细则
一	报价	本项目预算金额 849 万超过预算的投标按无效投标处理。	15	1、由评标委员会确认投标报价合理性。若有低于成本或严重不符合市场规律的投标报价，则评标委员会集体讨论通过按无效投标处理 2、对有缺项或误报的，由评标委员会说明理由，按最不利原则，对报价进行调整。经评审的投标报价等于投标报价与调整价之和。若报价缺项导致的评标价调整超过了投标总价的百分之十五（15%）则按无效投标处理。 3、各有效投标人的投标报价，经过评审并按国家相关政策规定对投标人的最终报价进行调整后，作为评标价参加评标。 4、评标价最低的作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的得分按照下列公式计算： 报价分=（评标基准价 / 评标价）×15×100
二	投标人综合实力及投标响应度	根据投标人企业运营状况、组织机构、信用评价、荣誉获得情况等资料及投标响应度等进行综合评价进行评定。	10	经评委专家评定，综合评价好的得 10-7 分，较好得 7-4 分，一般得 4-0 分。
三	项目业绩	近三年的项目业绩（提供合同复印件）。	10	根据各投标单位提供的投标截止时间前三年内类似项目经验情况，每一个得 2 分，最多得 10 分；没有业绩的得 0 分。

四	整体服务方案等相应服务质量保障措施	根据投标人提供的相关本项目服务系统、整体服务方案等相应服务质量保障措施、相关文档情况进行打分。	30	经评委专家评定,综合评价好的得(30-23分),较好得(23-13分),一般得(13-0分)。其中服务系统满分6分,整体服务方案满分12分,服务质量保障措施满分6分,相关文档情况6分。
五	管理机构及管理水平	根据投标人提供的管理机构设置、工作流程、各类规章制度及管理机构可操作性、可行性、针对性,针对“幸福久久”关爱服务所做的规划情况进行打分。	5	经评委专家评定,综合评价好的得5-4分),较好得4-2分,一般得2-0分。
六	人员配备及为老服务后台供应商情况	根据投标人针对本项目各类人员配置情况进行打分	7	经评委专家评定,综合评价好的得7-4分),较好得4-2分,一般得2-0分;如投标方此项未做说明得0分。
		根据投标单位提供的签约为老服务后台供应商数量、服务能力等情况进行打分。	8	经评委专家评定,综合评价好的得8-4分),较好得4-2分,一般得2-0分;如投标方此项未做说明得0分。
七	拟为本项目配置的产品质量和适老化水平	拟为本项目配置的产品质量和适老化水平	10	经评委专家评定,综合评价好的得10-6分),较好得6-3分,一般得3-0分;如投标方此项未做说明得0分。
八	根据投标文件的完整性及费用报价依据和合理性打分	根据投标文件的完整性及费用报价依据和合理性打分	5	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序,费用报价依据合理。 经评委专家评定,综合评价好的得5-4分),较好得4-2分,一般得2-0分。

### 三、政策扶持

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神，本次招标对符合小型和微型企业条件的，其投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评标。符合条件的投标人须提供《中小企业声明函》（见招标文件有关格式），否则不予认定。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《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〔2020〕46号），符合财库〔2020〕46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政府采购政策；符合条件的投标人须提供《残疾人福利性单位声明函》（见招标文件有关格式）

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

**四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，项目予以废标：**

- 1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标人在上海政府采购网上发布招标失败公告。

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）\_\_\_\_\_元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
  - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
  - （2）我方不是采购人的附属机构。
  - （3）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：
  - （4）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法

律责任的辩解。

地址： \_\_\_\_\_

电话、传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

投标人授权代表签名： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期：            年            月            日



## 2、开标一览表格式

### “幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费包 1

服务期限	最终报价(总价、元)

### “幸福久久”为老服务信息化平台运作服务费包 1

服务期限	投标总价(总价、元)

- 说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- （2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- （3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。
- （4）总报价中应考虑物价调整及最低工资调整因素。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

### 3、报价分类明细表格式

项目名称：

项目	项目明细	数量	单价	2024年度费用 (万元)	2025年度费用 (万元)	2026年度费用 (万元)	备注	
套餐 A	岗位工资	6个岗位	元/年				含节假日加班、社保等费用	
	通讯费用	12个月	元/月					
	建立老年人信息数据库	一般老年人信息数据库	19.5万人	元/人				建库数据按2022年度户籍老人口数21.7万人计算
		特殊、高龄老年人信息数据库	2.2万人	元/人		/	/	
信息数据库更新管理费用	2024年建库费用	按以上数据库费用的20%计取		/				
套餐 C	套餐一键通小喇叭服务	1000人	元/月		1100人	1100人	2024年度按2100人计算，2025、2026年度按2270人计算	
	套餐智能手环服务	600人	元/月		600人	600人		
	套餐一键通机顶盒服务	500人	元/月		570人	570人		
项目管理费		套餐ABC费用	建议5-10%					
税金及其他费用		套餐ABC费	按投标人				含税金	

	用	自身情况 计取				
共计						

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》以及管理服务定价成本监审办法的要求报价，包含所有费用。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

（5）投标人应充分考虑服务期内的上海市最低工资调整因素，如遇上海市最低工资调整，本项目均不作调整。

（6）具体费用明细由投标人自行拟定格式。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

#### 4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称:

序号	资格条件及实质性要求	响应内容说明	详细内容所在投标文件页次	备注
<b>资格条件响应</b>				
1	营业执照（含有企业统一社会信用代码）			
2	法定代表人证明书或者法定代表授权委托书及被委托人身份证原件及复印件（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明）			
3	法定代表人身份证或者被授权人身份证			
4	提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函			
5	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函（需盖公章及法定代表或其授权人签字）			
6	未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商			
7	非联合体投标			
<b>实质性要求响应</b>				
8	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （1）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；			
9	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （2）投标有效期少于招标文件要求的；			
10	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：			

	(3) 电子投标文件（《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》）未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；			
11	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(4) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；</p>			
12	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(5) 经评标委员会审定，明显不符合招标文件规定的技术规格、技术标准要求；</p>			
13	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(6) 经评标委员会审定，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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的；</p>			
14	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(7) 不按评标委员会要求澄清、说明或修正的；</p>			
15	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(8) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；</p>			
16	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(9) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p>			

17	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （10）投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的；			
18	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （11）出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：        年        月        日

### 5、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

---

8				
9				
10				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

6、商务响应表格式

项目名称：

招标编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
合同转让与分包			
...			

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日



## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、投标人与保洁服务相关的证书汇总表

项目名称：

序号	证书名称	数量	详细内容所在投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

---

2、主要管理制度一览表

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

3、拟投入本项目的主要装备一览表

项目名称：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备来源		
				本单位所有	租赁	其他
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

---

4、本项目日常消耗材料明细表（如有）

项目名称：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

**5、项目经理（项目负责人）情况表**

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事相关 工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格：							

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

6、拟投入主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	进入本单位时间	相关工作经历	人员来源方式
.....					

★注：1、人员来源方式：企业内部员工、在职员工推荐、以前的员工推荐、教育机构、就业中介、招聘广告。

2、以上人员为拟投入人员，项目实施后可根据实际情况调整，确保岗位工作顺利实施。

---

## 7、中标后人员到岗承诺书

尊敬的上海市松江区民政局：

我司在此承诺，如果我所代表的公司/机构在本次招标中中标并签订合同，我将按照合同约定的时间于指定地点到岗上班。同时，我将遵守公司/机构的规章制度，认真履行我所负责的工作职责。我将严格履行合同义务，确保按时按质完成任务，并配合上级领导的工作安排。

特此承诺。

承诺人(签字)：\_\_\_\_\_

日期：

---

### 三、相关证明文件格式

#### 1、投标人基本情况简介格式

(一) 基本情况:

- 1、单位名称:
- 2、地址:
- 3、邮编:
- 4、电话/传真:
- 5、成立日期或注册日期:
- 6、行业类型:

(二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

- 1、实收资本:
- 2、资产总额:
- 3、负债总额:
- 4、营业收入:
- 5、净利润:
- 6、上交税收:
- 7、在册人数

(三) 其他情况:

- 1、专业人员分类及人数:
- 2、企业资质证书情况:
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
- 4、其他需要说明的情况:

我方承诺上述情况是真实、准确的,我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

#### 2、法定代表人证明书



本授权书声明：注册于\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_公司的在下面签字的（法定代表人姓名）\_\_\_\_\_先生/女士现担任本公司\_\_\_\_\_职务，负责全面工作，为我单位的法定代表人。

特此证明。

在此粘贴法定代表人身份证正反面复印件

法定代表人签字（或盖章）：\_\_\_\_\_

单位全称（盖章）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

### 3、法定代表人授权书格式

致：上海市松江区民政局、上海康诚建设工程咨询有限公司

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵单位项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

---

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

附受托人身份证正反面复印件

在此粘贴被授权人身份证正反面复印件

委托人名称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

委托人注册地/营业地：

邮政编码：

电话：

传真：

授权日期：     年     月     日

受托人（签字）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

4、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	管理类型	合同金额 (万元)	管理 年限	业主情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

附：类似项目的委托管理合同原件彩色扫描件，扫描合同首页、金额页和有合同双方盖章的尾页即可。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 5、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管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（其他未列明行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

**说明：**（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的所有制和各种组织形式的企业。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暂行办法》。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

**注：各行业划型标准：**

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

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

---

(五)零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六)交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七)仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八)邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九)住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十)餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一)信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二)软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三)房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四)治安管理服务。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五)租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六)其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

## 6、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〔2020〕46号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，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：

**说明：**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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明**

---

**7、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函**

本公司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。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标活动，并承担因此引起的一切后果。

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（盖公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日 期：

---

## 8、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：具有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，且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。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）：

法定代表人授权代表签字：

日期：



## 第七章 合同条款及格式

### 松江区“幸福久久”为老服务项目服务合同

包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

( [合同中心-供应商法人性别] )

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

甲方、乙方双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、 合同主要条件：

1、乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

2、合同金额：本合同金额为人民币[合同中心-合同总价大写]元整（¥[合同中心-合同总价]元整），与服务项目有关的所有费用应包含在合同中，买方不再另行支付任何费用。

3、服务期限： [合同中心-合同有效期]

4、交付地点： 业主指定地点

## 5、付款方式:

项目资金每年分 4 次支付, 前 3 次每 3 个月考核验收支付 1 次, 每次支付 3 个月金额的 50%; 第 4 次支付前组织项目年度考核验收, 最终经审计后结算年费用。甲方付款前乙方需开具符合甲方要求的发票或其他收款凭证。

《呼叫中心运营规范》(附件一) 参考《上海市“一键通”为老服务项目指南》中的有关规范, 并制定《松江区“幸福久久”为老服务项目考核表》(附件二), 进行评估考核, 考核优秀(90 分以上)的, 按结算金额支付全费用; 考核良好(80 分以上)的, 按结算金额支付 90% 的费用; 考核一般(70 分以上)的, 按结算金额支付 80% 的费用; 考核合格(60 分以上)的, 按结算金额支付 70% 的费用; 考核不合格(60 分以下)的, 按结算金额支付 50% 的费用。

## 二、合同条款:

### 1、服务质量标准和要求

1.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定。乙方所提供的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》《上海市智慧养老应用场景需求清单(2020 年版)》等所述相关要求。若标准有更新以最新文件要求为准, 甲方保留对此项的解释权。

1.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市人民政府之有关规定, 具体服务内容如下:

项目分为 ABC3 个套餐:

项目分套餐 A、B、C 三部分。

#### 1、套餐 A

(1) 服务对象: 咨询热线电话 37009999, 面向全区公众开放;

(2) 服务内容: 面向全区公众提供养老信息查询服务、养老顾问服务、老年人生活便民服务咨询, 并有效回复, 做好咨询记录;

为全区 60 周岁及以上老年人建立信息数据库服务, 实行“一人一表”数据系统管理, 并动态更新, 采集老年人的基础信息、健康信息、生活救助等信息, 系统对接热线电话 37009999;

每日做好咨询需求、紧急救援服务统计分析, 每月做好服务统计报表和结算报表;

(3) 服务要求: 咨询中心设置岗位 6 个, 其中主管 1 个, 技术运维 1 个, 咨询坐席 2 个、呼叫坐席 2 个; 工作时间 8: 00—18: 00, 1 周工作 7 天;

---

(4) 服务效果：服务响应率 100%，满意率 80%以上；

(5) 咨询中心设立：由项目方提供场所，设立在区综合为老服务中心，项目开展所需的设施设备由项目承接方负责提供。

## 2、套餐 B

(1) 服务对象：60—79 周岁独居、孤老、无子女等老年人全覆盖；

(2) 服务内容：包含套餐 A 服务内容，按需提供 2 次/周电话或上门主动关爱服务（老伙伴计划项目、居家养老服务项目享受的对象除外）；提供“一键呼叫”设备(一键呼叫至热线电话 37009999)，提供生活便民服务；

(3) 服务效果：满意率 80%以上，主动关爱活跃率 80%以上。

## 3、套餐 C

(1)服务对象：80 周岁及以上独居、孤老、无子女、低保、低收入家庭等特殊困难老年人全覆盖；85 周岁及以上老年人需依申请；

(2)服务内容：包含套餐 A 服务内容，按需提供 2 次/周电话或上门主动关爱服务（老伙伴计划项目、居家养老服务项目享受的对象除外）；提供 3 种服务设备供老年人自行选择其中 1 种：

一键通小喇叭提供主动关爱提醒、生活帮助、音乐播放、双向语音通话、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

智能手环提供走失定位、心率血压异常自动报警、双向语音通话、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

一键通电视机顶盒提供预约挂号、叫车出行、政策查询（按时结算）、“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务；

套餐 C 运营方设立 24 小时应急呼叫中心，对“一键呼救”（生命救助）紧急救援服务需求 24 小时响应，并第一时间提供医疗紧急救助；

(3) 服务效果：服务响应率 100%，满意率 80%以上，设备在线率 80%以上。

套餐 C 服务在保证套餐服务总费用不突破的情况下，用户人数可按实际情况调剂。相关套餐服务不到半年的，费用按半年结算，超过半年的按月结算。

如果项目方在执行中套餐 C 服务人数超过预计数量的，按照采购法要求，可多支付项目套餐 C 投标金额的 10%，其他超出金额不予支付。如果不到预计数量，按实支付。

---

1.3 如果质量标准不统一的，应以买方所选择的质量标准为依据。项目有关要求如下：

1、产品适老化。开展项目所提供的设备要操作简便，续航时间长，争取做到无感体验，方便老人使用。

2、服务标准规范。项目的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》相关要求。鼓励相关第三方对照《上海市智慧养老应用场景需求清单（2020年版）》中的老年人紧急救援场景需求，积极实践应用符合相关需求的产品，不断提升服务水平。

3、完善售后服务。项目方要继续通过“37009999”热线，提供规定的服务。在此基础上要，为全区60周岁及以上老年人上门提供呼叫中心“37009999”名片发放及宣传单发放服务；加强对老人的设备使用做好上门指导，通过电话、上门服务制订回访制度，及时对设备维修、更换，确保项目周期内设备正常使用。

4、线上线下互动。项目方要依托我区现有的综合为老服务中心等养老服务设施，定期每月开展项目套餐宣传活动，持续提升“幸福久久”为老服务项目的知晓度和影响力。

5、依托属地开展。项目方要加强与属地街镇和有关居（村）委会的沟通联系，每年应与属地街镇召开座谈会，了解掌握老年人享受套餐服务的情况，推广活动要提前向有关街镇报备。

## 2、权利瑕疵担保

2.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利；

2.2 乙方保证在其提供的服务上不存在任何未曾向买方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等；

2.3 乙方保证其所提供的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

2.4 如乙方提供的服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 3、保密

3.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 4、乙方的权利和义务

4.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同规定应有的报酬。

---

4.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

4.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

4.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务活动负责。

4.5 乙方应按本合同所述的服务范围和内容，尽自己的一切努力，按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护甲方的合法利益。

4.6 向甲方提供本项目服务有关的资料，包括服务单位、人员资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按照合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

4.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

- (1) 非乙方或乙方人员的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；
- (2) 不可抗力造成的损失。

4.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

4.9 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工（在本单位缴纳四金）和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

4.10 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。乙方应确保其和其雇员在与本合同有关活动中不应为乙方自身利益而接受与本合同有关的其他单位的佣金、回扣或类似其他报酬和费用。

4.11 乙方及乙方的雇员在本合同履行期间均不能以任何理由直接或间接从事本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

---

## 5、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务质量。

5.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

5.3 当甲方认定项目服务专业人员不按项目合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务；或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

5.4 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

5.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。乙方提交的全部服务成果及相关资料，所具有的知识产权归甲方所有并使用。

5.6 甲方应当在合同履行中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）向乙方提供与本项目服务有关的资料。

5.7 甲方应当在 7 个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方应负责协调、转达及资料转送。

5.8 甲方应当履行本合同约定的义务，如违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

## 6、服务费用的支付

6.1 服务项目阶段性完成付款：乙方完成服务合同规定的阶段性服务事项，向甲方提供完成阶段性服务书面报告、收款凭证以及合同（包括附件）规定的相关资料，甲方审核无误后十五天内，组织向乙方支付合同规定的阶段性服务项目完成付款金额。

6.2 服务项目最终验收付款：乙方提供的服务项目，根据合同规定通过验收，并向甲方通过合同（包括附件）规定的所有资料以及发票，甲方审核无误后十五天内，组织向乙方支付合同规定的服务项目最终验收付款金额。

6.3 服务项目合计结算付款金额不得超过本合同约定金额，乙方默认本合同第一条第二款约定金额为甲方所需支付最高金额，超出部分甲方有权不予支付，乙方亦无权要求甲方承担任何因乙方提供超出本合同范围服务所对应的赔偿或补偿。

## 7、违约责任

---

7.1 乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的，应向乙方支付违约金，违约金最高为逾期支付服务费用的5%。

7.2 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。

7.3 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的5%。因乙方服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同并向乙方追索最高为合同金额5%的违约金。

7.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

7.5 合同履行过程中，若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照违约处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

## 8、争端的解决

8.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向有关合同管理部门提请调解；也可向上海市松江区人民法院提起诉讼。

## 9、合同生效

9.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

9.2 本合同一式（4）份，以中文书就，签字各方各执一份。一份报松江区政府采购管理办公室备案，一份送招标代理机构备案。

## 10、合同附件

10.1 本合同附件包括：采购文件、响应文件、补充协议（若有）、年度审计报告。

10.1 本合同附件与合同具有同等效力。

10.2 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件有矛盾，则以最新的文件为准。

## 11、合同修改

11.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

## 三、合同附件：

1、《呼叫中心运营规范》

---

2、松江区“幸福久久”为老服务项目考核表。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：**[合同中心-签订时间]**

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约



## 附件一

# 呼叫中心运营规范

## 1. 人员配置

根据需求配备相应人员、坐席，常规人员配置要求如下：

序号	岗位名称	工作职责	配置方式
1	运营主管	负责呼叫中心整体运营工作	配备一名专职人员
2	咨询坐席	处理来电咨询和“一键呼叫”服务的话务业务	综合考虑业务量、服务水平、处理时长、应答速度以及员工缩减率等多方面因素确定话务配比及排班，保证其与现有业务量相匹配。根据话务量进行人员调配。
3	呼叫坐席	负责2次/周的主动电话关爱服务	综合考虑业务量、服务水平、处理时长、应答速度以及员工缩减率等多方面因素确定话务配比及排班，保证其与现有业务量相匹配。通常情况下，话务人员日均通话时长约为4小时，单次通话时长在3分钟左右，可根据话务量进行人员调配。
4	运维、质检	负责项目的软、硬件日常维护及故障处置，负责监控坐席服务质量，对发现问题进行汇总、反馈	配置一名专职人员
5	售后服务	负责上门服务，装机、拆机、维修等工作	按照1:500的比例配置人员，人员由套餐供应商负责。

## 2. 服务 SOP 流程

呼叫中心应具有完备的来电响应 SOP 流程。流程应覆盖到从电话接起到服务结束的每一个环节，坐席人员应根据流程执行标准化操作。具体操作如下：

### (1) 紧急求助

在用户呼入后要求提供紧急救助时，坐席人员应依据以下流程进行处理。

---

① 接到紧急求助需求后，坐席及时确认用户情况，并启动 AB 双坐席救援机制。

#### **A 坐席紧急联系：**

- 坐席与用户确认姓名、住址等基本信息。
- 坐席根据用户需求联系 110、120、119 等紧急救援单位寻求救援，提供用户地址、目前状况、救援进场路线等。
- 坐席联系用户子女、紧急联系人或其他救援力量。

#### **B 坐席救援指导：**

- 询问用户状况，安抚用户情绪。
- 与 A 坐席保持沟通，及时通知急救力量到达情况。

② 救援人员到达用户位置后，坐席及时在系统记录救援情况，更新老年人档案。

③ 坐席在 3 天内进行回访，追踪用户情况。

### **(2) 咨询服务**

在用户呼入后要求提供咨询服务时，坐席人员应依据以下流程进行处理。

① 当判定用户需要信息咨询服时，由坐席进行问题分类：若坐席可以自行解决则由坐席处理；需要专业（医生、律师、心理咨询师）处理的问题则安排专业人员回电处理。

② 坐席在 3 天内进行回访，询问客户满意度。

### **(3) 生活服务**

在用户呼入后要求提供生活服务时，坐席人员应依据以下流程进行处理。

- ① 坐席响应用户需求，核对用户信息并确认记录需求内容。
- ② 坐席根据用户需求内容，匹配供应商服务资源。
- ③ 坐席与用户沟通后，将用户需求派发至服务供应商。
- ④ 服务结束后，坐席进行电话回访确认，跟踪服务质量。

### **(4) 无响应处理机制**

---

用户发生各类意外状况，通过“一键呼叫”呼叫平台坐席，电话接通后用户端无响应时应默认用户出现紧急情况并立即执行紧急求助处理流程如下。

- ① 坐席对无响应通话进行回拨。
- ② 回拨2次无响应的情况下，坐席启动AB双坐席无响应通话响应机制。

#### **A 坐席紧急联系：**

- 联系用户的子女或居委等紧急联系人。
- 无法联络紧急联系人的情况下拨打 110 联系民警上门查看。

#### **B 坐席用户联络**

在应急人员上门前不间断呼叫用户，若期间用户回应则撤销报警。

③ 应急人员到达现场后，坐席及时在系统记录救援情况，更新老年人档案。

④ 坐席在3天内进行回访，追踪用户情况。

### **3. 运营报表及考核规范**

#### **(1) 运营报表规范**

服务提供方在运营过程中需建立起规范的报表制度。原则上，日常运营数据需定期以周报及月报的形式向政府主管部门进行汇报。运营报表应包含但不限于以下内容：

- ① 原始数据：包含话务量、服务满意度、供应商情况等。
- ② 数据分析：由服务商对原始数据进行分析，找出业务发展趋势，及时发现异常。
- ③ 问题分析：由服务商针对数据所展示出的问题进行分析，追本溯源并提出可行的解决方案。

#### **(2) 话务质量考核规范**

养老话务平台坐席的考核需配合话务质检进行，以此考核服务团队的服务质量，并及时对服务中出现的问题进行整改。

考核方式分为系统监控及人工监控两个方面：

① 系统监控是根据平台 ACD（自动呼叫分配系统）呼叫、放弃呼叫、平均通话时长、平均答复速度、平均处理时长等指标进行考核。

- 系统应具备自动派线、自动录音功能。录音可被准确调取。
- 系统应能够每天准确提供 ACD 呼叫、放弃呼叫、平均通话时长、平均答复速度、平均处理时长等指标的报表。
- 系统应对等待人数、放弃呼叫等指标进行实时监控。
- 系统应能够自动灵活调配坐席，提高接通率和 20 秒应答率等 KPI 指标。

② 人工监控则通过对坐席服务质量的监听，根据统一的服务质量监听标准进行评分。分为内部与外部监控两大类：

● 内部监控

➤ 应设立品管培训岗，对日常工作进行日常监听，做到对坐席进行评分、发现日常问题、制定培训需求等。

➤ 每周有专人对服务质量进行一定数量的抽查，发现问题后及时进行适当处罚和处理，以提高坐席的服务意识。

➤ 运营主管应不定期对坐席的服务质量进行抽查，发现问题后及时反馈至相关人员进行改进。

● 外部监控

➤ 客户对坐席的服务质量不满意时，应可对坐席代表进行投诉。

➤ 应以电话回访或问卷形式对客户满意度进行调查。

### 3、服务指标要求

序号	指标	考评标准
KPI 指标	呼入接通率	≥90%
	一次呼叫解决率	≥90%
	15 秒服务水平	≥80%

	用户投诉率	≤0.3%
	平均整理时长	≤1分钟
	答复用户准确率	≥95
	服务用语使用率	≥99
服务规范 指标	规范用语	1、应以“您好，请问有什么可以帮您？”作为开头语
		2、应以“感谢您的来电，再见！”结束语
		3、应在电话结束前询问用户是否还有其它问题需要咨询。
	礼貌用语	1、应以“请”字当头，并做到“您”字不离口。
		2、冒犯用户时，应当主动向用户致歉
		3、用户致谢或道别时，应及时作出回应。
	亲切主动	1、语气温和亲切，态度热情诚恳，体现为用户提供主动服务的意识及行为。
		2、应当明确服务的对象和立场，即：以为用户解决问题为目的，站在用户立场考虑问题，为用户释疑解惑、排忧解难。
		3、应对待用户的问题不推诿、不敷衍。
		4、应体谅用户心情，认同用户感受，表现出同情心、同理心。
		5、应注重服务的实效，在提供准确、全面信息基础上，对用户没有想到的关键性问题，主动说明注意事项。
		6、未满足用户需求时，应主动提供其他解决方案。
	情绪控制	1、应沉着冷静应对用户的每个问题与用户的异常反应，采用正确的方式处理用户对服务的异议，不应与用户发生不愉快的争执，不流露任何急躁、厌烦情绪，不能出现突然高音的现象。
		2、应注意措辞，避免出现嘲弄、讥讽、批评、指责用户的现象。
	聆听理解	1、应仔细聆听用户来电叙述内容，迅速理解用户的问题，不需用户多次重复
		2、不应随意或者无礼打断用户的话语。
3、当用户在叙述问题时，应适当使用常用“是”、“对”等语气词，让用户感觉到你在听。		
引导沟通	1、提问应当有目的性、针对用户来电的目的，简明、清楚，听得明白，易于回答，适可而止、及时结束，	

	<p>2、应运用通俗易懂的、积极正面的确定性语言，避免使用否定、反问语句及模糊性的语言。</p> <p>3、应做到条理清晰、合乎逻辑、表达流畅、衔接得当。</p> <p>4、应做到吐字清晰、音量适中、节奏明快、语速均匀（每分钟 120 字左右），无拖音、含音等令用户听不清楚的现象。音量应视用户需要进行适当调整，一般应略低于用户音量，用户反映听不清时，可适当提高音量，但不含有不耐烦情绪。</p> <p>5、和用户沟通时语言不能过于随意、口语化，不能带有口头禅。</p> <p>6、当用户发泄时，应使用安抚性语言，从而有效的控制整个通话氛围。</p>
专业能力	<p>1、应符合业务流程与业务规则。</p> <p>2、应确保用户的来电求助得到解决</p> <p>3、应保证解答完整、全面、严谨，不拖泥带水，不模棱两可。</p> <p>4、解答契合用户的真正需求，方案应富有针对性，建议应极具可行性。</p>
熟练程度	应熟练掌握业务点、业务流程及业务规则。

## 附件二

## 松江区“幸福久久”为老服务项目考核表

序号	综合评分指标内容				评审得分	备注
	指标	分值	标准			
1	人员配置	25分	设置呼叫中心，呼叫中心的环境、硬件配置等符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》中的呼叫中心建设要求（10分）； 配备运营主管、咨询坐席、呼叫坐席、运维质检人员（10分）； 按照 1:500 的比例配置售后服务人员，负责套餐售后服务（5分）。			
2	服务流程	10分	来电响应按《呼叫中心运营规范》的服务流程。流程应覆盖到从电话接起到服务结束的每一个环节，坐席人员根据服务流程执行标准化操作（5分）； 服务流程通过表单形式留痕，用户投诉率≤1%，服务规范用语使用率≥99（5分）。			
3	报表统计	10分	日常咨询数据以周报和月报形式向主管部门上报（2分）； 主动关爱数据以月报形式向主管部门上报（2分）； “一键呼救”紧急救助服务以当天“一人一表”形式向主管部门上报（3分）； 月结算报表每月定期向主管部门上报（3分）。			
4	内部日常考核	10分	建立系统监控和人工监管两套考核机制，系统监控具备自动派线、自动录音等功能平均处理时长等指标，对等待人数等指标进行实时监控（5分）； 对服务质量进行抽查，适时进行电话、上门回访（5分）；			
5	用户服务效果	30分	建立“一人一档”数据管理系统，动态更新系统数据，记录老人咨询需求、一键呼救等情况（10分）； 运营方提供 100%的服务响应率、80%的主动关爱记录（5分）； 80%的设备在线率记录（5分）； “一键呼救”紧急救助服务 100%的响应率、及时做到闭环处理（10分）。			
6	推广活动	5分	运营方提供每月不少于 1 次在我区养老服务设施内开展推广活动的记录；			
7	满意度	10分	老年人满意率 80%以上（5分）、满意率 70%以上（4分）、满意率 60%以上（3分）、满意率 60%以下不得分； 各街镇对该项目的满意度，满意（5分）、基本满意（4分）、一般满意（3分）、不满意不得分。			
8	加分项	2分	项目在市级、区级媒体报道加 1 分； 感谢信、锦旗 1 样加 0.1 分，封顶 1 分。			
合评分						