

徐汇区城市运行管理综合业务中台  
运营服务项目（2025 年）

招标编号：310104000250911134994-04272631

# 招 标 文 件

招 标 人：区城市网格化综合管理中心（区行政服  
务中心）

招标代理机构：上海信产管理咨询有限公司

2025年09月25日

# 目录

|                 |   |
|-----------------|---|
| 第一部分 招标公告 ..... | 4 |
|-----------------|---|

|            |   |
|------------|---|
| 招标公告 ..... | 5 |
|------------|---|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 一、项目基本情况 .....               | 5 |
| 二、申请人的资格要求: .....            | 5 |
| 三、获取招标文件 .....               | 6 |
| 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点 .....   | 6 |
| 五、公告期限 .....                 | 6 |
| 六、其他补充事宜 .....               | 6 |
| 七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。 ..... | 7 |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 第二部分 投标人须知、合同条款及评审因素 ..... | 8 |
|----------------------------|---|

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第二章 投标人须知 ..... | 9  |
| 一、前言 .....      | 15 |
| 二、总则 .....      | 15 |
| 三、招标文件 .....    | 16 |
| 四、投标文件 .....    | 17 |
| 五、开标与评标 .....   | 20 |
| 六、项目结果的查询 ..... | 21 |
| 七、签订合同 .....    | 21 |
| 八、常规付款方式 .....  | 22 |
| 九、质疑与投诉 .....   | 22 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十、招标代理服务费 ..... | 23 |
|-----------------|----|

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第三章 评标方法—综合评分法 ..... | 24 |
| 第四章 合同条款 .....       | 32 |
| 第五章 项目需求 .....       | 46 |

第三部分 投标文件及表格 .....71

第六章 投标文件 ..... 71

1、招标需求索引表 ..... 73

1.1 “★”号指标索引表（如有） ..... 73

1.2 “#”号指标索引表（如有） ..... 74

2、投标函 .....75

3、资格声明函 .....76

4、法人代表授权书 ..... 77

5、投标人基本情况 ..... 78

6、中小企业声明函（工程、服务） ..... 79

7、残疾人福利性单位声明函 ..... 82

8、投标一览表 .....83

9、 、投标分项报价表 ..... 84

10、商务条款偏离表 ..... 85

11、技术规格偏离表 ..... 86

12、其他 .....90

## **第一部分 招标公告**

# 招标公告

## 项目概况

徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）招标项目的潜在投标人应在[上海市政府采购网](#)获取招标文件，并于 2025-10-17 09:30:00（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：310104000250911134994-04272631

项目名称：徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）

预算金额：3000000.00 元

最高限价（如有）：3000000.00 元

采购需求：徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年），详细项目需求详见招标文件。

合同履行期限：合同签订之日起 4 个月内完成软件研发、测试、和上线验收。

本项目（**不允许**）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：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人企业、残疾人福利性单位发展等各项政府采购相关政策（以最新的已生效政策为准）。

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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）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

3、本项目**不允许**联合体投标；

4、本项目**不专门面向中小企业**；对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，

用扣除后的价格参与评审；

5、按照《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）投标人须具有良好的信用记录；

6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

### 三、获取招标文件

时间：2025-09-26 至 2025-10-10，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

方式：网上获取，具体流程详见本公告附件

售价：0 元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标文件截止时间：2025-10-17 09:30:00

地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）线上投标

开标时间：2025-10-17 09:30:00

地点：线上 或 上海信产管理咨询有限公司江苏路 500 号 17 楼会议室（投标人在开标前应提前准备好可用于本项目开标解密的数字证书（CA 证书）；投标人应自备可用于上网解密的电脑等硬件设备并保持畅通的网络环境，并事先做好软硬件调试及其他必要准备工作）

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

/

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

地 址：南宁路 969 号 1 号楼

联系方式：021-24092222

2. 采购代理机构信息

名 称：上海信产管理咨询有限公司

地 址：长宁区江苏路 500 号 21 楼

联系方式：18149707730

3. 项目联系方式

项目联系人：朱仕骏

电 话：18149707730

## **第二部分 投标人须知、合同条款及评审因素**

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

| 序号 | 内容         | 要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 项目编号、名称及属性 | 项目编号：310104000250911134994-04272631<br>项目名称：徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）<br>项目属性详见“第五章招标需求”。                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2  | 信用记录       | 根据财库[2016]125 号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）以开标后、评标前期间所查询的网页记录为准。<br>投标人凡被列入失信被执行人名单、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， <b>其投标将作无效标处理。</b><br>投标人无需提供资料，由采购人或采购人授权的采购代理机构于开标后、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。 |
| 3  | 政府采购节能环保产品 | 本项目采购产品中如有政府强制采购节能产品，投标人须提供由具备相应资格的认证机构（以市场监管总局发布的《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》为准）所出具的、处于有效期内的节能产品认证证书（应与所投产品一一对应，并在证书中用记号笔将相应产品型号标记出来）， <b>否则其投标文件视为未实质性响应，作无效标处理。</b>                                                                                                                                                                   |
| 4  | 代理机构       | 上海信产管理咨询有限公司地址：上海市长宁区江苏路 500 号 17、21 楼                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5  | 答疑与澄清      | 本项目不统一组织现场答疑、澄清会议。<br>如需对招标文件进行必要的澄清或者修改，上海信产管理咨询有限公司将通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）以更正、澄清公告的形式发布，并以书面形式周知所有获取招标文件的潜在投标人。<br>投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第 7 个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。                                                                                                                              |

|    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 是否允许采购进口产品： | <b>不允许进口产品</b><br>如允许，以财政监管部门签发的允许采购进口产品书面回执上的内容和范围执行，详见“第五章项目需求”。                                                                                                                                                                                                                 |
| 7  | 是否允许转包与分包   | 1、本项目不允许任何形式的转包；<br>2、本项目若需分包，须符合《中华人民共和国政府采购法》第四十八条、《中华人民共和国政府采购实施条例》第三十五条的相关规定，且经由采购人同意。<br>3、小微企业在评审过程中享受过价格扣除政策的，获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包给中型或大型企业。                                                                                                                                |
| 8  | 是否接受联合体投标   | <b>不允许</b><br>若本项目接受联合体投标，联合体投标人应当在投标文件中提供联合投标协议书及联合投标授权委托书。                                                                                                                                                                                                                       |
| 9  | 是否现场踏勘      | <b>不组织现场踏勘</b><br>具体要求详见“第五章项目需求”各标项的对应内容。                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10 | 是否提供演示      | <b>不进行演示</b><br>系统演示具体要求详见“第五章项目需求”“第四章评标办法及评分标准”各标项的对应内容。                                                                                                                                                                                                                         |
| 11 | 是否提供样品      | <b>不要求提供样品</b><br>具体要求详见“第五章项目需求”“第四章评标办法及评分标准”各标项的对应内容。                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 | 投标保证金       | 人民币 0 元（大写：/）<br>投标保证金有效期应当与投标有效期一致。保证金形式为电汇、银行贷记凭证、网上银行转账、支票、现金等。<br><b>注：</b><br>（1）投标保证金采用电汇、银行贷记凭证、网上银行转账等方式的，请注明项目信息（在付款备注栏内填写项目名称简写“区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）”）以便代理机构及时跟踪相关汇款到账情况。<br>（2）本代理机构不接受任何形式的个人汇款。<br>（3）保证金转账信息<br>户名：上海信产管理咨询有限公司<br>开户行：中国民生银行上海延中支行<br>账号：602811158 |
| 13 | 投标文件组成及密封   | 投标文件（电子）数量：1 份（无需提供任何纸质投标文件和资料）；正本数量：1 份；副本数量：0 份。<br>密封方式：电子加密。                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                   |                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | 投标文件有效期           | 90 日历天 有效期不足的投标文件将作为无效标处理。                                                                                                                                                                          |
| 15 | 投标文件递交方式          | 投标人通过“上海政府采购云平台”（ <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a> ）上传电子投标文件（投标上传所需工具软件请自行至网站查询下载），无需至现场投标。                                                                      |
| 16 | 投标截止时间<br>（即开标时间） | 2025-10-17 09:30:00 建议投标人至少早于投标截止时间前一个工作日上传投标文件。上海信产管理咨询有限公司将于投标截止时间前一个工作日起对已上传的投标文件进行统一网上签收，投标人无需致电提醒签收及其相关事宜；投标人如需上海信产管理咨询有限公司撤回已签收的投标文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（须由法人代表签字或盖章并加盖投标单位公章）告知上海信产管理咨询有限公司 |
| 17 | 开标地点              | 线上 或 上海信产管理咨询有限公司江苏路 500 号 17 楼会议室（投标人在开标前应提前做好可用于本项目开标解密的数字证书（CA 证书）；投标人应自备可用于上网解密的电脑等硬件设备并保持畅通的网络环境，并事先做好软硬件调试及其他必要准备工作）                                                                          |
| 18 | 评标方法              | 综合评分法。                                                                                                                                                                                              |
| 19 | 行业分类              | 软件和信息技术服务业                                                                                                                                                                                          |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | 小微企业的认定及价格扣除政策<br>执行办法 | <p>本项目资金<b>不专门面向中小企业</b>，小微企业优惠扣除比例[项目采购-小微企业价格扣除百分比_1]%</p> <p>（1）根据财库（2020）46 号文及相关规定，本项目在评审时对小型和微型企业的投标报价给予的 <b>10%</b>扣除，用 <b>10%</b>扣除后的价格作为该投标人价格分的计算依据。投标人属于中型、小型和微型企业的，应当在投标文件中提供《中小企业声明函》（见附件）。中小企业划型标准应按照工信部联企业（2011）300 号内相关规定。</p> <p>在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业，享受 <b>10%</b>价格扣除优惠。投标人与大企业的负责人为同一人，或者与大型企业存在直接控股、管理关系的不属于中小企业。</p> <p>接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，给予联合体 <b>4%</b>的价格扣除，须在投标文件中提供联合体协议或分包意向协议（须包含小型、微型企业的协议合同份额）。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。</p> <p>（2）符合财库[2017]141 号文件第一条规定的残疾人福利性单位，在政府采购活动中视同为小型、微型企业，享受价格扣除政策（<b>10%</b>报价扣除）。相关残疾人福利性单位应在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（详见“第六章投标文件格式附件”）。</p> <p>（3）根据财库[2014]68 号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策（<b>10%</b>报价扣除），并在投标文件中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（格式自拟）。</p> <p><b>注：未提供上述所列对应材料的投标人，以及未按“行业分类”中所划的所属行业填写或填写错误的，一律不予享受中小企业扶持政策。</b></p> |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 中标结果公告与查询方法 | <p>中标供应商确定之日起 2 个工作日内，将在“上海政府采购云平台”（<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a>）发布中标公告，公告期限为 1 个工作日。</p> <p>投标人可使用数字证书（CA 证书）登录上海政府采购网（<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a>），在“评标结果查询”模块中查询中标或未中标原因。</p>                                                                                                                   |
| 22 | 合同签订时间      | <p>中标通知书发出后 30 日内，采购人与中标人在“上海政府采购云平台”（<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a>）内签订政府采购电子合同。</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 23 | 履约保证金       | <p>合同签订时，<b>区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）</b>按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。<b>区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）</b>要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。</p>                                                                                                                                                                                     |
| 24 | 付款方式        | 具体要求详见“第五章招标需求”“第四章合同通用条款及专用条款”各标项的对应内容。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 25 | 招标方代理费用     | <p>1. 代理服务费计取方式：</p> <p>（1）本项目以“项目中标金额”，作为收费计算基数，通过下表计算出标准代理服务费进行收取。</p> <p>（2）代理服务费收费费率：</p> <p>100 万元以下 1.50%</p> <p>100 万~500 万元 0.8%</p> <p>500 万~1000 万元 0.45%</p> <p>1000 万~5000 万元 0.25%</p> <p>代理服务收费采用差额累进定率计算方式，由中标（成交）人向招标代理机构支付。</p> <p>（3）代理服务费币种与中标（成交）通知书中标（成交）价的币种相同。</p> <p>（4）本项目按<u>服务项目</u>计取代理服务费。</p> <p>2. 服务费金额：<u>31000</u> 元，大写金额：<u>人民币叁万壹仟元整</u>。</p> |
| 26 | 询问及质疑受理     | <p>1、潜在投标人就本项目可向<b>上海信产管理咨询有限公司</b>提出询问和质疑。</p> <p>2、若提出的询问或质疑内容超出<b>区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）</b>对<b>上海信产管理咨询有限公司</b>委托授权范围的，<b>上海信产管理咨询有限公司</b>无权受理和答复，潜在投标人应直接向采购人提出。</p> <p>具体要求详见“第五章项目需求”中“本项目询问、质疑受理委托的授权范围”的对应内容。</p>                                                                                                                                                         |

|    |                 |                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | 对招标文件内容的<br>解释权 | 保留本项目招标文件（除“第五章项目需求”外）的解释权。<br>各方对本项目招标文件内容应当秉持“常规理解”和“善意解释”的原则进行解读，若各方对招标文件内容的理解存在重大分歧或者争议的，应以 <b>上海信产管理咨询有限公司</b> 作出的释义为准。（若有违政府采购法律法规、规范性文件及最新政府采购政策的相关内容和要求的，以政府采购法律法规、规范性文件及最新政策的相关内容和要求为准）。 |
|----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 一、前言

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》的规定，本项目招标投标工作在上海市政府采购云平台（以下简称“政采云平台”）（网址：上海政府采购网 [www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）上进行。

“政采云平台”由上海市财政局负责运行管理，政采云有限公司提供技术支持，若投标人在投标过程中遭遇因系统、网络故障或其他技术原因产生的问题，请与上海市财政局及政采云有限公司联系，联系地址：上海市肇嘉浜路 800 号，客服电话：400-881-7190。

本项目潜在投标人在投标前应当自行了解电子招投标的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。如果采购人对采购云平台相关流程、设置、操作及要求有异议，请向上海市财政局提出。

### **本项目发现投标人出现以下情形的，其投标无效：**

- (1) 未在投标截止时间前上传电子投标文件至“政采云平台”。
- (2) 电子投标文件乱码、无法解密或数据包丢失。
- (3) 不符合本项目资格性、符合性审查要求的。
- (4) 投标文件中相应内容、文件不按招标文件中的明确要求签署、盖章的。
- (5) 未对招标需求作出实质性响应，详见招标需求及其他相关章节。
- (6) 不接受联合体投标的项目投标人采用联合投标的；不允许采购进口产品的项目投标人采用进口产品投标的。
- (7) 投标文件有效期短于招标要求。
- (8) 在拟投标项目中已经从事设计、编制技术规格和提供咨询服务。
- (9) 投标人存在围标、串标等严重违法违规情形的。
- (10) 根据财库[2016]125 号文，投标人凡被列入失信被执行人名单、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，其投标将作无效标处理。
- (11) 投标人所投产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购品目的，但投标人未提供符合要求的节能认证证书，视作无效标。
- (12) 投标文件存在虚假应标情形的
- (13) 其他法定情形或招标文件约定情形。

## 二、总则

### 1、招标依据：

本项目遵循《中华人民共和国政府采购法》及配套法规、规章、规范性文件及相关政策规定。

2.1 “采购人”指本项目中依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 “招标代理机构”：指本项目的采购代理机构——上海信产管理咨询有限公司。

2.3 “投标人”指已依法报名参与本项目并获采购文件，有意向采购人提供货物、工程或者服务的法

人、其他组织或者自然人。

### 3、合格的投标人：

3.1 符合法律法规和《投标邀请书》规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 如《投标邀请书》规定接受联合体投标的，除应符合本章 3.1 条规定外，还应当满足以下要求：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合投标协议书及联合投标授权委托书，明确联合体各方权利义务；联合体协议文件应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

(2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(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) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

### 4、知识产权

4.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

4.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

4.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

### 5、投标费用

5.1 投标人自行承担所有与编写和提交投标文件有关的费用，不论投标的结果如何，采购人无义务和责任承担这些费用。

5.2 本项目不收取招标代理服务费，投标人不得在投标成本中列支。

5.3 本项目投标保证金：详见前附表。

## 三、招标文件

### 6、招标文件的获取：

6.1 为确保招标文件准确性，上海政府采购网政府采购云平台是投标人获取招标文件的唯一途径。投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。

6.2 投标人不得要求采购人或招标代理机构向其单独提供额外的项目资料。招标文件如需补正资料或

调整内容，采购人及招标代理机构会通过发布更正、澄清公告的形式，周知所有投标人。

6.3 投标人领取招标文件时应按采购云平台设置要求如实登记联系人、电话、邮箱、传真等有效联系方式；若因投标人自身填写虚假或失效信息，造成采购人与采购代理机构无法及时联系投标人，由投标人自行承担 responsibility。

6.4 除非特殊情况，招标文件不提供与招标项目有关的社会背景、自然环境、气候条件、公用设施等情况以及有关常识性内容，投标人参加投标即被视为应当了解上述与中标履行合同有关的一切情况。

#### 7、招标文件的澄清与修改：

7.1 投标人如对招标文件有疑问，可以按招标公告及招标文件约定的方式，以书面形式向采购人或采购代理机构提出。采购人或采购代理机构将会依法进行书面答复，如有必要，还会通过“上海政府采购网”发布澄清或更正公告。

7.2 采购人和采购代理机构可能主动对招标文件进行修改或更正，会通过“上海政府采购网”发布澄清或更正公告，并周知所有供应商。

7.3 如果澄清或更正公告的内容可能影响投标文件编制的，且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。延长后的投标截止时间以最后发布的澄清或更正公告为准。

7.4 投标人在答疑澄清期间，应主动查收相关澄清、修改、更正等补充文件，并及时以书面形式回复、确认。

### 四、投标文件

#### 8、投标文件编制总体要求：

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提交投标文件，对招标文件作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性。

8.2 投标文件报价出现前后不一致的，约定的修正方法为：投标文件中开标一览表（开标记录表）内容与投标文件中相应内容不一致的或有矛盾的，以开标一览表（开标记录表）为准。

8.3 投标文件以上传“上海政府采购网”电子招投标系统的最终结果为正本，如招标文件中要求投标人提供纸质文件的，均为副本。副本只能是正本导出后的影印本。

#### 9、投标文件的语言及计量单位：

9.1 投标文件及所有来往文件均应使用简体中文。如提供其他语言的资料（除签名、盖章、专用名称等特殊情形外），必须翻译成中文，评审时以中文为准。

9.2 除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

#### 10、投标文件常规内容构成（包括但不限于）：

(1) 招标需求索引表(需显示招标文件中“实质性响应条件”与“评分方法”在投标文件中逐条显示对应位置(页码))；

(2) 资格声明函扫描件；

(3) 投标人基本情况表扫描件；

(4) 法定代表人授权委托书扫描件；

(5) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明(三证或五证合一)；

(6) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

(7) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

(8) 各类资质、荣誉证书扫描件；

(9) 同类型项目成功案例介绍及最终用户的有效联系方式；

(10) 投标报价一览表；

(11) 技术规范偏离表、简要说明一览表等；

(12) 提供主要产品制造商出具的针对本项目的授权文件及原厂售后服务承诺函扫描件；

(13) 投报产品的技术文件(如投标设备的 3C 认证、质量保证书、检测报告、技术资料，投标设备为进口设备的应提供相应许可类文件及进口报关资料等)；

(14) 售后服务承诺(保修期内售后服务的内容、期限、响应时间、措施及收费情况；保修期外的服务内容及收费标准)；

(15) 拟从事本项目人员及其技术资格一览表；

(16) 项目实施的组织设计；

(17) 采购项目有特殊要求的，供应商还应当提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明；

(18) 供应商认为有利于中标的其它说明和资料。

**注：上传的资料应为清晰的扫描件或照片。若因投标人上传的资料模糊不清、无法识别，而造成对投标人的不利后果，由其自行承担。**

## 11、投标报价

11.1 本项目以人民币报价。

11.2 投标总价(开标价格)的金额精确到个位，小数点后数值不保留。

11.3 如项目明确为分包件采购的，报价也应按包件分开报价。

11.4 投标报价总价是直至项目验收所发生的所有费用，采购人不再为中标人支付合同价以外的汇兑差额、手续费、物料上涨费等任何费用。

11.5 投标报价表中的货物价格应按下列方式分开填写：

(1) 将货物送达采购人指定的任一交货地点的交货价，该交货价必须包括制造和装配货物所使用的材料、部件及货物本身已支付或将支付的关税、增值税、销售税和其他税费以及保险费和所有伴随服务的费

用等；

(2) 项目需求中特别要求的安装、调试、培训及其他附带服务的费用。

11.6 投标报价表中的服务价格可按下列方式分开填写：

(1) 按提供服务的内容分类报价。

(2) 按提供服务的流程报价。

(3) 按提供服务的人力成本报价。

11.7 招标文件要求投标人分类报价，其目的只是为了便于评委会对投标文件进行比较，但并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

11.8 投标人以可调整的价格提交的投标文件将作为非响应性投标而予以拒绝。

11.9 中标人的中标价在合同执行过程中是固定不变的。

## 12、投标文件编制的基本要求

12.1 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。

12.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。

12.3 投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。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。

12.4 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

12.5 投标人应提交证明其拟供的合同项下的货物和服务的合格性以及符合招标文件规定的文件。

(1) 货物和服务合格性的证明文件应包括投标报价表中对货物和服务来源地的声明，并要由装运货物时出具的原产地证书证实。

(2) 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，投标人应提供：

(a) 服务方案的详细说明；

(b) 为使采购人能够正常、连续地使用所购货物，投标文件中应提供货物从质量保证期期满后每年的维护费用；

(c) 逐条对招标方要求的技术规格进行评议，说明自己所提供货物和服务是否已对招标文件的技术规格做出了实质性响应。

(3) 投标人在阐述上述（c）款时应注意：招标文件在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上优于或相当于技术规格的要求。

### 13、投标有效期

13.1 本项目投标有效期：**90 日历天**。即：投标文件应从开标之日起，以日历天计算的投标有效期内有效。

13.2 在特殊情况下，在投标有效期期满之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应为书面形式确认，同意延长有效期的投标人不能修改其投标文件内容。

### 14、投标文件的上传

14.1 投标文件应在投标截止时间前上传至上海政府采购网政采云平台，投标人应先行了解和掌握网上投标方法和投标工具。

14.2 投标人应留足充裕的时间上传文件，如出现因 CA 证书、系统或网络故障或不懂操作方法等问题导致未能成功提交投标文件，投标人自行承担 responsibility。

## 五、开标与评标

### 15、开标

15.1 通过政采云平台进行招标的电子招投标项目，除招标公告及招标文件明确要求外，投标人无需至现场开标，按投标人在招标公告中规定的开标时间通过网络进行远程开标即可。

15.2 投标人在开标前应提前准备好可用于本项目开标解密的数字证书（CA 证书）；投标人应自备可用于上网解密的电脑等硬件设备并保持畅通的网络环境，并事先做好软硬件调试及其他必要准备工作。

15.3 若按招标公告及招标文件明确要求，投标人需要到现场开标的，投标人可以委派一名代表参加开标会议（同一投标人仅允许一人进入开标会议室）。建议投标人代表携带好可用于本项目开标解密的数字证书（CA 证书），及经过调试可用于上网解密操作的笔记本电脑（招标代理机构开标会议室通常备有电脑用于开标，但由于软硬件设置及兼容性原因，不保证能与投标人的 CA 证书匹配并正常使用）。

### 16、投标文件的澄清

16.1 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响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。

16.2 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。

### 17、评标

17.1 评标工作由评标委员会独立进行。评委会依照政府采购法律法规及招标文件的规定组建。评委会

按法律法规及招标文件第四章评标办法对本项目进行评审并确定中标候选人。

17.2 中标结果未公布前，评标时间、地点、评委会成员信息及评审结果均依法保密，恕不奉告。

17.3 包括投标人在内的其他组织或个人不得试图影响或干扰评标进程和结果。

18、政府采购政策（以下政策如已失效或废止，以最新发布且生效的政策为准）

18.1 《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）及其配套文件和目录

18.2 《政府采购促进中小企业发展管理办法》《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《关于转发财政部〈关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知〉的通知》

18.3 《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》

18.4 《上海市创新产品政府首购和订购实施办法》

18.5 《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）

18.6 《采购人应当在货物服务招标投标活动中落实扶持不发达地区和少数民族地区等政府采购政策》

18.7 其他与政府采购相关的政策

19、项目废标、流标的情形：

19.1 投标截止时投标人少于三家或实质性响应投标人少于三家；

19.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

19.3 因重大变故，采购任务取消的。

19.4 其他法律法规、规范性文件或招标文件规定的情形

## 六、项目结果的查询

20、采购人确认中标结果后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

21、中标人及未中标人可登录“上海政府采购网”政采云平台，查收中标及未中标通知书；中标人及未中标人可使用CA证书登录上海政府采购网（zfcg.huangpuqu.sh.cn）从“评标结果查询”模块中查询中标或未中标原因。

## 七、签订合同

22、签订合同

22.1 自中标通知书发出之日起三十天内，中标人与采购人应签订合同。

22.2 合同签订方式：中标人与采购人在“上海政府采购网”政采云平台网上签订电子合同。

## 23、变更、中止、终止或者撤销合同

23.1 政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

23.2 依照政府采购法及配套法规、政策，或《中华人民共和国民法典》等其他法律法规的规定，存在需要变更、中止、终止或者撤销合同的法定情形的，从其规定。

## 八、常规付款方式

24、政府采购合同付款方式按招标文件及采购合同的相关约定执行；

25、政府采购项目资金支付程序，按照国家有关财政资金支付管理的规定执行。若相关法律法规或财政资金管理政策发生变化，则以最新的法律法规的规定最新政策口径为准。

## 九、质疑与投诉

### 26、质疑

26.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式提出质疑。

《政府采购法》第五十二条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

26.2 供应商可根据招标文件中约定的权限范围，向采购人或采购代理机构提出质疑；招标文件无约定，或虽有约定但无法区分质疑对象的，供应商可先交由采购代理机构梳理区分。

26.3 质疑供应商为自然人的，应当由本人在质疑函上签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表在质疑函上签字或者盖章，并加盖单位公章。

26.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。格式和要求应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（94 号令），并按照财政部颁布的“政府采购供应商质疑函范本”填写。

26.5 质疑函可以采取邮寄、快递或当面递交的方式送达。收到质疑函后，采购人、采购代理机构要求质疑供应商在合理期限内补正的，质疑供应商应当按要求补正相关材料。

26.6 本项目要求供应商在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

### 27、投诉

27.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向采购方所在区政府采购管理办公室投诉。

27.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

#### **十、招标代理服务费**

28、服务费计取方式：本项目按照《投标人须知前附表》中规定收取。

29、服务费支付方式：

中标人在收到中标通知书后，接到招标代理机构付款的通知时或一次向招标公司缴清招标代理服务费。

## 第三章 评标方法—综合评分法

### 一、评标依据：

1、本项目评标办法本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》及配套法律法规、规章制定，作为本次招标选定中标人的依据。

### 2、评标委员会的组建：

（1）评标前，采购人和采购代理机构依法组建本项目的评标委员会，评标委员会的成员由采购人代表和评审专家组成；采购人代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。

（2）评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，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《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

### 3、评审程序：

（1）资格审查：由采购人依据法律法规和招标文件，对投标人进行资格审查；资格审查不合格者，投标无效；若资格审查合格的投标人不满三家，则本项目按废标处理。

（2）符合性审查：由评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。经符合性审查后，若合格投标人不足三家的，本项目按废标处理。

（3）详细评审：符合性检查合格的投标人满足三家以上，进入详细评审阶段。由评标委员会按照评分细则对投标文件进行评审和评分，评审和评分记录资料均需保存归档。

### 4、评审原则、方法

（1）本项目采用“综合评分法”评审，各评委按招标文件中规定的评标方法和标准，对各份投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价，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。

（2）评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评审委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意

（3）评审委员会成员不得干预或者影响正常评审工作，不得明示或者暗示其倾向性、引导性意见，不得修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准

### 5、注意事项：

（1）在“上海政府采购网”评标的项目，以投标人网上上传的电子投标文件为正本，并作为评审对象。

（2）最低报价并不能作为授予合同的保证。

（3）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响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。

（4）投标报价低于成本或高于财政预算的投标文件将被评标委员会否决，做无效标处理。

二、资格性审查:

徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）资格审查要求包 1

| 序号 | 类型  | 审查要求                                                                                                                  | 要求说明                                                   | 项目级/包级 |
|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
| 1  | 自定义 | 营业执照（或事业单位、社会团体法定代表人/负责人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）。                                                                   | 投 标 人 未按照要求提供作无效标处理。                                   | 项目级    |
| 2  | 自定义 | 请按招标文件提供的样式填写,必须包括该样式所含的全部内容,并按要求签署、盖章。                                                                               | 投 标 人 未提供或不按招标文件要求制作、签署的,投标无效。                         | 项目级    |
| 3  | 自定义 | 授权书格式要求:法定代表人/负责人签字或盖章、被授权人签字或盖章、加盖企业公章,授权书上必须提供法定代表人/负责人和被授权人身份证的清晰扫描件。                                              | 投 标 人 未提供或不按招标文件要求制作、签署的,投标无效。                         | 项目级    |
| 4  | 自定义 | 投标人无需提供资料,由采购人、采购代理机构于开标后、评标结束前,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。 | 投 标 人 凡被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信记录名单的,投标无效。 | 项目级    |

投标人企业规模认定:

1、企业规模认定的性质: 由于“上海市政府采购云平台”的流程设定, 企业规模认定被列入资格性审查环节。但企业规模大小不属于供应商是否具备投标资格的判断标准（除已设定为“仅面向中小企业”的采购项目）, 因此企业规模认定结果通常只作为是否享受相关政府采购扶持政策的依据。

2、企业规模认定的办法：采购人或采购代理机构按投标人提交的《中小企业声明函》作为基本认定依据。投标人应当如实填写相关文件，若投标人故意虚报、瞒报相关信息以获取不当利益的，应视作为虚假应标并承担相应后果。

3、小微企业认定及价格扣除政策的执行办法：

（1）根据财库〔2020〕46号文及相关规定，本项目在评审时对小型和微型企业的投标报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格作为该投标人价格分的计算依据。投标人属于中型、小型和微型企业的，应当在投标文件中提供《中小企业声明函》（见附件）。中小企业划型标准应按照工信部联企业〔2011〕300号内相关规定。

在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业，享受**10%**价格扣除优惠。投标人与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的，不属于中小企业。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额**30%**以上的，给予联合体**4%**的价格扣除，须在投标文件中提供联合体协议或分包意向协议（须包含小型、微型企业的协议合同份额）。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

（2）符合财库〔2017〕141号文件第一条规定的残疾人福利性单位，在政府采购活动中视同为小型、微型企业，享受价格扣除政策（**10%**报价扣除）。相关残疾人福利性单位应在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（详见第六章投标文件格式附件）。

（3）根据财库〔2014〕68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策（**10%**报价扣除），并在投标文件中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（格式自拟）。 ”

**注：未提供上述所列对应材料的投标人，以及未按“第五章采购需求”中所划的所属行业填写或填写错误的，一律不予享受中小企业扶持政策。**

三、符合性审查：

徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）符合性要求包 1

| 序号 | 审查要求                           | 要求说明                | 项目级/包级 |
|----|--------------------------------|---------------------|--------|
| 1  | 包括但不限于：投标报价超财政预算或最高限价的；投标文件含有采 | 评委会认定违法违规现象后作无效标处理。 | 项目级    |

|   |                                                                                                                                   |                          |            |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
|   | <p>购人不能接受的附加条件的；投标人存在串标、围标或以虚假材料谋取中标情形的；投标人报价明显过低，可能影响产品质量或诚信履约且无法证明报价合理性的；违反劳动法律法规，严重侵害本项目用工人员劳动权益的；其他违法违规或违反招标文件约定构成无效标的情形。</p> |                          |            |
| 2 | <p>★项目供应商针对本项目中应用升级模块需提供不少于1年免费质保，以项目终验通过之日开始计算。项目质保期不满足招标文件要求的作无效投标处理。（提供承诺函，内容需包含此项内容，格式自拟）</p>                                 | <p>投标人未按照要求提供作无效标处理。</p> | <p>项目级</p> |

#### 四、详细评审：“综合评分法”评分细则

| 序号 | 项目  | 内容                                                                                                                                                                         | 分值 |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 报价分 | <p>1) 确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。</p> <p>2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=（评标基准价/打分报价单位的投标报价）×（10%）×100，分值计算保留一位小数点。</p> <p>超过本项目预算或最高限价的投标报价,该报价单位作无效投标处理。</p> | 10 |

|   |      |                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2 | 客观分  | <p><b>业绩（分值 8 分）</b></p> <p>根据各投标人<b>近三年</b>内本项目相关类似业绩（请提供合同扫描件，需要包含关键页）。每提供一个得 2 分，最多得 8 分。不提供不得分。</p> <p><b>注：类似业绩是经评标委员会认定与本项目采购需求和主要内容相同或相近的项目业绩。</b></p>                                                                                                 | 8  |
| 3 | 服务方案 | <p><b>综合业务中台应用升级服务方案（0-10 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供针对本项目的<b>综合业务中台应用升级服务方案</b>评委会根据方案内容、详尽程度、安全性、可靠性等以及招标文件所需的其他要求等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供的<b>相关方案</b>完全满足项目需求，方案涵盖的内容齐全，清晰、流程详尽，各项管理目标和实施内容落地实施细节完整，可靠，可操作性程度，得 0-10 分。</p> | 10 |
|   |      | <p><b>热线数智分析运营服务方案（0-10 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供针对本项目的<b>热线数智分析运营服务方案</b>，评委会根据方案内容、详尽程度、安全性、可靠性等以及招标文件所需的其他要求等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供的<b>相关方案</b>完全满足项目需求，方案涵盖的内容齐全，清晰、流程详尽，各项管理目标和实施内容落地实施细节完整，可靠，可操作性程度，得 0-10 分。</p>    | 10 |
|   |      | <p><b>综合业务中台运维服务方案（0-10 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供针对本项目的<b>综合业务中台运维服务方案</b>，评委会根据方案内容、详尽程度、安全性、可靠性等以及招标文件所需的其他要求等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p>                                                                                              | 10 |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |             | <p>根据提供的<b>相关方案</b>完全满足项目需求，方案涵盖的内容齐全，清晰、流程详尽，各项管理目标和实施内容落地实施细节完整，可靠，可操作性程度，得 0-10 分。</p>                                                                                                                                                                                              |    |
|   |             | <p><b>数据安全方案（0-10 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供针对本项目的<b>数据安全提供方案</b>，评委会根据方案内容、详尽程度、安全性、可靠性等以及招标文件所需的其他要求等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供的<b>相关维保方案</b>完全满足项目需求，方案涵盖的内容齐全，清晰、流程详尽，各项管理目标和实施内容落地实施细节完整，可靠，可操作性程度，得 0-10 分。</p>                                     | 10 |
|   |             | <p><b>项目培训方案（0-10 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供针对本项目的<b>项目培训方案</b>（对徐汇区城市运行管理综合业务中台的系统用户提供不少于 8 次的培训服务），评委会根据方案内容、详尽程度、安全性、可靠性等以及招标文件所需的其他要求等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供的<b>相关维保方案</b>完全满足项目需求，方案涵盖的内容齐全，清晰、流程详尽，各项管理目标和实施内容落地实施细节完整，可靠，可操作性程度的，得 0-10 分。</p> | 10 |
| 4 | 对项目的理解及响应程度 | <p><b>对项目的理解及响应程度（0-8 分）</b></p> <p><b>要求：</b>根据投标人提供的投标文件整体响应程度、标书的可阅读性及方案匹配程度评委会应根据投标人提供内容综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供文件的需求理解及响应度及方案匹配程度，对投标人进行综合评分得 0-8 分；</p>                                                                                                             | 8  |
| 5 | 服务质量保证措施    | <p><b>服务质量保证措施及承诺（0-8 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>提供的服务质量保证措施及承诺应与本项目服务内容和服务质量相</p>                                                                                                                                                                                                | 8  |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
|---|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |           | <p>关，需符合项目要求、结合采购人的实际情况和相关管理要求。内容包含：为保证服务质量所提供的各项保障措施、质量保证体系、对应改进措施、无推诿承诺等，评委会根据方案内容、技术要点、实施步骤、详尽程度等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>根据提供的内容完全满足需求，服务质量保障措施及承诺完善、合理、先进，具有有效的对应措施等，并且针对性得程度，得 0-8 分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
| 6 | 人员配备      | <p><b>（1）项目负责人配备情况（0-5 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>需提供项目负责人相关工作的管理经验、相关工作业绩、管理能力，及所提供的负责人的执业能力证书等。评委会根据配备情况等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>1）项目负责人需具有高级信息系统项目管理师证书，提供得3分，未提供则不得分；</p> <p>2）所提供的项目负责人担任过类似项目的负责人并具有管理经验，提供相关业绩证明（相关材料证明由评审小组认定），提供得2分，未提供不得分；</p> <p><b>（2）项目团队其他人员配备情况（0-5 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>项目团队中专业人员的投入需满足项目需求，（项目开发团队人员不得少于15人），项目人员整体配备、组织架构与职责分配合理，相关资历的证明材料和数量齐全等，评委会根据配备情况等对投标人进行综合评分。</p> <p><b>评分标准：</b></p> <p>1）项目团队总人数不满足不得分</p> <p>2）项目团队总人数满足，提供相关正式职员相关证明及承诺中标后未经采购人同意人员不得随意更换，得5分，未提供则不得分。</p> | 10 |
| 7 | 投标人企业综合实力 | <p><b>投标人的企业综合实力（分值 6 分）</b></p> <p><b>要求：</b></p> <p>投标人需提供证明其综合实力的相关材料，包括但不限于综合服务能力（质量管理体系、技术实力或研发能力等）、信誉程度、履约能力等，评委会会根据材料等对投标人进行综合评分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6  |

|             |  |                                                     |            |
|-------------|--|-----------------------------------------------------|------------|
|             |  | <b>评分标准:</b><br>根据投标人综合服务能力、信誉度，完全具备项目履约能力的，得0-6 分； |            |
| <b>分数汇总</b> |  |                                                     | <b>100</b> |

## 第四章 合同条款

包 1 合同模板：

# 合同通用条款及专用条款

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]

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]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “甲方”系指与乙方签署线上合同的采购人，本合同项下甲方的权利和义务在线下合同中由甲方（项目责任单位）和丙方（资金支付单位）共同承接，在线下合同中甲方和丙方根据条款约定分别享有和承担各自的权利和义务，具体事项由线下合同予以规定和明确。

1.2 “乙方”系指根据合同约定履行合同项下义务的中标（成交）供应商。

## 二、合同主要要素

### 2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定执行及完成合同文件所说明的本项目实施内容。乙方所提供的软、硬件及其各部分组成来源应符合国家的有关规定，信息系统的配置、功能、规格、等级、版本、数量、价格和交付日期等详见合同文件。

2.2 合同金额（含税）：人民币[合同中心-合同总价]（大写：[合同中心-合同总价大写]）

2.3 合同期限：[合同中心-合同有效期]。

2.4 质量保证期：本项目应用升级模块提供不少于 1 年免费质保，以项目终验通过之日开始计算。

2.5 其它：[合同中心-其他补充事宜][合同文档其他补充事宜]

## 三、合同文件的组成和解释顺序

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

3.6 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

3.7 其他合同文件（需列明）： 。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## **四、服务质量、权利瑕疵担保及验收**

### **4.1 服务质量标准和要求**

4.1.1 采购文件规定的规范及要求明确的，乙方所提供的软、硬件质量要求应当符合采购文件规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购文件规定的规范及要求不明确的，乙方所提供的软、硬件标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的软、硬件还应符合上海市之有关规定。

4.1.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.5 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

### **4.2 权利瑕疵担保**

4.2.1 乙方保证对其提供的产品及服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证对其交付的软、硬件享有合法的权利，保证其在提供服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等，甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务负担。

4.2.3 乙方保证其所交付的软件系统没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。如甲方使用该系统构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任，甲方并有权解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付的费用并赔偿其全部损失。

### 4.3 验收

4.3.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方的项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合。

4.3.2 乙方应在合同期满前5个工作日内,以书面方式通知甲方并提供完整的竣工资料。乙方应配合开展**验收前置审核**工作。验收前置审核通过后5个工作日,甲方应安排交付验收。乙方在交付前应当根据合同文件中的检测标准对本项目进行功能和运行检测,以确认本项目初步达到符合本合同交付的规定。

4.3.3 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付,如果本合同约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的,乙方应同时交付软件的源代码并不做任何的**权利保留**。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

4.3.4 甲方在领受竣工资料后,应当在5个工作日内向乙方出具书面文件,以确认其初步达到符合本合同所约定的任务、需求和功能。如有缺陷,应向乙方出具书面报告,陈述需要改进的缺陷。乙方应立即改进此项缺陷,并再次进行检测和评估。期间乙方需承担由自身原因造成修改的费用。三方将重复 4.3.2、4.3.4 项程序直至甲方验收通过或甲方依法或依约终止本合同为止。

4.3.5 如果属于甲方原因致使信息系统未能通过验收,甲方应在合理时间内排除故障,再次进行验收。乙方不得就此向甲方主张额外的费用。

4.3.6 甲方根据项目的技术规格要求和质量标准,对项目开展验收,签署验收意见。

## 五、费用支付

### 5.1 合同金额

本合同项目服务费用金额见 2.2，乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

## 5.2 付款方式

本合同总金额为人民币[合同中心-合同总价 1]（大写：[合同中心-合同总价大写 1]），此费用为本合同约定的全部费用。

采用以下方式付款：

自合同签订之日起三十个工作日内支付整个项目款的 50%，服务完成且通过项目验收后三十个工作日内支付整个项目款的剩余 50%。

乙方应当及时向甲方开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因乙方未及时开具发票导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

## 5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

# 六、双方权利义务

## 6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

6.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。

6.1.3 因乙方违反合同规定给甲方或相关方造成损失时，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

6.1.4 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，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与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

6.1.5 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。

6.1.6 甲方有权根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》（徐数〔2025〕18号），开展项目验收前置审核、验收审价，并根据审价金额支付尾款。

6.1.7 甲方应根据本合同约定及时向乙方支付合同款项。

6.1.8 甲方应当在合同履约中，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）协同乙方办理有关服务事项。

6.1.9 甲方应按照合同文件明确的要求向乙方提供相应的工作环境。

## **6.2 乙方的权利和义务**

6.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

6.2.2 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。

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

6.2.4 乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的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。

6.2.5 乙方应提交所提供硬件设备的技术文件并将其包装好随同设备一起发运，包括相应的每一套设备和仪器的中文技术文件，例如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和/或服务指南。

6.2.6 乙方还应提供下列服务：

(1) 硬件设备的现场移动、安装、调试及技术支持；

(2) 提供系统集成和维修所需的专用工具和辅助材料；

(3) 按照合同文件工作与管理要求负责对项目进度的安排、现场的安全文明施工统一管理和协调，严格遵守国家、本市安全生产有关管理规定，严格按安全标准组织项目实施，采取必要的安全防护措施，消除安全事故隐患；

(4) 在质量保证期内对交付的信息系统实施运行监督、维护、维修；

(5) 乙方应根据项目实施的计划、进度和甲方的合理要求，及时安排对甲方的相关人员进行培训。培训目标为使受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的信息系统的目标和功能。

6.2.7 交付的信息系统中，不得含有未经甲方许可的可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任或刑事责任。

6.2.8 乙方所提供的软件，包括受甲方委托所开发的软件，如果需要经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，乙方应当保证所提供的软件已经完成上述手续。

6.2.9 乙方交付的软、硬件产品发生缺陷且在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担。

6.2.10 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项目服务活动，并对其所进行的服务活动负责。

6.2.11 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。但下列情况不视为乙方违约：

(1) 非乙方的行为、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。

6.2.12 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（与合同业务有关相关单位）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。

6.2.13 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与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。

## **七、保密及廉洁条款**

### **7.1 保密**

7.1.1 双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

7.1.2 在合同中专辟本保密条款，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

7.1.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

7.1.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

7.1.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 7.2 廉洁

7.2.1 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

7.2.2 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报，并提供相关证据，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

7.2.3 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

## 八、知识产权及所有权归属

### 8.1 知识产权

8.1.1 在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于甲方委托开发的软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料，以及阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留。乙方向甲方交付使用的信息系统已享有知识产权的，甲方可在合同文件明确的范围内自主使用。

8.1.2 支撑该信息系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。

8.1.3 乙方提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于甲方使用，未经乙方书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制

甲方安装次数和安装的终端数量。

8.1.4 乙方应当保证其交付给甲方的信息系统不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担相应责任。

## 8.2 所有权

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方书面同意后可以查阅与其有关的材料（应对乙方保密的材料除外）。

## 九、违约责任

9.1 除合同规定外，如果甲方无正当理由未能按照合同规定的时间足额支付相应服务费用的，应当按照未付服务费用的万分之一（0.1%）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止，但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的5%。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

9.2 乙方应根据合同文件规定的时间、内容和质量标准要求及时完成本项目软件开发及相关服务，在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》（徐数〔2025〕18号）的相关流程判定是否同意，同意延长交付时间或延期提供服务并不免除乙方责任。

除合同规定或甲方确定同意延期提供服务外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从服务费用中扣除误期赔偿费，赔偿费按每周赔偿延期服务的服务费用的千分之五（5%）计收，直至提供服务

为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 10%。一周按七天计算，不足七天按一周计算。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

9.3 乙方未按合同约定履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，违约金最高为合同金额的 20 %。因乙方服务能力、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根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 20 % 的违约金。

9.4 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，并要求乙方按合同 9.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

## 十、不可抗力

10.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

10.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实。

10.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损

失，否则应对扩大的损失承担责任。

10.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

## **十一、合同终止、中止、变更**

### **11.1 合同终止**

#### **11.1.1 违约终止合同**

11.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

（1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。

（2）如果乙方的行为构成根本违约。

（3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

11.1.1.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

#### **11.1.2 破产终止合同**

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

#### **11.1.3 不可抗力终止合同**

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会损害国家利益和社会公共利益，或给一方或多方造成严重利益损害的，双方可协商

终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

## 11.2 合同中止

11.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

11.2.2 若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

## 11.3 合同变更

11.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同。

11.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.4 在本合同项下的任何权利和义务不因合同乙方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同项下的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对甲方承担连带责任。

## 十二、合同转让和分包

本合同不得转让、不得分包。

## 十三、争议解决

协议履行过程中发生争议时，双方应本着诚实信用原则，通过友好协商解决。协商仍无法解决的，向合同签订地的上海市徐汇区人民法院提起诉讼。

## 十四、其他

14.1 本合同经双方签字、盖章后生效。

14.2 本合同壹式\_\_ 份，甲方执\_\_\_\_份、乙方执\_\_\_\_份。

14.3 本合同附件与合同具有同等效力。

以下无内容

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）：（自  
动获取参数）

法定代表人或授权委托人（签章）：（自  
动获取参数）

日期：[合同中心-签订时间]

日期：

2025年09月25日

合同签订点：网上签约

## 第五章 项目需求

注：

- 本项目采购预算为人民币 3000000.00 元，投标最高限价为人民币 3000000.00 元，投标供应商投标报价不得超过投标最高限价，即人民币 3000000.00 元，否则所投投标文件将作无效标处理。
- “★”号重要指标要求，不满足作废标处理。

### 一、项目概况

#### 1. 项目背景

2020 年 1 月，李强同志在 12345 市民服务热线话务中心的讲话中指出，该热线是上海这样的超大城市中连接党委政府与市民群众的“最后一公里”，是社会的“晴雨表”和上情下达、下情上达的桥梁纽带，要发挥其优势，及时回应社会关切，推动问题解决。2020 年 4 月，12345 市民服务热线领导小组召开会议，研究对接“一网统管”、整合非紧急类政务热线资源，并形成《12345 市民服务热线领导小组组长专题会议纪要》，明确建设城市运行市民感知平台，推进智能化改造和快速处置。2020 年 5 月，上海市人民政府办公厅印发《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划（2020-2022 年）》，提出完善智能派单和数据分析系统，实时掌握民情热点，预估趋势。2021 年 9 月，龚正市长调研 12345 热线时强调，要当好“总客服”，借助数字化手段提升服务效能，推动“高效处置一件事”。2024 年 11 月，朱忠明副书记主持会议，要求进一步提质增效，强化数字化手段，推动从“解决一件事”到“解决一类事”的转变。2024 年 12 月，市委常委会审议通过《关于进一步推进上海 12345 市民服务热线工作提质增效等意见》，提出完善日常运作机制，强化数据应用，推动服务专业化和智能化。

在城市运行“一网统管”三级平台、五级应用的总体框架下，徐汇区城市运行管理综合业务中台融合网格化管理信息系统、“12345”市民服务热线、热线数据评估等信息平台。助力全市推进“两张网”紧密融合。利用大数据、知识图谱、深度学习等人工智能现代信息技术，开展智能分析及应用，实现智能预警预判、综合决策分析；为市民热线管理办公室提供顶层监管视野，向其他委办提供民生信息，使数据为社会赋能，从“大建管、大平安、大市场、大民生”4 个维度综合提升全区精细化管理程度，促进城市科学化、精细化、智能化管理水平的提高。

#### 2. 建设目标

本项目是对徐汇区城市运行管理综合业务中台的运营服务，主要分为两块内容（1）对徐

汇区综合业务中台的升级运维服务，保障区级综合平台的稳定运行，并积极响应市级管理部门下发的工作要求、快速落地应用；提升平台的能力，同时按照市区两级的安全管理要求加强系统的安全建设，确保系统和数据的安全。（2）加强 12345 市民热线数据的深度挖掘、研判分析，通过持续不断的数据运营服务发挥数据的价值，赋能各部门、各场景。

### 3. 建设原则

投标人需根据徐汇区城运中心的“徐汇区城市运行管理综合业务中台”系统应用情况，对现有需求作出客观、详细、可行的分析评估，并根据徐汇区城运中心信息化实际建设情况，按统一规划，分步实施原则。

为延续采购方已有投资和系统操作人员的使用习惯，投标人需在保持现有信息系统稳定运行的基础上，提供运营服务建设。

投标人应清晰理解本次建设需求，对各项业务需求和技术要求分析合理、描述清晰。能清晰阐述管理部门现有系统技术架构和现状，以及本次项目建设与现有系统的关系；保护已有信息化投资，确保能与目前各类业务应用系统无缝衔接，统一支撑各类业务应用系统的运行。

### 4. 建设标准

- 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》；
- 《运用互联网、大数据、人工智能、区块链等新信息技术手段进行行政管理的若干规则》（国办发〔2022〕10 号）；
- 《“十四五”国家信息化规划》；
- 《上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划》；
- 《关于进一步推进上海市 12345 市民服务热线工作提质增效的意见》
- 市热线办《上海市 12345 市民服务热线工单系统信息交互接口规范 V3.2.13》
- 市热线办《关于启用热线事项五级分类的通知》
- 市热线办《12345 市民服务热线关于推进双呼平台功能工作的通知》
- 市热线办《12345 市民服务热线关于双呼平台相关工作规则的通知》
- 《关于坚持党建引领推进“多格合一”不断探索超大城市基层治理新路的意见》
- 《上海市网格化管理信息系统数据接口技术要求》
- 《关于切实做好本市废弃汽车治理的工作方案》（沪发改环资〔2023〕131 号）
- 《关于落实“物业 APP”住宅小区综合治理案件进入网格化系统流转的通知》
- 《关于依托网格化管理进一步加强建筑垃圾综合治理的通知》（沪绿容〔2023〕179 号）
- 市生态局市住建委市城管局《关于餐饮企业选址网格化巡查及劝阻的工作提示》

- 市安全委《关于开展电动自行车安全治理攻坚行动的工作方案的通知》（沪安委会〔2024〕7号）
- 沪精细化办《关于开展农村经营性自建房、城中村电动自行车安全网格化排查督查的通知》（沪精细化办〔2024〕11号）
- 市数据局《关于政务微信中城市网格化管理轻应用迁移改造工作的通知》
- 徐汇区人民政府《关于加强本区城市运行精细化工作的实施方案》

5. 建设内容

| 建设大项       | 建设小项         | 建设内容            | 备注 |
|------------|--------------|-----------------|----|
| 综合业务中台应用升级 | 市 12345 热线业务 | 市 12345 双呼集成深化  | 升级 |
|            |              | 市 12345 次紧急提前反馈 | 新建 |
|            |              | 市 12345 退单反馈优化  | 升级 |
|            |              | 热线工单流转数据归集      | 新建 |
|            |              | 市 12345 案件信息更新  |    |
|            |              | 市 12345 五级分类    | 升级 |
|            |              | 直达快处优化          |    |
|            |              | 核验派单优化          |    |
|            | 市网格化综合管理业务   | 市级督查业务办理        | 新建 |
|            |              | 自建房专项调查         |    |
|            |              | 废弃汽车业务对接        |    |
|            |              | 物业 app 业务对接     |    |
|            |              | 消防消火栓业务对接       |    |
|            |              | 餐饮企业选址网格化巡查     |    |
|            |              | 全要素数据归集         |    |
|            | 区城运综合业务      | 城运“一网统管”业务      | 新建 |
|            |              | 轻应用迁移适配         |    |
|            |              | 基层治理综合网格        |    |
|            | 区内话务升级       | 区内话务平台集成        | 新建 |
|            |              | AI 机器人回访服务      | 升级 |
|            |              | 话务分析            | 新建 |
|            | 群访件管理        | 群访件办理           |    |

|            |          |               |    |
|------------|----------|---------------|----|
|            |          | 群访件统计分析       |    |
|            | 网格通轻应用   | 登录认证          | 新建 |
|            |          | 问题上报          |    |
|            |          | 案件核实          |    |
|            |          | 案件核查          |    |
|            |          | 接单签收          |    |
|            |          | 处置反馈          |    |
|            |          | 申请退单          |    |
|            |          | 申请延期          |    |
|            |          | 案件核验          |    |
|            |          | 案件审核          |    |
|            |          | 案件结案          |    |
|            |          | 我的任务          |    |
|            |          | 案件列表          |    |
|            |          | 业务支撑          |    |
| 热线数智分析运营服务 | 街镇概览分析服务 | 组合筛选          | 新建 |
|            |          | 街镇工单画像        |    |
|            | 智析督办引擎服务 | 组合筛选          | 新建 |
|            |          | 督办概况          |    |
|            |          | 部门分布情况        |    |
|            |          | 类型分布情况        |    |
|            |          | 现场核查未通过原因分布情况 |    |
|            |          | 不当办结原因分布情况    |    |
|            |          | 详细列表          |    |
|            | 部门协同分析服务 | 协同基本概况        | 新建 |
|            |          | 协办类型分布        |    |
|            |          | 协办单位分布        |    |
|            | 智慧搜索升级服务 | 基础查询          | 升级 |
|            |          | 组合查询          |    |
|            | 工单画像服务   | 感知指数对比分析功能    | 升级 |
|            |          | 关注类型增加同比      |    |
|            |          | 感知指数默认逻辑调整    |    |
|            | 工单短信预警服务 | 组合筛选          | 新建 |

|            |          |          |     |
|------------|----------|----------|-----|
|            |          | 预警短信列表   |     |
|            |          | 预警类型分布情况 |     |
|            |          | 每日推送短信分布 |     |
|            |          | 预警短信推送   |     |
|            |          | 通讯录管理    |     |
|            | 业务场景支撑服务 | 不作为主体提取  | 服务类 |
|            |          | 安全隐患清单   |     |
|            |          | 近期热线工作情况 |     |
|            |          | 适配区域运大屏  |     |
|            |          | 对接业务场景   |     |
|            |          | 热线赋能 API |     |
|            |          | 感知评估模型优化 |     |
|            |          | 协办分析     |     |
| 综合业务中台运维服务 | 巡检服务     |          | 服务类 |
|            | 故障处理服务   |          |     |

二、系统功能需求

1. 综合业务中台应用升级

1.1. 市 12345 热线业务

按照市热线办的工作部署，积极响应新的管理要求对区内系统进行运维改造，整体提升全市 12345 热线工作的精细化管理水平。如已下发通知及要求的次紧急提前反馈，市级双呼平台能力集成，直达快处，热线流转数据归集等内容。

并对本年度市热线办下发的其他管理要求积极响应，快速落地。

1.1.1. 市 12345 双呼集成深化

（一）双呼先联优化

支持对现有双呼先联应用场景增加业务控制：每件热线工单区内双呼先联不能 3 次，超过后无法发起双呼先联系；增加双呼先联功能使用频率，每次外呼后间隔 1 小时方可再次外呼。

（二）双呼回访

提供双呼回访功能，支持区中心在工单回访环节通过市双呼平台发起双呼回访和市民联系，获取市民对工单办理的满意度情况。支持查看回访录音。

### **（三）双呼答复**

提供双呼答复功能，支持承办单位、分中心在办理反馈环节通过市双呼平台发起双呼答复联系市民，将工单的办理情况、结果提前告知市民。支持查看答复录音。

## **1.1.2. 市 12345 次紧急提前反馈**

对于市 12345 派发的次紧急热线工单，各承办单位需要在收到工单之日起 1 个工作日内向市 12345 反馈处置进展，说明次紧急工单的办理进度。

实现 12345 次紧急工单区中心直接向市进行反馈的功能：支持区中心通过发现时间、任务号等条件对未结案、未退单回市级的次紧急热线工单进行查询，并对查询出的工单进行反馈操作。

实现 12345 次紧急工单三级承办单位向区中心进行反馈申请、区中心反馈审核的功能：区中心审核通过后将处置进展反馈给市 12345；区中心审核不通过，将工单退回至三级承办单位。

支持在工单办理进度中查看各级部门的次紧急工单反馈详情。

## **1.1.3. 市 12345 退单反馈优化**

根据市 12345 业务要求对现有热线工单退单功能进行优化。

实现处置单位退单申请、分中心退单审核、区中心退单申请、区中心退单审核功能中增加退单走向、退单理由（一级）、退单理由（二级）、说明补充、申请理由、实际诉求、缺失要素、具体内容、重复单号等内容。

支持各部门申请退单后的，可在单独列表中查看待审核工单的退单进度。

## **1.1.4. 热线工单流转数据归集**

按照市 12345 的管理要求，将热线工单在区内的流转情况归集到市热线办。归集的数据主要分两部分：业务数据和组织结构数据。

实现热线工单在区内的所有流程节点数据、办结报告数据、退单数据归集，到市热线办。

实现区内组织结构体系数据归集到市热线办，包含区、街镇、村居委三级。

## **1.1.5. 市 12345 案件信息更新**

按市 12345 业务要求，热线工单在区内办理过程中如果案件要素信息有变化时会通过接

口推送到区平台。

实现 12345 热线工单案件要素信息变化的接口对接，支持在办理进度中案件要素变化信息。

### 1.1.6. 市 12345 五级分类

实现对接市 12345 热线工单五级分类信息，支持在案件基本信息、案件详情中展示；

实现在查询功能中通过市五级分类条件进行热线工单查询，并在查询结果中显示五级分类；

需对历史热线工单数据的分类情况进行修复，保证统计口径的一致性。

### 1.1.7. 直达快处优化

实现直达快处工单在承办单位处置完成后根据区内业务规则将工单自动推送至外呼平台由机器人进行 Ai 回访功能；

支持区域运在收到直达快处工单时，按照指定分类自动派遣协办部门。如：油烟扰民类工单自动派“徐汇区生态环境局”协办、短租民宿类自动派“徐汇区公安分局”协办；

支持直达快处工单自动解析标准地址。

### 1.1.8. 核验派单优化

实现热线工单在核验派单环节根据特定分类、小区自动追加协办单位，提高工单流转效率。

支持通过派单时间、工单分类、小区等条件查询自动追加协办单位的工单列表，并可击任务号查看工单办理详情。

## 1.2. 市网格化综合管理业务

需按照市网格化管理部门的工作部署，积极对接上海市网格化管理信息系统，实现网格化业务的拓展延申。建设市级督查业务办理，自建房专项排摸调查，废弃汽车纳入网格化常态管理，物业 app 与网格化业务的联动，消防栓巡查工单纳入属地网格化管理以及区内案件的全要素数据归集。并对本年度市网格下发的其他管理要求积极响应，快速落地。

### 1.2.1. 市级督查业务办理

实现与市网格化系统对接，接收下派至徐汇区的市级督查案件并在区域运派单系统中进

行闭环流转。

支持市级督查工单在办理过程中可进行区内已发现、区内未发现比对功能：如果区内已先发现该问题需将已发现的任务号、办理信息反馈至市级督查系统；如果区内未先发现需进行处置后反馈市级督查系统。

支持区中心对不满足立案条件的市级督查案件进行归档操作；

支持通过发现时间对市级督查案件进行统计，统计指标包含下派工单总量、区先发现数、区未发现数、区不立案数等。

### 1.2.2. 自建房专项调查

实现网格员通过“徐汇工单处置”移动端对自建房电动自行车及房屋结构安全隐患专项问题排查，并形成工单上报至徐汇区域运派单系统进行处置闭环流转。

支持网格员在问题上报时可通过移动端地图查看需要排查的区域，并用颜色区分已排查区域、未排查区域；

支持对已排查但属于“无法找到该房屋”类的工单进行归档；

支持对已排查但属于“未发现违规行为且未发现明显安全隐患时”类工单进行直接闭环结案；

支持通过街道、居委、排查结果、点位类型等条件统计工单排查情况，并可点击统计数字进行下钻查看具体排查信息。

### 1.2.3. 废弃汽车业务对接

实现网格员通过“徐汇工单处置”移动端对废弃汽车问题进行专项排查，根据市废弃汽车治理平台的业务要求采集相关信息，并形成工单上报至徐汇区域运派单系统进行处置闭环流转。

#### （一）发现上报

支持网格员在移动端填报废弃汽车任务表单，包含问题类型、发生区域、地址、问题描述、多媒体照片、发现情况、车架信息、号牌信息等。

#### （二）信息核实

实现废弃汽车类工单信息核实功能，将疑似废弃汽车的问题推送至市废弃汽车治理平台进行信息核实。

#### （三）核实处置

对接市废弃汽车治理平台，接收废弃汽车类工单信息核实；

支持区中心可对核实结果为“公安实施处置”的案件进行直接结案；

支持区中心可对核实结果为“各区实施处置”的案件进行立案处置。

#### （四）废弃汽车查询统计

支持通过采集上报时间、所属街镇、居委等条件对废弃汽车工单进行统计，统计指标包含发现的工单总量、核实反馈数，区内处置流转数等。

### 1.2.4. 物业 app 业务对接

实现与市网格化系统的对接，接收市网格化系统分发至徐汇区的 15 项物业 app 案件，并在区域运派单系统中按照网格化管理标准进行结案闭环流转。

支持根据工单分类、发现时间、问题来源等条件查询物业 app 来源的工单列表，并可点击任务号查看工单办理详情。

### 1.2.5. 消防消火栓业务对接

实现与市网格化系统的对接，接收市级平台推送的“消防网格巡查”来源消防栓类（网格标准类）工单，并可对工单进行处置闭环操作。

支持对于信息缺失或不符合消防栓管理立案条件的工单进行归档操作。

### 1.2.6. 餐饮企业选址网格化巡查

实现网格员在巡查过程中，发现餐饮选址禁设场所具体范围的地址上出现新建、改建、扩建产生油烟、异味、废气的餐饮服务项目时，通过徐汇工单处置移动端对具体地址、现场照片（包括即将开业的招牌名称）等相关信息进行问题填报，并形成工单上报至徐汇区域运派单系统进行业务流转闭环。

移动端地图需新增“禁设场所图斑”图层数据；

支持移动端上报时根据网格员当前定位展示附近的“禁设场所图斑”信息，并可进行选择。

### 1.2.7. 全要素数据归集

需根据《上海市网格化管理信息系统数据接口技术要求》、《数据归集和共享标准分册》的要求，将符合《上海市城市网格化综合管理标准（2022 版）》的各类部事件案件数据、案件流转环节信息归集到市级网格化平台。

需归集 6 个工单来源（监督员发现、110 非警情上报、居民区上报、市级督查发现、区级督查发现、城建热线转派），11 个流转环节（发现、核实、立案、派遣、接单、延期、处置、退单、核查、结案、作废）的案件及流转环节信息数据至市网格化平台。

### 1.3. 区域运综合业务

#### 1.3.1. 城运“一网统管”业务

随着城市运行“一网统管”业务的不断深入，接入派单系统的工单量增加以及对工单处置效率的要求越来越高，城运中心根据历史工单数据的各环节用时分析结果对各部门的核验派单、接单等环节操作用时制定了相应的要求，拟通过“预警+督办”的方式减少工单流转过程中的环节耗时。

##### （一）环节用时分析

需建立工单环节用时分析模块，支持对城运工单核验派单、接单等环节进行用时分析，为工单耗时预警及工单督办给予数据支撑。

##### （二）环节用时预警

需实现通过在平台中滚动显示、给部门经办人发送短信通知等方式对各部门在规定时间内未及时核验派单、接单的工单予以提醒。

##### （三）待接单督办

需实现平台自动对承办单位在收到上级部门派遣的非热线工单后，10分钟内未接单的工单发送督办信息，可在工单办理进度中查看督办详情；

支持根据发现时间、任务号条件查询承办单位超过20分钟未接单的工单，并可进行人工督办操作，支持直接督办处置人员。督办后可在工单办理进度中查看督办详情。

##### （四）待核验督办

需实现平台自动对街镇主动发现并超过30分钟未核验派单的工单发送督办信息，可在工单办理进度中查看督办详情；

支持根据案件的发现时间、任务号条件查询街镇超过1小时未核验派单的主动发现类案件，并进行人工督办操作，督办后可在工单办理进度中查看督办详情。

#### 1.3.2. 轻应用迁移适配

为响应上海市基层减负的政策号召，需要将移动端轻应用接入市一网协同（随申办政务云）平台。

##### （一）统一身份认证

需对接市一网协同（随申办政务云）平台，实现单点登录、用户认证，可免登录直接打开徐汇12345热线应用进行操作。

##### （二）待办事项对接

将工单派单与市一网协同（随申办政务云）平台的待办事项对接，打通消息流和任务流，实现消息新增待办任务、更新待办任务、删除待办任务、待办撤销。

### 1.3.3. 基层治理综合网格

#### （一）综合网格定位服务

实现根据综合网格图层封装定位接口，可通过坐标获取对应的综合网格信息；

支持新增案件在进入城运派单系统后自动定位获取综合网格。

需对历史案件的数据进行修复以补全综合网格；

#### （二）综合网格统计分析

实现综合网格相关维度的统计分析服务。如承办单位、片区、发现时间等维度。

## 1.4. 区内话务升级

### 1.4.1. 区内话务平台集成

需嵌入话务控件，可通过用户界面实现分机登录与退出、分机状态和线路状态的切换、外拨等功能。

#### （一）上下班管理

实现座席分机的登录、退出、临时离开功能，离开时需要选择离开原因。

#### （二）通话能力

支持根据热线工单中的联系人信息或手动输入一个电话号码，进行呼出电话的自动拨打。

#### （三）数据对接

实现对接话务平台获取通话的详细记录，如通话时间、主叫坐席、被叫号码，通话时长、通话录音等；

支持将通话记录、录音与发起呼叫的工单进行绑定，录音写到工单的附件中，可通过详情页查看。

### 1.4.2. AI 机器人回访服务

实现根据业务规则判断，将可以转交 ai 机器人回访的工单相关信息推送至智能外呼平台，智能外呼平台通过机器人自动外呼回访，并按照脚本将回访结果推送到业务系统中，实现业务数据的写入。

支持查看所有已分配待回访的案件列表，支持按照回访分配时间、分配人进行查询检索。

### 1.4.3. 话务分析

#### （一）通话记录查询报表

支持查询指定时间范围的所有详细通话记录，包括：拨入拨出、进入队列、语音信箱留言、转接等各种话务数据，统计结果以表格形式展现，可以导出 Excel。

### （二）人工坐席分析

支持按照指定时间范围对各个座席（分机）的登录、退出情况进行数据统计分析，输出列表包括：登录或退出状态、时间点、退出原因、当时所属工作组、拨打电话次数、接通次数等。

### （三）人工话务数据看板

实现对人工坐席的工作情况、话后满意度评价数据进行统计形成数据看板，直观掌握人工话务工作的总体情况。

### （四）AI 话务看板

支持从接通率、回访率等多个维度对进入 ai 坐席回访的工单，目前接受的情况进行分析。

## 1.5. 群访件管理

### 1.5.1. 群访件办理

需对数据预警自动识别的群访件在具体操作层面进行优化，自动关联、批量操作，减少人工的重复操作，提高办理的效率。

同时对自动识别的群访件可进行人工的管理与维护，提高数据集的准确性。

#### （一）群访件识别

实现通过算法模型对热线工单进行分析识别，将同一时间段接收到的对同一地址的同类诉求识别、聚合为多人一诉的群访件，其余群访件识别规则待市热线办明确业务规则后在进行优化；

支持通过时间范围、预警件发生地址、预警类型、预警标题等条件对数据预警模块产生的群访件进行查询；

支持对群访件的数据预警信息进行修改，如预警标题、地址。

支持对群访件的数据预警进行干预，从数据集中删除某条工单或添加未分析到的工单进入本预警集。

需提供人工新增群访件的功能，可自行定义群访件的标题、地址、相关的工单。

#### （二）群访件标识

实现在工单列表、案件详情中增加群访件水印标识，点击后可查看群访案件列表。

#### （三）群访件批量操作

实现在派单、转派、接单、办理、申请、审批等环节实现群访件案件的批量操作。在批量操作时，需对批量操作的案件进行加锁避免重复操作。

## 1.5.2. 群访件统计分析

### （一）群访件查询统计

支持从时间、承办单位、工单类型等维度对群访件等数据进行查询统计。

### （二）群访件看板

需提供群访件的多维数据分析看板，通过多维度的可视化图表展示群访件的情况。并支持维度的关联分析，实时联动。

## 1.6. 网格通轻应用

### 1.6.1. 登录认证

支持区内汇治理基础平台、市级随申办政务云平台的集成，并实现登录认证。

### 1.6.2. 问题上报

#### （一）一般上报

支持网格员日常巡查问题上报，上报要素包括：地址、问题类型、问题描述、问题相关附件等；支持与移动端地图联动，实现地址定位与修正功能；

支持社区巡查员发现小区问题时，将问题描述、事项分类、现场照片、发生地址等信息提交至其对应街道城运平台进行流转处置；

支持网格员巡查发现城市部件相关问题时，除基本信息外，还需将部件编码、部件名称等相关内容上报至城运平台。

#### （二）自发自处

支持网格员在巡查工作中发现可现场自行处理掉的简易类问题时，将现场处置前照片、发生地址、问题描述、事项分类、现场处置后照片、处置情况等信息上报至城运平台进行留档。

### 1.6.3. 案件核实

支持网格员收到城运中心下派的核实任务后进行现场核实，反馈现场照片、问题是否属实、核实意见等信息。

### 1.6.4. 案件核查

支持网格员收到城运中心下派的核查任务后进行处置情况现场核查，反馈现场处置后照

片、核查是否通过、核查意见等信息至城运平台，为案件结案闭环提供依据。

#### 1.6.5. 接单签收

支持处置人员通过移动端对处理类工单、告知类工单进行接单签收操作。

#### 1.6.6. 处置反馈

支持处置人员通过移动端对处理类工单进行处置办结，包含处置后照片、处置结果、处置意见等；

支持处置人员通过移动端对告知类工单进行答复意见反馈；

支持处置人员查看其它部门需要本部门参与协同办理的案件，并进行协同办理，反馈办理结果；

支持处置人员在工单处置过程中，发现无法独立处置时，可直接向同层级部门、人员发起协同；如需上级部门参与，可向上级平台进行协同处置申请。

支持处置人员对其它部门向本部门发起的协同案件进行确认或驳回。

#### 1.6.7. 申请退单

支持处置人员在移动端对不属于本部门处置解决的案件进行退单申请；

支持处置人员查看发起退单申请后，上级部门尚未审核的案件及审批进度；

#### 1.6.8. 申请延期

支持处置人员通过移动端对不能在规定时间内处置完成的案件向上级部门进行延期申请，需填写延期理由、申请延期天数；

支持处置人员查看发起延期申请后，上级部门尚未审核的案件及审批进度。

#### 1.6.9. 案件核验

支持中心人员在移动端对达不到立案标准的案件进行归档；

支持中心人员在移动端对进入平台的案件进行受理核验，确保案件要素齐备、信息完整；

支持中心人员在移动端对案件要素完备，达到立案标准的案件进行派单；

支持中心人员在移动端对承办部门已超期未办结的案件发起催办；

支持中心人员在移动端对派单方向有误的案件进行收单。

### 1.6.10. 案件审核

支持中心人员在移动端查看下级承办单位申请退单的案件，并进行退单审核；

支持中心人员在移动端查看下级承办单位申请延期的案件，并进行延期审核；

支持中心人员查看下级发起的协同申请案件列表，并根据实际情况对申请进行审批通过或不通过。

### 1.6.11. 案件结案

支持中心人员在移动端对承办部门已处置反馈的案件进行结案闭环；

支持中心人员在移动端对未达到结案标准的案件，可退回原承办部门重新办理。

### 1.6.12. 我的任务

展示登陆用户所有上报或待处置、已处置的工单列表，可点击查看具体的案件详情、办理进度等信息。

支持对不同角色工作人员的工作情况进行统计，形成个人工作的统计看板。

### 1.6.13. 案件列表

实现各环节待办案件列表展示，展示内容包含发生时间、地址、分类、图片等；点击案件可查看案件详情、多媒体信息以及流转的环节、进度及信息。

支持按照问题来源、发生区域、问题分类、任务号、关键字等条件对案件列表进行筛选过滤。

支持在案件列表中查看案件各环节计时情况，如环节是否及时响应，处理是否超期。

支持在案件列表展示特色案件水印图例，如紧急单、危险单、催办单等，直观展示案件的优先级，便于接收人员及时响应。

### 1.6.14. 业务支撑

#### （一）消息分发

实现移动端数据与各级（区、街镇、居村）平台的传输与分发接口，实现案件的采集上报，任务的下发接收，反馈内容的上传等。

#### （二）实时位置对接

在移动端接入徐汇全区地图，采用上海城建坐标系，支撑地图放大、缩小、全景、平移，清除等功能；

支持查询事件点位周边的部件数据、兴趣点数据及各类图层基础数据；

支持获取移动端人员，在工作时间段内（基于签到签出的状态）的实时位置，用于勤务管理。

## 2. 热线数智分析运营服务

本次热线数智分析运营服务，需围绕七大核心模块提供全流程运营支撑。从街镇效能监测、跨部门协同督办到智能化工具运维，全面覆盖热线工单处置、预警分析、数据服务等关键环节，实现系统功能动态优化、预警模型精准适配、跨部门协作高效运转。

### 2.1. 街镇概览分析服务

#### 2.1.1. 组合筛选

实现结合工单基本信息、处置信息等多维度条件进行组合查询，例如事件类型筛选、时间范围筛选，并展示工单列表结果页。

#### 2.1.2. 街镇工单画像

系统化处理街镇热线受理、办结、回访等环节数据，实现街道受理情况分析、万人投诉占比分析、感知指数、热访话题、热访地址、高发类型、关注诉求人、突增类型、片区情况等多维度刻画街道镇工单的处置现状。

### 2.2. 智析督办引擎服务

#### 2.2.1. 组合筛选

实现结合工单基本信息、处置信息等多维度条件进行组合查询，例如主责部门筛选、事件类型筛选、时间筛选，并展示工单列表结果页，满足日常工作基本查询需求。

#### 2.2.2. 督办概况

对督办工单进行全流程统计分析，涵盖发起、核查、办结环节，功能包含：督办率、督办工单同环比情况、核查工单数及占比、办结超期工单数及超期率以及不当办结工单数及不当办结率。

### 2.2.3. 部门分布情况

支持按督办部门统计工单受理量，以柱状图展示并按督办量从大到小排序，直观呈现各部门分布。可按街镇、委办、企业等单位类型分类查看，点击图表可查看具体工单。

### 2.2.4. 类型分布情况

支持以清晰直观的表格形式，详尽展示各类工单类型分布，支持点击查看具体工单。

### 2.2.5. 现场核查未通过原因分布情况

支持采用清晰直观的饼图形式，展示现场核查未通过原因的占比情况，支持点击数字或图表查看具体未通过工单。

### 2.2.6. 不当办结原因分布情况

支持采用清晰直观的饼图形式，展示不当办结原因的占比情况，支持点击数字或图表查看具体不当办结对应原因工单。

### 2.2.7. 详细列表

支持按工单类型和时间范围筛选，查询并展示各部门督办情况列表，包含部门名称、被抽取督办工单数等多项指标。支持按类型进行上述统计，呈现部门整体情况。

## 2.3. 部门协同分析服务

### 2.3.1. 协同基本概况

支持依据协办单分配状况，展示各单位受理与退单数据：

受理数据：含总量、环比及同比增长率、日均处理量，反映受理概况；

协同单退单分析：展示主责单位业务边界清晰度及协同单位处置状况。

### 2.3.2. 协办类型分布

支持通过对协办单的类型分布情况进行详尽统计，支持直观展示各类协办单的具体分布比例。

### 2.3.3. 协办单位分布

支持通过对协办单的单位分布情况进行细致统计，支持清晰展现各个单位协办单的分布情况，特别是近期哪些部门的协办单数量较为突出。

## 2.4. 智慧搜索升级服务

### 2.4.1. 基础查询

支持临近超期时间的自定义设置。支持四级主办部门筛选：满足片区化、网格化管理要求；支持对居委、部门等四级单位的工单筛选；支持关键词查询优化：支持不区分大小写匹配，新增反馈结论开关，可自主选择是否查询反馈结论。

### 2.4.2. 组合查询

支持对多项字段，包括发现时间、结案时间、关键词、主责部门、事件类型以及工单来源等，进行灵活的组合查询，并且允许通过“与”或“或”的逻辑关系来精确构建查询条件。

## 2.5. 工单画像服务

### 2.5.1. 感知指数对比分析功能

支持对比分析支持多部门组合查询，涵盖市民感知、诉求解决、受理得分三大核心板块。组合查询时，系统智能优化展示，详情列表最后一列若有同类型部门，自动合并或隐藏以避免冗余。

### 2.5.2. 关注类型增加同比

支持在全部小类、突增类型及新增类型的数据展示中增加同比信息。

### 2.5.3. 感知指数默认逻辑调整

支持在先行联系结果运用中，调整原有优先级顺序，将区内优先级置于市级之前。评估时，若区内和市级均有相关数据，优先采用区内数据作为计算依据；若区内无结果数据，为保障指数计算的完整性、连续性及感知指数的准确性，以市级数据作为补充。

## 2.6. 工单短信预警服务

### 2.6.1. 组合筛选

支持提供预警短信组合筛选功能，满足查询需求，具体包括：模糊查询、预警类型筛选、部门筛选、时间范围筛选。

### 2.6.2. 预警短信列表

支持结合实际业务需求，针对组合筛选功能查询出来的结果提供可视化短信列表结果页展示，展示结果包括短信类型、短信内容、接收部门、接收人、推送时间、推送结果。

### 2.6.3. 预警类型分布情况

支持按照预警类型分类，可统计各类型预警短信推送的整体情况。通过详细记录和统计每个类型的推送数据，可以对预警进行台账记录。

### 2.6.4. 每日推送短信分布

支持使用折线图对每日推送短信情况进行实时统计，掌握每日预警推送情况。

### 2.6.5. 预警短信推送

支持针对不同预警类型，配置不同的短信推送规则，主要包含的预警类型：次紧急工单、防台防汛、突增类型、热访话题、超期预警、寒潮预警、感知指数预警。

### 2.6.6. 通讯录管理

支持人员管理的新增、编辑、逻辑删除人员信息功能，可通过模糊查询、部门组合筛选，列表展示人员信息并支持编辑、删除、添加个性化备注等操作。

支持展示分析后的用户访问量趋势及访问人数趋势、用户使用情况分析、各模块使用情况分析、部门和用户以及模块使用明细。

预警信息推送情况支持根据推送给承办单位的预警短信进行统计分析，展示推送短信总数、各类型分布情况、各部门推送情况及推送短信明细，并且对推送短信提供筛选功能。

## 2.7. 业务场景支撑服务

### 2.7.1. 不作为主体提取

支持提取工单中涉及到涉嫌推诿、不作为、形式官僚主义的主体，每月提交一次到徐汇区组织部。

### 2.7.2. 安全隐患清单

支持运用算法模型，提取工单中涉及到重大安全隐患经过徐汇区热线管理部门认定后，每周提交一次到徐汇区应急局，每月提交一下安全隐患报告。

### 2.7.3. 近期热线工作情况

支持运用算法模型及人工智能，不定期对近期工单进行分析，提取近期“四率”情况、近期热访话题、近期热点报徐汇区热线管理部门审核。

### 2.7.4. 适配区域运大屏

支持对热线评估系统进行适配，支持满足中心大屏尺寸。系统划分为三大独立且互补的模块：综合态势、工单画像以及移动端，确保每个模块都能独立运行且互不干扰。

### 2.7.5. 对接业务场景

支持结合实际业务场景，对接徐汇区城运中心相关系统，为相关系统赋能相关接口，主要包含：徐汇区城运中心指挥大屏、徐汇区城运中心区情总览系统。

### 2.7.6. 热线赋能 API

支持结合业务需求深入整合热线评估系统的分析维度，开发高效、灵活的接口，以便与第三方场景实现无缝对接，主要包含：获取优秀案例、群访工单、安全隐患每周清单、热词查询、高发类型等接口。

### 2.7.7. 感知评估模型优化

感知评估模型优化支持包含受理率、按时办结率、先行联系率、诉求解决率、市民满意

率等多项指标，分别按对应工单数占同类考核对象总工单数的比例计分，感知综合得分按特定公式计算；感知指数模块新增“只看主办”功能，勾选后可查看下属四级部门主办工单的感知指数结果。

## 2.7.8. 协办分析

协办流程专项分析功能支持关注协办单位处置效能，同时展示各单位协办受理与退单数据、各类型及单位的协办单分布。主要包含：协办基本概况、协办类型分布、协办单位分布等模块。

## 3. 综合业务中台运维服务

### 3.1. 服务内容

#### （一）巡检服务

运维团队每月需开展一次全面系统巡检，对综合业务中台服务器的运行情况、资源使用情况等方面进行巡检，对发现的问题、报错日志、故障进行分析和处理，并根据巡检报告规范，反馈巡检结果。

#### （二）故障处理服务

需提供综合业务中台的日常故障处理服务，各类故障的处理支撑，包括故障定位、根因分析、故障报告输出等工作。故障响应及处理时间满足业务要求。

### 3.2. 服务要求

#### （一）人员要求

投标方需提供不少于 2 人的远程服务，7\*24 小时的响应服务。服务期限 1 年，以保障业务中台的正常运维要求。

#### （二）管理要求

突发故障处理服务需提供故障处理报告。报告内容包括故障定位、现场修复方法、根因分析、优化方案等。

针对日常反复出现的故障，需分析问题的根因、制定解决方案、跟踪问题解决进度；需提供常涉及到的系统配置修改、系统补丁修复、版本升级等优化方案。

重大保障期间，根据项目情况需要，服务团队需在事件发生前制定保障方案，并根据方案安排运维人员在重大事件期间提供特定的保障服务。

(三) 响应要求

对不同级别的问题处理时间要求见下表：

| 问题等级      | 响应    | 更新状态   | 报告与计划 |
|-----------|-------|--------|-------|
| 严重程度 1：紧急 | 1 小时  | 4 工作小时 | 2 工作日 |
| 严重程度 2：高  | 2 小时  | 1 工作日  | 5 工作日 |
| 严重程度 3：中  | 4 小时  | 2 工作日  | 1 月   |
| 严重程度 4：低  | 1 工作日 | 4 工作日  | N/A   |

三、数据安全需求

1. 数据备份与安全

注意计算机重要信息资料和数据存储介质的存放和保密管理，保证存储介质的物理安全。

必须对原环境的数据进行备份，防止有用数据的丢失。数据恢复过程中要严格按照数据恢复手册执行，出现问题时由相关厂商进行现场技术支持。数据恢复后，必须进行验证、确认，确保数据恢复的完整性和可用性。

数据清理前必须对数据进行备份，在确认备份正确后方可进行清理操作。历次清理前的备份数据要根据备份策略进行定期保存或永久保存，并确保可以随时使用。数据清理的实施应避开业务高峰期，避免对联机业务运行造成影响。

需要长期保存的数据，数据管理部门需与相关部门制定转存方案，根据转存方案和查询使用方法要在介质有效期内进行转存，防止存储介质过期失效，通过有效的查询、使用方法保证数据的完整性和可用性。转存的数据必须有详细的文档记录。

非本中心技术人员对数据中心的设备、系统等进行维修、维护时，必须由数据中心工作人员现场全程监督。数据中心人员应进行病毒检测和登记。

数据中心应对报废设备中存有的程序、数据资料进行备份后清除，并妥善处理废弃无用的资料和介质，防止泄密。

数据中心需指定专人负责计算机病毒的防范工作，建立本单位的计算机病毒防治管理制度，经常进行计算机病毒检查，发现病毒及时清除。

数据中心服务器未经数据中心人员允许不准安装其它软件、不准使用来历不明的载体（包括软盘、光盘、移动硬盘等）。

2. 系统安全

本次徐汇区城市运行管理综合业务中台的运营服务需在徐汇区政务网内进行安装部署，

数据留存在政务网内。

徐汇区城市运行管理综合业务中台要完成与徐汇区数据底座的对接，生成的数据需按照徐汇区大数据中心要求和数据安全要求，存储到徐汇区大数据中心数据湖内。

本次徐汇区城市运行管理综合业务中台项目中需参考相关规范和要求，从设计、部署到运营各个阶段，从网络、系统、采购方用户数据及应用程序等多个层面保障较高的安全级别，确保采购方能够安全地使用系统提供的各项业务功能。

中标方需按照上海市关于数据分类分级、制定重要数据目录要求，遵守数据分类分级及重要数据识别相关标准、方法，落实数据安全保密责任。

中标方需全程规划设计项目安全部分内容，具体落实《数据安全法》、《信息安全技术 重要数据识别指南》、《信息安全等级保护管理办法》、《上海市数据条例》对信息系统定级、信息系统运营的安全保护要求，能够全方面地为徐汇区城市运行管理综合业务中台提供立体、纵深安全保障的防御体系，使徐汇区城市运行管理综合业务中台具备强有力的安全保障，满足国家的网络安全法和等级保护相关要求，维护国家安全、社会稳定和公共利益不受侵犯。

## 四、其他要求

### 1. 系统性能要求

- (1) 总用户数 $\geq 5000$ 、并发数 $\geq 100$ ；
- (2) 单次操作、业务数据资源搜索平均响应时间 $\leq 3$ 秒；执行复杂综合业务（同时包括查询、添加、删除等操作请求）时，平均响应时间 $\leq 5$ 秒；系统检索平均响应时间 $\leq 3$ 秒；
- (3) 数据留存可检索时间不得少于6个月。系统后台保留数据3年以上；
- (4) 系统需提供7\*24小时不间断服务，故障修复平均时间 $\leq 60$ 分钟，系统故障间隔时间 $\geq 60$ 天。

### 2. 系统原型图要求

需提供徐汇区城市运行管理综合业务中台运营项目中“市12345热线业务”、“市网格化综合管理业务”、“区内话务升级”、“群访件管理”、“网格通轻应用”、“街镇概览分析服务”、“智析督办引擎服务”、“部门协同分析服务”、“智慧搜索升级服务”、“工单画像服务”、“工单短信预警服务”11个功能项相关功能点的界面原型设计示意图或效果图。

### 3. 项目实施管理要求

为保证施工质量，以及项目实施的顺利进行，采购人、供应商、监理应专门设立项目组，

明确责任，责任到人，并签订保密承诺书。

为保障项目实施顺利，供应商应提供具体的实施方案，实施方案需详细、科学、具备可实施性。

项目供应商需在合同签订之日起 4 个月内完成软件研发、测试、和上线验收。

## 4. 项目团队要求

为完成本项目，中标方需专门设立一支具备专业素质和优良服务意识的本地化项目团队。项目实施期间，项目开发团队人员不得少于 15 人。项目负责人需具有高级信息系统项目管理师证书，担任过类似项目的负责人。项目团队成员须为正式职员，中标后未经采购人同意人员不得随意更换。

## 5. 售后服务要求

### 5.1. 项目质保期限

★项目供应商针对本项目中应用升级模块需提供**不少于 1 年免费质保**，以项目终验通过之日开始计算。项目质保期不满足招标文件要求的作无效投标处理。（提供承诺函，内容需包含此项内容，格式自拟）

质保期内应尽可能保障系统的正常运行，需提供的免费服务内容包括：系统日常巡检、服务响应、故障排除、系统运维等；在质保期内，如果系统发生故障，乙方应调查故障原因并修复系统，直至满足既定的功能要求。

### 5.2. 服务方式

为保障系统的正常运行，项目供应商需安排技术人员负责系统技术保障；项目供应商应保证技术负责人员的相对稳定，如人员调整需提前向采购方提出，并征得采购方的同意方可调换。同时，须严格遵守上海市徐汇区大数据中心相关规章制度，接受上海市徐汇区大数据中心的管理。

### 5.3. 服务保障

供应商需提供详细、合理的售后服务方案，服务内容包括：系统日常巡检、服务响应、故障排除、系统运维等。

## 5.4. 技术支持

项目供应商需提供技术支持服务，服务方式应包括如下：电话/邮件技术支持、即时通讯支持（QQ/微信）、远程技术支持、现场技术支持、巡检服务。

## 5.5. 故障响应要求

供应商需满足如下故障响应要求：

I 级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。维护人员需在 4 小时之内即刻赶到现场进行故障排除处理。要求在 30 分钟内提交故障处理方案，2 小时以内解决故障。

II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。要求在 2 小时内提交故障处理方案，24 小时以内解决故障。

III 级：属于一般问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。要求在 2 小时内提交故障处理方案，48 小时以内解决故障。

IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的正常服务。要求在 2 小时内提交故障处理方案，5 天内解决故障。

## 6. 项目培训要求

项目供应商应安排专业的培训师根据采购人需求，有的放矢地开展针对性临场培训，以保证应用软件系统的熟练操作。投标人需提供详实的项目培训方案。

中标方需对徐汇区城市运行管理综合业务中台的系统用户提供不少于 8 次的培训。

培训次数：8 次，确保培训的持续性和针对性。

培训对象：徐汇区城运中心、徐汇区所辖街道镇、村居委、委办局。

培训主题和次数：

市 12345 热线业务：2 次；

市网格化业务：2 次；

综合业务培训：4 次。

培训形式：线上或线下，以实际情况为准。

培训课件：由中标方提供对应培训课件。

**第三部分 投标文件及表格**

## 第六章 投标文件

**（本章部分内容仅供参考，投标人根据自身实际情况填报）**

在报名阶段已上传的资料，仍须编制在投标文件中，内容包括但不限于：

- 1、满足政府采购法第二十二条要求的证明材料，参考政府采购法实施条例第十七条；
- 2、满足招标公告中除以上要求以外的资质；
- 3、参考“投标人须知”章节中关于投标文件制作的常规事项；
- 4、满足“项目需求”章节中提出的针对本项目的特殊要求；
- 5、根据“评标办法”章节中的内容，自行组织有利于中标的材料；
- 6、通用格式下载：“投标文件格式参考”

1、招标需求索引表

（需显示招标文件中“资格审查响应条件”“符合性审查响应条件”与“评分方法”在投标文件中逐条显示对应位置的（页码））

| 序号 | 资格审查响应条件      |            | 索引目录（页码） |
|----|---------------|------------|----------|
|    | 无效标项（根据招标文件）  | 投标文件逐条响应位置 |          |
|    | 法定代表人授权书清晰扫描件 |            | 一页至一页    |
|    | 被授权人身份证清晰扫描件  |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |
| 序号 | 符合性审查响应条件     |            | 索引目录（一页） |
|    | 审核项           | 投标文件逐条响应位置 |          |
|    | 小微企业          |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |
| 序号 | 评分响应条件        |            | 索引目录（一页） |
|    | 评分方法（根据招标文件）  | 投标文件逐条响应位置 |          |
|    |               |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |
|    |               |            | 一页至一页    |

投标人授权代表签字：\_

投标人（公章）：

日期：\_年一月一日

1.1 “★”号指标索引表（有）

|    |          |         |            |          |
|----|----------|---------|------------|----------|
| 序号 | “★”号指标要求 | 投标人响应内容 | 是否满足（填是或否） | 索引目录（页码） |
|----|----------|---------|------------|----------|

|   |  |  |  |       |
|---|--|--|--|-------|
| 1 |  |  |  | 一页至一页 |
| 2 |  |  |  | 一页至一页 |
| 3 |  |  |  | 页至页   |
|   |  |  |  | 页至页   |

投标人授权代表签字：\_

投标人（公章）：

日期：\_年 月 日

### 1.2 “▲”号指标索引表（不适用）

| 序号 | “▲”号指标要求 | 投标人响应内容 | 是否满足（填是或否） | 索引目录（页码） |
|----|----------|---------|------------|----------|
| 1  |          |         |            | 一页至一页    |
| 2  |          |         |            | 一页至一页    |
| 3  |          |         |            | 页至页      |
|    |          |         |            | 页至页      |

投标人授权代表签字：\_

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

**2、投标函**  
**（本表必填）**

致：（招标代理机构名称）

根据贵方招标编号为的采购项目的招标文件，正式授权下述签字人（姓名和职务）代表投标人（投标人的名称）提交下述文件：

- （1）商务文件（部分）
- （2）技术文件（部分）
- （3）投标保证金，金额为（金额数和币种）。

据此，投标人同意如下内容：

- 1、所附投标价格表中规定的应提交和交付的货物及服务投标总价为（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
- 2、投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- 3、投标人已详细审解读全部招标文件，（包括第编号、补遗书）（如果有的话）。
- 4、遵从本投标有效期为 90 天。
- 5、如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，我方投标保证金将被贵方没收。
- 6、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。

7、我方承诺：我方不得将本次招标或合同的有关资料向第三方透露。

8、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址          邮编

传真   电话   电子邮箱

投标人名称：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

年   月   日

### 3、资格声明函

**（本表必填，未按格式提供作无效标处理）**

我方符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟投标项目的供应商资格要求。

我方符合《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。

我方已通过（包括但不限于“信用中国”“中国政府采购网”“国家企业信用信息公示系统”等）法定途径，全面自查确认：我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

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。

投标人名称（盖章）：

日期：\_年\_月\_日

#### 4、法人代表授权书

(本表必填，未按格式提供作无效标处理)

致：上海信产管理咨询有限公司

本人(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公司组织的项目的投标活动，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。

在贵公司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。

投标人(公章)：

授权人(法定代表人) 签字或盖章：

身份证号码：

联系电话：

日期：

被授权人签字章：

身份证号码：

联系电话：

此处粘贴：

法定代表人身份证清晰扫描件或复印件  
(有照片的一面)

此处粘贴：

被授权人身份证清晰扫描件或复印件  
(有照片的一面)

注：如投标企业为法人授权经营，则提供总部授权函及负责人代表授权书。

## 5、投标人基本情况

(本表仅供参考, 投标人可根据项目实际情况自行编制表格填报)

致: 上海信产管理咨询有限公司:

我方基本情况如下:

1) 投标人名称: \_\_\_\_\_

2) 地址: \_\_\_\_\_; 邮编: \_\_\_\_\_;

电话: \_\_\_\_\_; 传真: \_\_\_\_\_。

3) 成立和/或注册日期: \_\_\_\_\_

4) 公司性质: \_\_\_\_\_

5) 法定代表人或主要负责人: \_\_\_\_\_

6) 注册资本: \_\_\_\_\_

7) 上一年度营业收入: \_\_\_\_\_万元。

8) 上一年度税收缴纳金额: \_\_\_\_\_万元。

9) 上一年度社保缴纳金额: \_\_\_\_\_万元。(另行附表)

10) 上一年度社保缴纳人数: \_\_\_\_\_人。

11) 现有从业人数情况: 本单位现有从业人员总数: \_\_\_\_\_人,

其中: 在职: \_\_\_\_\_人, 聘用: \_\_\_\_\_人; 具有高级职称: \_\_\_\_\_人, 中级职称: \_\_\_\_\_人, 初级职称: \_\_\_\_\_人, 其他: \_\_\_\_\_人。

正在实施的项目一览表(可另行附表)

| 内容 | 业主 | 日期 | 配备从业人员 | 合同金额 |
|----|----|----|--------|------|
|    |    |    |        |      |
|    |    |    |        |      |
|    |    |    |        |      |

12) 有关开户银行的名称和地址: \_\_\_\_\_

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。

投标人法人或授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章):

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 6、中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加\_（单位名称）的\_（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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\_（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）；

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：\_年\_月\_日

注：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；
- 2、中小企业划型标准应按照工信部联企业〔2011〕300号内相关规定；
- 3、货物类项目中，投标人所提供的所有主要采购标的货物均由小、微企业制造，且将全部产品及制造商信息逐一填入本表，方可享受10%的价格折扣优惠；
- 4、中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的，中标、成交结果将公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》；
- 5、若投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

附件：上一年度的企业年报

注：

（1）上述“从业人员数量”包括与企业建立劳动关系的职工和企业接受的劳务派遣用工人数。

（2）本声明函适用于所有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。事业单位、团体 组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于小微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》规定声明为中小企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（3）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》。

附件：《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。

（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）物业管理。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。

## 7、残疾人福利性单位声明函

**（凡未按格式提供声明函的，一律不享受相关扶持政策）**

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：\_年\_月\_日

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：

- （1）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）；
- （2）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；
- （3）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；
- （4）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；
- （5）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）-

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

8、投标一览表

徐汇区城市运行管理综合业务中台运营服务项目（2025 年）包 1

| 项目名称 | 交付期/服务期限 | 备注 | 最终报价(总价、元) |
|------|----------|----|------------|
|      |          |    |            |

填写开标一览表注意事项：

1. 投标人应当根据“项目需求”文件中的全部内容准确、完整、公允地填写报价。
2. 如果用文字表示的金额与用数字表示得金额不一致，以文字表示的金额为准。
3. 如果单价相加与总价不一致，以单价为准修正总价。
4. 为准确投标报价，各投标单位应详细了解项目实际条件、现状与各种可能产生影响的因素后制定项目技术和实施方案。各投标人在报价时要充分考虑在项目实施期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。
5. 本项目投标报价应将本项目所有建设和服务内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标总价应是投标人根据现场实际条件达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用。其中包括但不限于项目系统设计、前期工作准备、设备与材料供货、集成安装等所需的设备、劳务及材料，以及前述的安装、相关软件开发与安装、人员开支、系统集成产生垃圾处理、特殊条件施工增加费、特殊产品保护费、系统测试、调校、试运转、培训等服务、有关保险费用、与安全文明实施相关的措施费、竣工图编制费、管理费、利润、税金，及五年服务期的设备设施维修维护、系统升级维护、光纤线路和数据中心机房设备租赁、点位调整施工费用、财务成本等所有费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否在合同文件中详细指出。
6. 投标报价中若发生类似知识产权归属、软件、专利费等费用，请一并报在投标总价中。除招标文件另有规定，招标方不再承担投标总价以外的其他任何费用。
7. 投标人报价中人工工资、社会保障、福利、社会管理、税金等各类费用计费应符合国家、地方相关管理部门的规定，并包括在总价中。

法定代表人或其委托代理人：（签字并加盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 9、投标分项报价表

（投标人可根据项目实际情况自行编制表格填报，设备与安装报价分开填写）

分项报价要求，详见项目需求-报价要求部分

注：

- 1、投标人认为完成本项目所需的所有费用，须列“投标分项报价表”；
- 2、“投标分项报价表”的报价合计应当与“开标一览表”相应内容一致。
- 3、格式自拟，但需分明注明前端设备及相关费用、后台设备及相关费用、网络设备及相关费用。

法定代表人或其委托代理人：（签字并加盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

10、商务条款偏离表

项目名称:

招标（采购）编号:

包件号: \_\_/\_\_

| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件的商务条款 | 投标文件的商务条款 | 说明 |
|----|---------|-----------|-----------|----|
|    |         |           |           |    |
|    |         |           |           |    |
|    |         |           |           |    |
|    |         |           |           |    |

注：本表可以替代点对点应答，对于正偏离或者负偏离项目，须做相应阐述，说明差异原因。

对于项目需求中标注★号指标（不可偏离项）须认真仔细应答，如有任何实质性负偏离，其所投投标文件将做否决投标处理。

法定代表人或其委托代理人：（签字并加盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

11、技术规格偏离表

项目名称：

招标（采购）编号：

包件号： \_\_/\_\_

| 序号 | 名称 | 招标文件条目号 | 招标规格 | 投标规格 | 偏离 | 说明 |
|----|----|---------|------|------|----|----|
|    |    |         |      |      |    |    |
|    |    |         |      |      |    |    |
|    |    |         |      |      |    |    |

注：本表可以替代点对点应答，对于正偏离或者负偏离项目，须做相应阐述，说明差异原因。

对于项目需求中标注★号指标（不可偏离项）须认真仔细应答，如有任何实质性负偏离，其所投投标文件将做否决投标处理。

法定代表人或其委托代理人：（签字并加盖单位章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 12、招标代理服务费承诺书

致：上海信产管理咨询有限公司

我公司自愿参与贵公司组织的（招标人名称）（招标项目名称）项目货物和服务采购的招标活动〔招标编号：〕。

如我公司获中标，按以下（        ）形式支付招标代理服务费：

1、在我公司的投标保证金中直接扣除，扣除招标代理服务费后的剩余保证金按我公司提供的下列开户行、账号退回。

我公司名称：

开 户 行：

帐 号：

2、我方将在收到招标代理机构的付款通知后 10 天内，一次性向贵方缴清招标代理服务费。招标代理服务费发票邮寄事宜联系方法如下：（仅用于外地市场项目）

联系人：

联系电话：

邮寄地址（含邮编）：

如我公司出现本招标文件“投标人须知”2.17.4 所列出的任何情形之一时，贵方将不予退还我公司提交的投标保证金。

特此承诺！

投标人名称：法 定 地 址：

邮 编： 传 真 / 电 话：

承诺人签字： 承诺方公章：

承 诺 日 期：

---

13、财务状况、税收及社会保障资金声明函格式

声 明 函

本单位具有 良好的财务状况，能履行本项目所有的义务；本企业在营业期间依法缴纳税收和社会保障资金。

特此声明

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）：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

日期：

---

14、无重大违法记录声明函格式

无重大违法记录声明函

我单位近三年（适用于成立超过三年投标供应商）/自成立之日起至提交本项目投标文件之日止（适用于成立未满三年投标供应商）内，在参加政府采购活动中没有重大违法记录，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上述时间段内在政府采购活动中有任何重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

单位名称（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

日期：

---

## 15、其他

（1）**三证合一营业执照**：（未有三证合一营业执照的投标人，应提供《营业执照》《组织机构代码证》《税务登记证》）

（2）**提供依法缴纳税收的声明函**（格式见本章 14；

（3）投标单位具备从事本建设项目所必须具有的技术能力证明文件，包括但不限于技术能力、售后能力、业绩证明、人员素质等（格式自拟）；

（4）**签署《无重大违法记录声明函》**（格式详见本章 15）

（5）（如涉及）若采购的产品属于“财政部财库〔2019〕18 号文”公布的节能环保产品品目清单的，对在节能产品品目清单中以“★”标注的产品，实行强制采购。**供应商须提供具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证证书方能享受优先采购或强制采购政策。**

（6）供应商认为有必要提供的其他资料。