

上海市义务教育招生业务综合支持 服务项目

单 一 来 源

项目编号：310000000250324196100-00253597

采购单位：上海市教师教育学院（上海市教育委员会
教学研究室）

代理机构：上海中星联合咨询有限公司

2025年07月10日

目 录

第一章	单一来源采购邀请	3
第二章	供应商须知	7
第三章	项目需求	21
第四章	评审办法	39
第五章	采购合同主要条款指引	40
第六章	单一来源采购响应文件格式	45

第一章 单一来源采购邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购非招标采购方式管理规定》，上海中星联合咨询有限公司受上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）委托，对上海市义务教育招生业务综合支持服务项目进行单一来源采购。现邀请合格的供应商前来响应（根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》的规定），在上海市政府采购网上已进行登记并成为合法供应商，符合并认可和履行单一来源采购文件中各项规定的供应商。

一、项目概况：

1、项目编号：310000000250324196100-00253597

2、项目名称：上海市义务教育招生业务综合支持服务项目

3、采购需求：上海市各级各类教育行政部门的义务教育招生管理工作人员、社会公众(具体详见磋商文件需求部分)。

服务期限：2025 年 10 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。

项目属性：服务类。

4、采购预算编号：0025-00011017

5、采购预算金额：1813700 元（国库资金：1813700 元；自筹资金：0 元）

6、合同履行期限：按采购人要求

7、本项目**不允许**联合体响应。（若本项目接受联合体响应，联合体响应人应当在响应文件中提供联合响应协议书及联合响应授权委托书。）

8、本项目**不允许进口产品**。（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“第三章项目需求”。）

9、本项目**不组织现场踏勘**。（如安排踏勘，相应踏勘要求及信息详见“第三章 项目需求”。）

二、响应方的资格要求：

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) 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

(2) 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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

(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)本项目不得转包；

(4)本项目不接受联合体响应；

(5)本项目仅面向中、小、微型企业；

(6)根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

三、合格的供应商除具备政府采购法第二十二条规定的会员供应商：

1、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已进行登记。未在上海政府采购网登记的供应商，必须到上海政府采购网完成登记手续，否则其报价文件将被拒绝接收；

2、资格证明文件：

（1）营业执照：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）原件扫描件。

（2）响应函：按采购文件“第六章 单一来源采购响应文件格式，样式 2、响应函”的格式填写，必须包括该样式中所含的全部内容，并按其要求签署、盖章。

（3）法人代表授权书：法定代表人授权委托书原件扫描件（授权书格式要求：法定代表人签字或盖章、被授权人签字或盖章、加盖企业公章，授权书上必须提供被授权人身份证的复印件）。

（4）信用记录查询：本单位最新下载的信用信息（查询网址为：www.creditchina.gov.cn，上传完整的 PDF 查询文件，查询日期在报名截止时间前一周内）、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询并上传截图。

3、获取采购文件：

（1）时间：2025-07-10 10 至 2025-07-15，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）。

（2）地点：上海市政府采购网

（3）方式：网上获取

（4）售价（元）：0

（5）其他说明：本项目根据市、区财政相关部门要求，必须通过上海政府采购网(政府采购云平台)进行采购。本项目响应人在响应前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上响应的能力和条件，知晓并愿意承担电子招响应可能产生的风险。其中响应签收回执仅作为平台操作流程步骤，

代理机构对响应文件上传的完整性、真实性、准确性不承担任何责任；如果响应人在响应过程中遭遇因系统、网络故障或其他技术原因产生的问题或造成的损失，请及时联系上海政府采购网政府采购云平台”95763”。

注意：响应人须保证获得单一来源采购文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因响应人递交虚假材料或填写错误导致的与本项目有关的任何损失由响应人或填表者承担。

4、协商响应截止时间及响应文件开启时间：

(1) 协商响应截止时间：2025-07-16 14:00:00

(2) 协商响应文件递交地点：“上海政府采购云平台”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>)。

(3) 响应文件开启时间：2025-07-16 14:00:00

(4) 协商所需携带其他材料：

1) 参加现场谈判会议的响应人应携带 CA 证书及密码；

2) 参加现场谈判会议的响应人应自备可用于上网解密的电脑等硬件设备并保持网络环境畅通，并事先做好必要的调试、准备等工作。

5、协商时间及地点：上海浦东新区高科西路 524 号 3 楼培训室

四、其他事项：

1、根据上海市财政局的规定，本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目响应人在响应前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上响应的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险；

2、响应人须保证获得单一来源采购文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因响应人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由响应人承担；

3、建议响应人至少早于响应截止时间前一个工作日上传响应文件。响应人无需致电提醒签收及其相关事宜；响应人如需上海中星联合咨询有限公司撤回已签收的响应文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（须由法人签字或盖章并加盖响应单位公章）告知上海中星联合咨询有限公司；

4、政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若响应人因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及代理机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

5、凡对本次单一来源采购文件提出询问（包括对技术指标的异议），请于文件领取后二天内与代理机构联系，对文件中所提的有关问题请书面或传真形式递送到下述地址，本公司将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。

五、对本次采购提出询问，请按以下方式联系：

1、采购人信息：

名称：上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）

地址：上海市桂林路 120 号

联系人：李志浩

联系方式：54258065

2、采购代理机构信息：

名称：上海中星联合咨询有限公司

地址：上海浦东新区高科西路 524 号

联系人：魏郁蒙

联系方式：19901842463

第二章 供应商须知

第一部分

前附表

序号	内容	要求
1	项目编号、名称及属性	项目编号：310000000250324196100-00253597 项目名称： 上海市义务教育招生业务综合支持服务项目 项目属性详见“第三章 项目需求”
2	信用记录	响应人凡被列入“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）失信被执行人名单、“政府采购网”（ www.ccgp.gov.cn ）严重违法失信行为记录、重大税收违法案件当事人名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的， 其响应将作无效标处理。 响应方无需提供资料，由采购人或采购人授权的代理机构于响应供应商递交响应文件后，通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）查询相关法人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别。
3	政府采购节能环保产品	响应产品若属于节能环保产品的，需提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 采购需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，响应人须提供该清单内产品，否则其响应将作为无效标处理。
4	代理机构	代理机构： 上海中星联合咨询有限公司 地址： 上海浦东新区高科西路 524 号 3 楼培训室
5	答疑与澄清	本项目不统一组织现场答疑、澄清会议。 如需对采购文件进行必要的澄清或者修改， 上海中星联合咨询有限公司 将通过“ 上海政府采购云平台 ”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ）。以更正、澄清公告的形式发布，并以书面形式通知所有获取采购文件的潜在响应人。 响应人如对采购文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第 7 个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口	不允许进口产品

	产品：	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“第三章 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； 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。 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	是否接受联合体响应	不允许 若本项目接受联合体响应，联合体响应人应当在响应文件中提供联合响应协议书及联合响应授权委托书。
9	是否组织现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见“第三章 项目需求”各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示的具体要求详见“第三章 项目需求”、“第四章 评审办法”各分项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 提供样品的具体要求详见“第三章 项目需求”、“第四章 评审办法”各分项的对应内容。
12	协商保证金	不缴纳
13	响应文件组成及密封	响应文件（电子）数量：1份（正本）2份（副本）； 纸质响应文件数量：3份； 密封方式：电子加密。
14	响应文件有效期	90日历天 有效期不足的响应文件将作为无效标处理。
15	响应文件递交方式	响应人通过“上海政府采购云平台”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ）。上传电子响应文件（响应上传所需工具软件请自行至网站查询下载），无需至现场响应。
16	响应截止时间	2025-07-16 14:00:00 建议响应供应商至少早于响应截止时间前一个工作日上午上传响应文件。响应供应商无需致电提醒签收及其相关事宜；响应供应商如需上海中星联合咨询有限公司撤回已签收的响应文件，须及时以传真或其他书面形式的有关情况说明（须由法人签字或盖章并加盖响应单位公章）告知上海中星联合咨询有限公司。
17	协商地点	上海浦东新区高科西路524号3楼培训室

18	小微企业的认定及价格扣除政策执行办法	(1) 根据财库〔2020〕46号及相关规定，本项目在评审时对小型和微型企业的响应报价给予10%的扣除，用扣除后的价格作为该响应人价格分的计算依据。响应人属于中型、小型和微型企业的，应当在响应文件中提供《中小企业声明函》（见附件）。中小微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，货物由中小微企业制造，即货物由中小微企业生产且使用该中小微企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小微企业承建，即工程施工单位为中小微企业；在服务采购项目中，服务由中小微企业承接，即提供服务的人员为中小微企业依照《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微企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小微企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小微企业的，联合体视同中小微企业。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。响应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，不属于中小微企业。 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，须在响应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响应文件中提供残疾人福利性单位声明函（详见“第六章 单一来源采购响应文件格式”）。 (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），并在响应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响应人，均不享受价格扣除政策。
----	--------------------	---

19	成交结果公告与查询方法	成交供应商确定之日起 2 个工作日内，将在“上海政府采购云平台”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ）。发布成交公告，公告期限为 1 个工作日，服务台根据报名时预留地址寄送成交通知书。
20	合同签订时间	成交通知书发出后 30 日内，采购人与成交人在“上海政府采购云平台”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ）。内签订政府采购电子合同。
21	履约保证金	缴纳履约保证金 的具体要求详见“第三章 项目需求”、“第四章 评审办法”各分项的对应内容。
22	付款方式	付款方式的具体要求详见“第三章 项目需求”、“第五章 合同通用条款及专用条款”各标项的对应内容。
23	采购方代理费用	本项目无需缴纳任何费用。 如在采购过程中有任何组织或个人冒用上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）或上海中星联合咨询有限公司名义收取任何费用（诸如报名费、购买采购文件费或收取响应保证金、履约保证金等），请及时与上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）或上海中星联合咨询有限公司联系。若因此造成自身财产损失请立即报警。
24	询问及质疑受理	1、响应人就本项目可向上海中星联合咨询有限公司提出询问和质疑。 2、若提出的询问或质疑内容超出上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）对上海中星联合咨询有限公司委托授权范围的，上海中星联合咨询有限公司无权受理和答复，响应人应直接向采购人提出。
25	对单一来源采购文件内容的解释权	代理机构保留本项目单一来源采购文件（除“第三章 项目需求”外）的解释权。各方对本项目谈判文件内容应当秉持“常规理解”和“善意解释”的原则进行解读，若各方对谈判文件内容的理解存在重大分歧或者争议的，应以上海中星联合咨询有限公司作出的释义为准。（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。）

第二部分：单一来源谈判须知

一、前言

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，以下简称，上海政府采购云平台）电子招投标系统进行。如电子招投标与现行规定矛盾，以上海市财政局解释

为准，单一来源谈判文件中另有约定的除外。

响应供应商在网上响应时应当自行了解并视作同意“上海政府采购云平台”电子招投标的基本规则、要求、流程，具备网上响应的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。如因上海政府采购云平台系统设置变化导致响应流程或功能变化，代理机构恕不承担责任。

如果响应供应商在响应过程中遭遇因系统、网络故障或电脑操作等技术的问题，请及时联系“上海政府采购云平台”技术客服”95763”。

本须知内容与项目需求章节内容矛盾的，以项目需求为准。

无效响应情形

本项目发现响应供应商出现以下情形的，其响应无效：

(1) 未在响应截止时间前上传电子响应文件至“上海政府采购云平台”电子招投标系统。

(2) 电子响应文件乱码、无法解密或数据包丢失。

(3) 未按单一来源谈判文件要求提供资格文件的。

(4) 响应文件不按单一来源谈判文件要求签署、盖章的。

(5) 未对谈判需求作出实质性响应，详见项目需求章节。

(6) 不接受联合体响应的项目响应人采用联合响应。

(7) 响应有效期短于谈判要求。

(8) 根据财库[2016]125 号文，被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入“失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录”的处罚期内。

(9) 响应供应商所投产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购品目的，但响应供应商未提供符合要求的节能认证证书，视作无效标。

(10) 单一来源响应文件存在虚假应标情形的。

(11) 其他法定情形或单一来源谈判文件约定情形。

二、总则

1、谈判依据

本项目遵循《中华人民共和国政府采购法》及配套法规、规章及文件规定。

如上海政府采购云平台与现行规定矛盾，由上海市财政局解释或由本项目单一来源谈判文件约定为准。

2、定义

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 “代理机构”：指本项目的采购代理机构——上海中星联合咨询有限公司。

2.3 “响应供应商”指按规定领取单一来源谈判文件、响应谈判要求，参加响应的供应商。

2.4 “货物”系指卖方按谈判文件规定，须向买方提供的一切设备、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册及其他有关技术资料 and 材料。

2.5 “服务”系指谈判文件规定卖方须承担的软件开发、设计、咨询、安装、调试、技术协助、校准、培训以及其他类似的服务。

3、合格的响应人：

3.1 符合法律法规和《采购邀请书》规定的合格响应人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 如《单一来源采购邀请书》规定接受联合体响应的，除应符合本章 3.1 条规定外，还应当满足以下要求：

（1）联合体各方应按采购文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书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）采购人根据采购项目的特殊要求规定响应人特定条件的，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、合格的货物与服务

4.1 合同中提供的所有货物及服务，其来源地均应符合国家有关规定，本合同的支付也仅限于这些货物和服务。

4.2 本款所述的“来源地”是指货物开采、生产或提供辅助服务的来源地。

4.3 货物和服务的来源地有别于响应方的国籍。

5、知识产权

5.1 响应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，由响应人承担所有相关责任。

5.2 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。

5.3 响应人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，响应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。

6、响应费用

6.1 响应供应商自行承担所有与编写和提交单一来源响应文件有关的费用，不论响应的结果如何，采购人无义务和责任承担这些费用。

6.2 本项目的成交服务费参照国家计委印发的《招标代理服务收费管理暂行办法》中的收费标准收取，收费标准如下：

费 率 成交金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100（含）-500	1.1%	0.8%	0.7%
500（含）-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000（含）-5000	0.5%	0.25%	0.35%

6.3 成交人领取《成交通知书》时，向上海中星联合咨询有限公司一次性支付采购代理费用，在正常收费标准上给予八折优惠。

7、政府采购政策

7.1 《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

7.2 《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》

7.3 《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》

7.4 《上海市创新产品政府首购和订购实施办法》

7.5 《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）

7.6 《采购人应当在货物服务谈判响应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》

三、单一来源采购文件

1、单一来源采购文件的获取

1.1 为确保单一来源响应文件准确性,“上海政府采购云平台”电子招投标系统是响应人获取单一来源采购文件唯一途径。响应人应认真阅读和充分理解单一来源采购文件中所有的事项、格式条款和规范要求。单一来源采购文件不提供 WORD 版。

1.2 响应人领取单一来源采购文件时应按电子谈判系统设置要求如实登记联系人、电话、邮箱、传真等有效联系方式;若不如实填写,造成采购人与代理机构无法及时联系响应人,其责任和后果由响应人自行承担。

1.3 除非特殊情况,单一来源采购文件不提供与采购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,响应人参加响应即被视为应当了解上述与成交履行合同有关的一切情况。

2、单一来源采购文件的澄清与修改

2.1 响应人如对单一来源采购文件有疑问,可以在单一来源采购文件约定的答疑期间内,以书面形式向代理机构提出。代理机构将会通过“上海政府采购云平台”以澄清或修改公告形式发布,并通过电子招投标系统发送至已下载单一来源采购文件的供应商工作区。

超过约定的答疑期,响应方如发现单一来源采购文件重大纰漏或明显影响编制响应文件的事项,也可以向代理机构提出。

如单一来源采购文件没有约定答疑期,响应方可以在谈判现场向谈判小组提问。

2.2 采购人和代理机构也可主动地对单一来源采购文件进行修改或更正。

2.3 单一来源采购文件的澄清、答复、修改或补充都应由代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知,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,不得作为响应的依据,否则,由此导致的风险由响应人自行承担,谈判人不承担任何责任。

2.4 如果澄清或修改的内容可能影响单一来源响应文件编制的,则相应延长响应截止时间。

2.5 响应人在答疑澄清期间,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予以确认。

3、单一来源响应文件编制总体要求

3.1 响应人应仔细阅读单一来源采购文件的所有内容,按单一来源采购文件的要求提交响应文件,对单一来源采购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。

3.2 单一来源响应文件报价出现前后不一致的,约定的修正方法为:单一来源响应文件中开标一览表(开标记录表)内容与响应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。

3.3 单一来源响应文件以上传“上海政府采购云平台”电子招投标系统的最终结果为正本,如单一来源采购文件中要求响应人提供纸质文件的,均为副本。副本只能是正本导出后的影印本。

4、单一来源响应文件的语言及计量单位

4.1 单一来源响应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。

4.2 除在单一来源采购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）。

5、单一来源响应文件常规内容构成（包括但不限于）

（1）采购需求索引表（需显示单一来源采购文件中“实质性响应条件”与“评分方法”在响应文件中逐条显示对应位置（页码））；

（2）响应函扫描件；

（3）响应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）财务状况报告、企业年报、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

（7）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

（8）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

（9）各类资质、荣誉证书扫描件；

（10）同类型项目成功案例介绍及最终用户的有效联系方式；

（11）响应报价一览表；

（12）针对本项目的招生业务综合支持服务所有服务方案（格式详细自拟）；

（13）技术规范偏离表、简要说明一栏表等；（如有）

（14）投报产品的技术文件；（如有）

（15）服务保障措施；

（16）拟从事本项目人员及其技术资格一览表；

（17）项目实施的组织设计；

（18）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；

（19）供应商认为有利于成交的其它说明和资料。

注 1：上传的资料应该都是清晰的扫描件或照片。

注 2：如本项目某些材料允许上传复印件的扫描件，则复印件上应加盖持有单位的公章。

注 3：如单一来源采购文件提供的表格与供应商的实际情况不相适应，供应商可按照同一格式自行划表填写。

6、单一来源响应报价

6.1 本项目以人民币报价。

6.2 单一来源响应文件总价精确到人民币元，不出现角和分。

6.3 如项目明确为分包采购的，报价也应分开报价。

6.4 单一来源响应文件最终报价总价是直至项目验收所发生的所有费用，采购人不再为成交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。

6.5 单一来源响应文件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。

6.6 单一来源响应文件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。

6.7 单一来源采购文件要求响应人分类报价，其目的只是为了便于评委会对响应文件进行比较，但并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

6.8 响应人以可调整的价格提交的单一来源响应文件将作为非响应性响应而予以拒绝。

6.9 成交人的成交价在合同执行过程中是固定不变的。

7. 证明响应方合格和资格的文件

7.1 响应方应提交证明其有资格参加谈判和成交后有能力履行合同的文件。

7.2 响应方提交的合格性证明文件应使协商小组认可。

7.3 响应方提交的资格证明应使协商小组认可。

（1）如果主要货物或软件产品不是响应方自己制造的，响应方应得到货物或软件产品制造厂家同意其在该项目中提供该货物或服务的正式授权；

（2）响应方必须具备履行合同所需的财务、技术和生产能力；

（3）如果响应方在中国没有营业地点，响应方应出具正式授权由或将由一家在中国营业的机构代理。该代理机构应有装备，并有能力履行合同条款中/或技术规格中规定的卖方所承担的安装、调试、培训、维修、保养、修理和备件储存及其他技术服务的义务。

7.4 单一来源响应文件要求响应方分类报价，其目的只是为了便于评委会对响应文件进行比较，但并不

不限制采购人以上述任何条件订立合同的权利。

8、单一来源响应文件编制的基本要求

8.1 响应人应按照单一来源采购文件和“上海政府采购云平台”电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

8.2 单一来源响应文件中凡单一来源采购文件要求签署、盖章之处，均应显示响应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响应人的公章。响应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响应文件，则应当按单一来源采购文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如响应人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合谈判文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在单一来源响应文件中。

8.3 单一来源响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出响应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。单一来源响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由响应人自负。

8.4 响应人应提交证明其有资格参加单一来源采购和成交后有能力履行合同的文件，并作为其单一来源响应文件的一部分。

8.5 响应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单一来源采购文件规定的文件。

（1）货物和服务合格性的证明文件应包括响应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）证明货物和服务与谈判文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，响应人应提供：

（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，单一来源响应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）逐条对采购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单一来源采购文件的技术规格做出了实质性响应。

（3）响应人在阐述上述（c）款时应注意：单一来源采购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，响应人在单一来源采购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。

9、响应有效期

9.1 本项目响应有效期：**90 日历天**。即：响应文件应最终报价之日起，以日历天计算的响应有效期内有效。响应有效期比规定短的可以视为非响应响应而予以拒绝。

9.2 在特殊情况下，在响应有效期期满之前，采购人和代理机构可征求响应人同意延长响应有效期。

这种要求与答复均应为书面形式确认，同意延长有效期的响应人不能修改其响应文件内容。

10、响应文件的上传

10.1 单一来源响应文件应在响应截止时间前上传至“上海政府采购云平台”电子招投标系统。

10.2 响应人应留足充裕的时间上传文件，如出现 CA 证书、系统或网络故障等问题导致未成功提交响应文件，自行承担责任。

四、协商与评审

1.、评审说明

1.1 此次评审本着公开、公平、公正的精神，以《中华人民共和国政府采购法》等相关法规作为法律依据；

1.2 协商小组由采购人的代表和有关专家组成，成员人数为三人以上奇数，其中专家均从市政府采购专家库中随机抽取产生；

1.3 任何人不得干预协商小组成员的评审权利，评审资料要保存备查。

1.4 协商小组按照“上海政府采购云平台”电子招投标系统的设置要求，根据政府采购法律法规及单一来源采购文件提出的要求、条件和规定，以电子方式对报价文件进行评审。

2、评审原则

根据《政府采购法》、《政府采购非谈判采购方式管理办法》（财政部令 74 号）和《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号的有关规定在质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求的前提下，协商小组与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

3、评审步骤

3.1 资格性及符合性检查：

通过资格性及符合性检查的报价单位进入协商程序。

3.2、协商

3.3.1 参加现场谈判会议的响应方代表应该是该公司的法人代表或法人代表授权的经办人。无关人员不得进入会场。

3.3.2 参与谈判响应方代表应携带 CA 证书及密码，因 CA 证书失效导致无法提交二次报价与采购人和代理机构无关。

3.3.3 一般情况下，代理机构安排的会议场所网络。为避免耽误二次报价，响应方代表应当携带自用的电脑和上网设备。

3.3.4 在协商过程中，协商小组可以根据谈判文件和谈判情况实质性变动项目需求中的技术、服务要求

以及合同草案条款。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

3.4 二次报价

3.4.1 协商小组给予响应方提交二次报价的必要时间。二次报价一经提交不得撤回或修改。

3.4.2 现场谈判纪要应由响应方法定代表人或授权代表签字（或者加盖公章）。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。响应方为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.5. 协商失败

3.5.1 报价超预算。

3.5.2 单一来源采购文件已明确需求，响应方案不满足；

3.5.3 因重大变故，经财政部门审批，采购任务取消的。

3.6 成交：

根据报价文件满足单一来源采购文件全部实质性要求且报价合理的原则确定成交供应商。

本项目授权协商小组直接确定成交供应商。

3.7 协商情况记录：

协商情况必须做书面记录，主要包括：

- （1）依法进行过公示、财政审核的，将公示、审核情况进行说明；
- （2）协商日期和地点，采购人员名单；
- （3）供应商提供的采购标的成本、同类项目合同价格以及相关专利、专有技术等情况说明；
- （4）合同主要条款及价格商定情况。

协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。

采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

五、成交通知书

1. 成交通知书由“上海政府采购云平台”发出，成交人登陆系统后查阅。

2. 代理机构不再为响应方提供系统以外的成交证明或业绩证明。

六、项目废标的情形：

1. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
2. 因重大变故，采购任务取消的。

七、项目结果的查询

采购人确认成交人后，代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购云平台”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

八、签订合同

1、签订合同

1.1 自成交通知书发出之日（以落款日期为准）起三十天内，成交人应与采购人签订合同。

1.2 合同签订方式：成交人与采购人在“上海政府采购云平台”系统内确认。

1.3 经双方盖章确认后的合同彩打一份后交市采管办备案。

1.4 双方签订的补充协议，无论是系统内签订，还是系统外签订，代理机构均不再盖章。

2、撤销合同

2.1 成交结果经质疑、投诉或举报后被判定无效的，经财政部门批准，合同取消或终止。

2.2 合同执行过程中，如成交人被国家行政机关吊销执照、取消与成交项目相关的资质或丧失信誉，合同终止。

2.3 因重大变故，经财政部门同意，采购人撤销预算或终止项目，合同终止。

2.4 谈判文件约定成交人需缴纳履约保证金的，成交人拒不缴纳的，合同取消。

九、质疑与投诉

1、质疑

1.1 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。

1.2 供应商可根据谈判文件中约定的权限范围，向采购人或代理机构提出质疑；谈判文件无约定，或虽有约定但无法区分质疑对象的，供应商可先交由代理机构梳理区分。

1.3 质疑供应商应当由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章；不得加盖合同专用章、响应专用章等其他各种形式的专用章。

1.4 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。

1.5 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、代理机构要求质疑供

供应商在合理期限内补正的，质疑供应商应当补正相关材料。

1.6 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。

2、投诉

2.1 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 个工作日内向上海市政府采购管理办公室投诉。

2.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

注：“第二章 响应人须知”中的“第二部分”通篇内容为通用条款格式，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；若与本项目采购文件的“第三章 项目需求”、“第四章 评审办法及评分标准”等内容产生矛盾的，以“第三章 项目需求”、“第四章 评审办法及评分标准”中的具体内容为准。

第三章 项目需求

序号	事项	内容
1	采购单位	上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）
2	项目名称	上海市义务教育招生业务综合支持服务项目
3	采购预算金额	1813700 元（国库资金：1813700 元）
4	项目属性	服务类
5	采购标的所属行业 (按工信部联企业(2011)300号文 件内容划分,仅用于中小微企业认定)	(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。
10	服务期限	2025 年 10 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日
15	付款方式	按采购人要求执行
16	验收方式	由采购人自行组织验收
17	本项目询问、质疑受理 委托授权范围	采购方授权代理机构受理和答复本项目潜在响应人依法提出的询问和质疑

1 项目背景

为贯彻《教育部关于进一步做好小学升入初中免试就近入学工作的实施意见》（教基一〔2014〕1号）和《教育部办公厅关于进一步做好重点大城市义务教育免试就近入学工作的通知》（教基一厅〔2014〕1号）文件精神，切实落实文件中关于义务教育免试就近入学的工作要求，上海市教育委员会启动上海市义务教育入学报名系统建设，旨在通过该系统的应用规范入学秩序，体现义务教育入学机会的公平公正。系统于2014年启动建设，于2015年正式上线使用。为保障系统稳定且有效运行、义务教育招生工作的有序开展，上海市教师教育学院需持续为系统提供信息化业务支持服务，至今，已完成2015-2024年的支持服务工作。上海市教师教育学院将继续为义务教育招生工作提供信息化业务支持服务。

2 项目目标

本项目的总体目标是以上海市当年义务教育招生政策为指导，以系统架构为前提，通过为上海市义务教育招生信息化业务提供综合支持服务，深化义务教育招生系统应用，提高义务教育招生系统便捷性，促进义务教育招生业务的顺利开展。本项目为各级各类教育行政部门的义务教育招生管理工作人员和社会公众提供数据分析服务、技术培训服务、咨询服务、客服服务、告知服务、联络服务等各类服务支持。

3 业务运营服务内容及要求

3.1 服务对象

上海市各级各类教育行政部门的义务教育招生管理工作人员、社会公众。

3.2 服务周期

2025年10月1日至2026年6月30日。

3.3 服务内容及要求

有独立的团队支持本项目，参与项目人员签署保密协议，数据对接及网络的安全需要做好支持保障；

1. 综合服务内容及要求

（1）汇总提交与分发相关业务数据

- 收集各区上报的相关业务数据，根据项目组要求审核、整理、汇总，并以甲乙双方约定形式向项目组提交。

- 接收项目组下发的业务数据，根据项目组要求整理后，分发至各区。
- 汇总整理每天来自各级各类用户的问题，将问题分发至相应服务组，并跟进处理问题，通过各种途径反馈处理结果。
- 对于各区工作人员在业务过程中提出的相关建议，做好记录与核实，整理成详实的报告，提供给上海市教师教育学院。

（2） 联络服务

- 组建支持服务团队。含综合支持小组、呼叫中心电话客服服务小组、QQ 群服务小组、邮箱服务小组、在线帮办服务小组等。
 - ✓ 综合服务小组负责统筹、协调、监管各分组工作，对接市教师教育学院处理各类紧急工单和临时需求，组织项目会议，编写各类告知、说明等；
 - ✓ 呼叫中心客服服务小组主要面向家长和区、校级老师提供技术支持服务、处理项目组紧急外呼告知及 12345 工单外呼处理服务；
 - ✓ QQ 群服务小组主要服务各区、校招生管理人员；
 - ✓ 邮箱服务小组主要接收各区、校提出的异常数据处理申请、报名数据比对以及收集各区招生管理部门提交的相关需求、报名文档；
 - ✓ 在线帮办服务小组主要面向家长和学校老师提供在线技术支持服务及根据用户需求将问题分发至指定区级在线帮办。
- 联络方式以邮件为主，同时配合使用 QQ 和电话。在时间紧，任务急的情况下，服务人员必须点对点通过电话及时确认沟通清楚。
- 对于部分联络事宜，成交方需根据上海市教师教育学院要求，编制相关文件和表格，经上海市教师教育学院审核通过后，发送给各区的系统用户。
- 所有联络服务必须提交汇总文档，按照时间、文档内容分类整理后形成最终汇总文件。

（3） 综合服务人员支持

- 整理并及时更新入学报名业务服务人员操作手册。
 - ✓ 操作手册主要描述入学报名各项服务内容，服务人员的服务质量要求、职业道德、沟通技巧等内容。
 - ✓ 操作手册的编制目的是使入学报名客服人员能够通过学习手册的内容，快速有效地了解服务内容，并按照手册要求做到规范化、标准化服务，掌握基本的服务技巧，以提升服务效率和服务满意度。
- 高峰时段 2 个月：每天 7:00-20:00（服务时间视业务情况稍有浮动，民办报名最后一日为 7:00-24:00），综合支持小组成员每天不少于 2 人。

- 非高峰时段 6 个月：8:00-17:00（工作日），综合支持小组成员每天不少于 1 人。
- 成交方需根据采购方要求在业务需要时提供一名人员在采购方办公地点根据采购方要求开展本项目的工作。
- 提供软件日运营协调责任人以及 QA 监管人员，对硬件支持服务、软件支持服务、客服情况进行监管与协调，完成支持服务时报、日报、周报，协调软件及系统方面重大问题处置。

（4） 咨询服务

- 从系统应用与业务流程等角度对出现的各类问题进行汇总、分析，并以按照上海市教师教育学院要求的形式给出合理、可行的建议。
- 针对不同提问用户，形成常见问题集，并以此为基础形成服务报告，为系统进一步优化提供决策建议。
- 汇集一线服务人员的反馈问题与工作推进过程中的问题，建立详细的常见问题解答库及对应的常见问题解答存储与查询管理平台：要求按照问题类型和对应的业务内容分类整理，并能够搜索查询。常见问题解答实时更新与发布机制。
- 在各业务阶段，对各区的业务操作给予支持服务，主要包括指导各区如何使用系统，并解答各区使用过程中的疑问或咨询类信息。同时，各区在各业务阶段有需要服务组协助帮助的技术服务类工作，都需要及时有效的完成。凡是用户或家长咨询的问题，要求成交方都要及时准确响应。
- 设计及印制招生入学政策问答与小学/初中一图看懂。

（5） 告知服务

通过不同渠道的方式，以专业化和标准化的服务模式和流程为用户提供服务，同时整理面向公众信息发布的简要说明文档，及时告知用户需要处理的各项业务，并积极响应与解决用户的问题，力争做到零投诉。

编制招生系统信息维护的说明文档，面向各类系统用户说明系统使用方法及相关系统文档格式规范与注意事项。说明文档不是用户操作手册，是一种该业务阶段的简要提醒与告知文件，包含各类事项的时间节点及注意内容，文档需根据上海市教师教育学院的要求按时保质保量发布。同时，对有困难或对口范围不清楚的区，进行现场调研与现场指导服务。

- 招生准备阶段。告知公众当年度义务教育入学报名相关关键事项的时间节点及注意内容。编制信息维护文档、系统用户说明、文档格式规范、注意事项，包括但不限于：
 - ✓ 维护学校信息，及与学籍学校信息的工作；
 - ✓ 维护信息登记点的操作方式，及注意事项；

- ✓ 维护报名验证点的操作方式，及注意事项；
 - ✓ 维护招生人员的操作方式；
 - ✓ 用户权限与说明，及注意事项；
 - ✓ 对口范围的操作方式，对口地域填写规范说明，及注意事项；
 - ✓ 行政区域（街镇，居委、村）的维护说明；
 - ✓ 招生准备工作一览表；
 - ✓ 各区联络方式一览表；
 - ✓ 短信通知模板；
 - ✓ 回户籍（居住）地告知书；
 - ✓ 各类信息登记表（草表、空表、正表）的整理及相关说明。
- 信息核对与登记（包括回户籍或居住地申请）阶段。文档包括：
- ✓ 在信息登记开启前整理完面向各区用户及家长的信息登记常见问题及解答、温馨提示及无备案登记注意事项说明；
 - ✓ 在信息登记阶段，及时整理发布与更新信息登记进展情况及重要提醒，对于影响业务进程或发现问题的及时告知用户；
 - ✓ 及时响应解决信息登记与核对阶段的各类用户问题，并记录系统在此阶段需要修改和优化的内容。
- 幼升小公民办同招、民办初中网上报名阶段。文档及资料包括：
- ✓ 提前制作面向家长的入学报名操作指南，对报名流程、操作步骤及注意事项详细描述并制作视频讲解，视频适配多种终端播放。视频要求具体如下：
 - 前期策划。负责设计公办小学报名、民办小学报名、民办初中报名等操作视频的流程图和内容，准备资料素材并策划视频内容文案及视频脚本；
 - 视频制作。根据视频脚本、文案内容制作相关视频，每条视频时长不少于 3 分钟；
 - 配合发布。视频制作后，用于在市级指定的官方微信公众号等平台推送发布，需根据发布平台适配转换视频大小；
 - 制成片规格。视频：分辨率 1920 x 1080，帧率 25P；音频：采样率 48000Hz；
 - ✓ 报名前半个月要整理好面向各区管理员及家长的常见问题及解答、重要注意事项、温馨提示，并以不同形式发布或告知用户。
 - ✓ 在此阶段跟进报名进展情况，监控报名进程中的数据，对于重要业务进行重要提醒，并及时告知基教处、各区教育行政部门或家长等用户。

- ✓ 在此阶段做好未报名、解除多孩捆绑等相关重要业务的提醒告知工作。
- ✓ 及时响应解决本阶段的各类用户问题，对于集中出现的问题进行诊断并处理，如遇重大问题需提供预判方案并请示。同时记录此阶段需要修改和优化的问题。
- 分配报名验证点阶段、电脑随机录取和分配录取学校阶段。及时响应解决民办报名阶段的各类用户问题，并记录系统在此阶段需要修改和优化的内容。
- 各类业务导入导出模板的操作说明，及注意事项说明与进程提醒。
- 其它业务流程，需整理整个业务流程说明及操作说明。尤其是特殊业务的联系人、联系方式、联系阶段、联系事项，不同阶段需处理的事情，如遇特殊情况的流程处理及告知服务等内容。

2. 客服服务内容及要求

（1） 服务响应形式及要求

- 热线电话服务。用户排队等候人数不超过 3 人，每个用户的排队等候时间不超过 1 分钟，据此来安排坐席数。
 - ✓ 电话接通率不低于 95%，服务满意度达到 98%，问题解决率达到 100%。
 - ✓ 电话外呼率 100%（根据项目需求，联系用户处理各类事项。例如，告知用户手机为黑名单或用户自行屏蔽，留言服务要外呼反馈等）。
- QQ 与在线帮办。在线支持服务响应时间为 1 分钟，即各级用户在群内提出问题后，需在 1 分钟之内对其问题进行响应，能解决的问题应提供解决方案，不能解决的需将问题提交到综合服务组，由综合服务组负责解决所有问题并反馈给一线服务人员。
- 邮件支持服务。响应时间为高峰期 2 小时，非高峰期半天。

（2） 跟进、反馈与解决问题要求

- 信息登记业务和民办报名业务：原则上未能处理的升级问题，升级方必须 30 分钟跟进一次，并将上一级服务方提供的处理情况反馈给用户方。特殊情况下，以综合支持组组长的跟进与反馈要求执行。
- 招生准备业务，分配验证业务和其他业务：原则上未能处理的升级问题，升级方必须 60 分钟跟进一次，并将上一级服务方提供的处理情况反馈给用户方。特殊情况下，以综合支持组组长的跟进与反馈要求执行。
- 原则上任何升级问题必须在一个工作日内解决。特殊情况下，以综合支持组组长要求执行。

（3） 常见问题解答整理与更新要求

- 信息登记业务、民办报名业务、招生准备业务、分配验证业务和其他业务：原则上常见问题解答及时整理发布。

- 特殊情况下，根据综合支持组组长的跟进与反馈要求执行。

（4） 服务记录与数量统计要求

- 所有支持服务，必须有详细的记录文档，对所有发出去的邮件内容分类整理成文档：邮件内容，接收人，发送时间，对应的业务内容。
- 对所有接收的邮件分类整理成文档：邮件内容，发送人，发送时间，对应的业务内容，是否处理，处理时间，处理结果。同时，从邮件内容，解决效率等多个角度统计分析服务情况。
- 凡是不能解决的问题必须提交支持服务工单，并跟进支持服务工单的处理情况，反馈给服务对象。
- 内部每天的质检记录文档，抽检录音，质检不少于每天 10 个，外呼抽检每天最少 5 个，同时提供相关的抽检记录。
- 统计各种形式总的服务量，提交给综合支持组工单的服务量，总的来说，各服务小组提交工单的服务量不得高于本服务小组总服务量的 15%。

3. 技术培训内容及要求

（1） 培训对象及内容

- 服务对象：为全市的招生系统用户提供培训服务，用户含各区招生行政部门负责人，信息登记、验证报名、民办中小学、公办中小学等工作点招生工作人员；呼叫中心客服人员。
- 培训内容：为各类用户提高系统招生准备、信息登记/核对、民办报名、民办电脑随机录取、入学报名验证与分配等环节操作方法的培训等；为呼叫中心客服人员提供专业的培训服务。

（2） 培训要求

- 提供培训讲义和培训教材（用户手册、PPT 等）支持。
- 提供培训场地和培训配套用水用餐。
- 提供培训拍摄服务，并把培训相关内容向每个区提供一份。
- 根据项目需求，提供中心城区现场技术培训服务，必要时可对问题集中或有需求的区级用户提供上门指导等现场服务。
- 根据培训内容制作入学报名技术使用的课件，供各类用户学习。

4. 数据分析内容及要求

通过建立数据分析模型，对同一主题内部、不同主题之间的数据进行关联性分析、比较分析、时间序列分析的方式做好本次采购周期中义务教育入学报名业务的数据分析服务。同时，对 2015 至 2024 年入学报名的数据做比较分析、趋势走向预测和决策分析。数据分析工作目标为：

- 定期提供相关数据统计分析，为更好的做好义务教育招生服务工作提供依据。

- 提供各级业务部门所需要的招生数据报告服务，并为市、区、校提供个性化的招生分析报告，以及提供各类非常规性的数据报告。
- 提供数据深度分析和决策支持报告，根据当前全市招生政策要求，对当年和历年的业务数据进行专项分析，提供各类数据分析报告以辅助教委进行科学决策。

涉及的数据有：

（1） 招生准备阶段

- 分析招生工作人员增删改的变动情况。同时，根据各区要求做好工作人员、组织机构之间的数据处理服务，例如帮助区导入工作人员。
- 学校增删改情况，及其与招生学校之间的关联变动情况分析。同时，根据各区要求做好学校及招生学校之间的数据处理服务。
- 对口范围的变动情况分析。同时，根据各区要求做好对口范围的数据处理服务，例如帮助区导入其对口范围。
- 为提供各区幼升小匹配率，成交方需要梳理完善每个区的对口范围填写是否规范，并将各区对口范围填写的内容进行处理使其规范标准化。

（2） 招生预测生源和学校数据服务

准备好需要第三方（公安，人保，园园通，中小学生学籍系统，大数据中心系统等）提供的数
据要求，并接到第三方数据后于一周内处理完成预测生源，将数据质量问题反馈给第三方及
招标方，并通过技术手段按招标方要求处理完成所有预测数据入招生系统。最后根据招生
业务的要求，及招标方要求提供第三方数据分析报告，主要包括数据统计情况及存在的问
题，需要业务处理中关注和告知的事情。

➤ 幼升小生源预测主题

- ✓ 要求实现针对预测信息的数据分析，如幼儿园数据与公安数据之间的差异性分析，儿童信息登记情况的分析等。
- ✓ 要求实现针对幼升小预测信息来源分析的数据分析，如预测生源的人员类型、区分布、性别构成等。预测生源的信息变更情况分析，预测生源的信息登记情况分析，预测生源与最终录取学生之间的差异性分析。
- ✓ 不同年度预测生源的时间序列分析，比较分析等。

➤ 小升初生源预测主题

- ✓ 要求实现针对小升初综合预测信息的数据分析，汇集数据经加工形成初中预测生源。
- ✓ 要求实现针对学籍信息情况的数据分析，如基于学籍信息的信息变更情况分析，回户籍、居住地情况分析等。

- ✓ 要求实现针对小升初预测信息来源分析的数据分析，如预测生源的人员类型、区分布、性别构成等。
- ✓ 历年生源的对比分析，时间序列和趋势分析。
- ✓ 幼升小匹配率计算与数据分析服务：根据调研各区情况详细整理各区幼升小匹配的规则，根据匹配规则详细分析预测生源与对口范围对于学生预分配情况的数据分析。同时，根据最终幼升小录取结果详细分析各区的匹配情况。
- ✓ 要求提供招生业务数据分析报告服务，可以根据招生业务数据特征，对招生业务系统无法保存的历史数据进行归档、整理、统计和分析。要求所有的业务分析报告可以以文字、图表等主题查询的形式，多层次，多角度的展示过程性与结果性数据的情况。

➤ 历史数据归档报告服务

- ✓ 历年全市招生录取结果对比分析报告，从人员类型，录取方式，学生来源等多个角度的分析，报告从市、区、校三级进行分析。
- ✓ 历年多孩捆绑入学对比分析报告。
- ✓ 历年学校招生计划对比分析报告。
- ✓ 历年民办学校报录比对比分析报告。
- ✓ 历年公办学校对口地域划分对比分析报告。
- ✓ 历年各区招生政策对比分析报告。
- ✓ 历年公办学校录取人数对比分析报告。

➤ 招生业务数据深度分析和决策支持报告服务

要求根据当前全市招生政策要求，对当年和历年的业务数据进行专项分析，提供各类数据分析报告以辅助教委进行科学决策。

要求基于上海市义务教育入学报名的历年业务数据，建立数据分析模型，提供数据分析和数据挖掘工具和算法，进行关联性分析、比较分析、时间序列分析等，发现不同业务环节的内在关联及趋势。

具体分析内容包括但不限于如下：

- ✓ 新生入学数据分析服务

要求对本年度招生过程中新生的情况以及录取过程的数据进行动态分析，主要分析内容包括：

- 要求实现针对区计划招生人数及变化情况进行分析，为后续年度义务教育招生工作提供招生计划决策参考。
- 要求实现针对区实际招生人数及变化情况进行分析；
- 要求实现针对区直审录取人数及变化情况进行分析，为后续年度义务教育招生工作

提供对口分配与直审录取政策决策参考；

- 要求实现针对区统筹分配人数及变化情况进行分析，为后续年度义务教育招生工作提供统筹分配政策决策参考；

- 要求实现针对区局长调配人数及变化情况进行分析，为后续年度义务教育招生工作提供调配政策以及系统功能升级决策参考；

- 全市及各区多孩捆绑报名公办小学、民办小学、民办初中情况；

- 全市及各区、各民办小学、初中志愿填报情况；

- 全市公办小学、初中报名验证情况；

- 全市公办小学对口匹配率情况；

- 小学、初中录取学生来源分析；

✓ 招生政策影响分析

要求根据招生政策的变化，对影响的业务及期数据进行挖掘分析，以体现政策所带来的影响，并对此进行相应的预测。例如公民同招政策所带来的变化影响，可以从多个角度进行具体分析。

✓ 招生数据关联分析服务

要求实现通过分析项目集合或对象集合之间的频繁模式、关联、相关性或者因果结构，分析发现招生业务数据库中不同数据项之间的联系。从而输出相关的关联性分析报告，为市级领导提供有效的、真实的数据或者依据进行决策。

✓ 招生相关决策性分析服务

要求实现基于招生业务各个环节的源数据，通过深度数据挖掘工具为相关部门提供招生相关决策性分析服务。

- ✓ 整点报、日报、周报、月报、用户满意度调查、录音监控记录。

- ✓ 提供进线量、接通量、排队等候量、接通率等相关数据的综合统计及实时监控数据。

- ✓ 提供每天、每周、每月的热线服务、QQ 服务、在线帮办服务量统计情况。

- ✓ 提供关于系统平台在使用过程中发生的各类问题的记录。

5. 短信通道支持服务

- 通道速率。梳理短信业务重要时间节点、估算每个节点每个运营商短信量，据此与运营商进行沟通，在重大时间节点前完成短信通道速率调整，并及时报备上海市教师教育学院。

- 通道调试。在招生业务开展前一周完成招生短信通道调试，保障短信通道的畅通，在遇到用户短信故障问题时，积极配合开展短信通道排查，并向短信平台项目组反馈结果。

6. 摇号现场支持服务

根据上海市教师教育学院的要求，做好静安、徐汇、长宁三个区公办摇号、全市民办一贯制学校摇号、全市民办学校（小学、初中）摇号活动的模拟现场和正式摇号现场的技术支持工作。对于使用市级统一电脑随机派位录取软件的部分公办学校所在区，及所有民办学校区级统一电脑随机派位录取工作，开展现场技术支持服务，制作培训资料、做好培训记录与现场情况记录，及时排查、处理技术问题。

7. 统一身份认证登录支持服务工作

根据上海市教师教育学院要求，做好一网通办电脑端和移动端三端（随申办 APP、随申办微信小程序、随申办支付宝小程序）统一身份认证登录相关的支持服务工作。例如，及时与一网通办沟通统一认证登录问题，及时解决家长关于统一身份认证登录的相关诉求。

4 项目管理要求

4.1 组织架构及要求

1. 组织架构及要求

（1）综合服务组

- 至少由一名组长、一名副组长与一名二线服务人员组成；业务高峰期，二线工作人员数量需根据实际情况进行上调。
- 工作时间：高峰时段 2 个月：每天 7:00-20:00，民办报名最后一日：7:00-24:00，综合支持小组成员每天不少于 2 人。非高峰时段 6 个月：8:00-17:00（工作日），综合支持小组成员每天不少于 1 人。
- 根据上海市教师教育学院要求，在特定时间提供现场支持服务。

（2）客服服务组

- 由热线电话服务组、QQ 群服务组、在线帮办服务组、邮件支持服务组组成。主要的服务方式为热线电话、QQ、在线帮办、邮件和现场服务。
- QQ、在线帮办、邮件服务各至少有 1 个专人专职的一线服务员，业务高峰期根据实际情况进行上调。热线电话服务组由坐席人员、质检人员和热线服务组长组成。
- 成交方需提供稳定可靠的热线电话软硬件环境，该环境要能够支撑基于网络数字化信息传输和管理技术的客服电话服务情况监控平台，能够实时呈现客服电话进线量、接通量、坐席数量几状态等。上海市教师教育学院可随时查看该平台数据。

- 成交方的监控平台需能与上海市教师教育学院已有监控平台实现对接，实现呼叫统计数据、常见问题解答、工单升级业务对接。

- 工作时间：高峰时段 2 个月：每天工作时间 7:00-20:00（含节假日）。非高峰时段 6 个月工作时间：8:00-17:00（工作日）。

2. 服务人员能力要求

- 一线服务员的能力要求：

- ①一线服务员要能够按照要求及时响应用户。
- ②要能够为用户提供正确的服务。
- ③要每天积极主动学习当天的新内容。
- ④要积极主动与本服务组的组长沟通汇报当前的紧急或重要的问题。
- ⑤能够判断问题的紧急程度、重要性，遇到紧急或重要问题要根据综合服务组的安排进行服务。

- 二线服务人员的能力要求：

- ①要能够按照要求及时响应一线服务人员提交的问题。
- ②要能够为一线服务员提供正确的服务。
- ③要每天积极主动学习当天的新内容，并传达给一线服务员。
- ④要积极主动与综合组组长沟通汇报当前的紧急或重要的问题，并提供合理的解决方案或建议。
- ⑤要根据问题总结反馈业务或系统方面的当前解决方案给组长，或者后期的优化改进建议。
- ⑥要能够判断问题的紧急程度、重要性，遇到紧急或重要问题要根据综合服务组组长的安排进行服务。

- 综合服务组组长的能力要求：按时，有效组织管理各服务组完成所有服务工作。其他服务小组不能解决的需将问题提交到综合服务组，由综合服务组负责解决所有问题并反馈给一线服务人员。

3. 管理制度

- 整理一份入学报名业务服务员工操作手册，并根据业务情况及时更新。该手册要描述入学报名各项服务内容，作为一名服务人员的服务质量要求，职业道德，沟通技巧等内容。该手册的目的是任何一名入学报名客服服务人员能够通过学习本书的内容，快速有效地了解服务内容，并按照手册的内容初步做到规范化、标准化服务，并掌握一些基本的服务技巧，以提升服务效率和服务满意度。
- 根据招标需求制定服务流程、服务响应时间、服务质量考核方案、服务人员培训、服务人员能力考核、服务人员排班等完善的服务体系。
- 通过培训，提升所有服务人员的业务水平与技能。提供服务人员内部的培训资料、培训记录、培

训录音，内部培训考核资料（题目、试卷、录音、保密协议等），及服务人员考核合格情况。

4.2 流程要求

我们将服务分为两大类型：一类是主动服务。由综合服务组根据项目情况，自主发起的为用户提供告知、信息等服务。一类是被动服务。由用户发起的服务，服务小组收到用户请求后进行反馈，并解决问题。

（1） 主动服务流程与服务响应要求

主动服务的流程是：

第一步：综合服务组根据每一个业务阶段为帮助用户使用好业务系统及推进业务进程，整理出面向用户主动推送的服务内容，及服务形式，服务工作进度安排等告知上海市教师教育学院。

第二步：综合服务组主动提供服务给相关用户。

服务响应要求：

任一业务阶段的服务内容等材料在该主动服务前至少一周向上海市教师教育学院提交相关资料并专题汇报该内容。

（2） 被动服务的流程与服务响应要求

被动服务流程如下图所示。

第一步：用户发起请求。

第二步：服务组成员响应并解决用户请求。

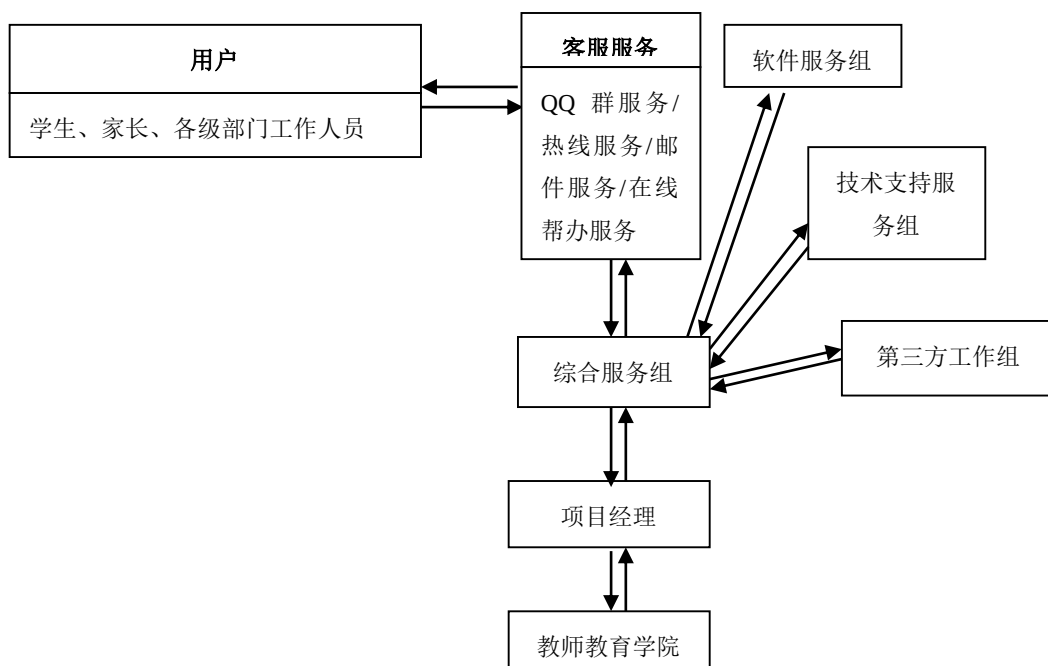
第三步：服务组成员将不能回答的问题升级至综合服务组，并按一定频率跟进综合支持组的反馈，同时按一定频率回访未解答的用户。

第四步：综合服务组成员将问题分发至相关小组，并按一定频率跟进协调各小组的进展与反馈。

第五步：各小组收到问题后及时响应，然后解决相应问题，并按一定频率反馈给综合支持组。

第六步：综合服务组要每天查看未解决问题的周期，原则上 2 个工作日必须全部处理完毕。在业务高峰期，对于紧急问题必须当天处理完毕。

第七步：响应方的项目经理按一定频率以书面形式提交本阶段的服务现状，并告知上海市教师教育学院。



服务响应要求：

服务小组要即时响应用户的请求，即一分钟内进行响应。

凡当时未解决的问题，按照流程跟进与响应频率为一天。如果紧急且重大的问题，要 30 分钟内回馈用户。

任一业务阶段的服务内容及相关材料在该主动服务前至少一周向上海市教师教育学院提交相关资料并专题汇报该内容。

所有工作人员均需签订保密协议，并严格遵守工作纪律，不得擅自泄露一切和招生业务相关的保密信息。

5 文档交付要求

5.1 文档交付清单

➤ 管理文档，包括但不限于以下文档：

- ✓ 根据需求制定项目实施方案、项目进度表、项目策划文件，以上文件应包含服务流程图、服务响应时间规定、服务质量考核方案、组织结构图等内容。
- ✓ 区、校级用户培训资料、培训签到表、考核资料集考核结果统计表。
- ✓ 内部服务人员培训资料、培训记录、培训录音、考核资料（试卷、模拟问答）、考核结果统计表。
- ✓ 服务人员操作手册。该手册包含入学报名业务各项服务内容、服务质量要求、职业道德、沟

通技巧等内容。手册需跟进业务情况及时更新。

➤ 业务文档，包括但不限于以下文档：

- ✓ 支持服务小时报、日报、周报。
- ✓ 从业务高峰期和非高峰期 2 个维度，提供每天、每周、每月的热线服务、QQ、在线帮办服务量统计表。包含进线量、接通量、排队等候量、接通率等数据。
- ✓ 用户满意度调查记录、录音监控记录。
- ✓ 每日录音质检记录。每天呼入录音抽检不少于 10 个，外呼录音抽检不少于 5 个。
- ✓ 来电情况表，当日如有同一个号码多次来电，所有关联记录需按时间先后顺序依次质检，并提交多次来电情况表。
- ✓ 以业务流程为主线的常见问题解答问题集，该问题集应包含但不限于义务教育报名技术服务群里被提出 3 次及以上的所有问题、家长咨询 3 次以上的问题等。
- ✓ 收发邮件记录文档。包含发送人、收件人、业务内容、问题处理时间与结果。
- ✓ 工单记录表。包含工单编号、问题简述与处理过程。
- ✓ 服务量统计。各种形式服务量总统计表。其中提交工单量不得超过本服务小组总服务量的 15%。
- ✓ 简要说明文档。包含上述招生准备阶段、信息核对与登记（包括回户籍或居住地申请）阶段、民办报名阶段、电脑随机录取阶段、分配阶段、分配验证及录取阶段全部文档以及导出模版操作说明。
- ✓ 所以联络服务汇总文档。按照时间、文档内容分类整理后形成最终文档。
- ✓ 培训讲义、教材（用户手册、PPT）等。参训人员人手一册。
- ✓ 根据培训内容制作的入学报名相关文档和操作指南，分信息登记、民办报名、民办录取、入学报名验证与分配等环节。
- ✓ 招生工作人员满意度调查达到 95% 以上的相关资料。

➤ 数据处理和分析文档

- ✓ 上述招生准备阶段、招生预测和学校数据服务、历史数据归档所有原始数据文档。
- ✓ 上述招生业务数据根据上海市教师教育学院要求开展招生入学的深度分析和决策支持报告所有文档。

5.2 文档交付时间

以下文档均由成交方在上海市教师教育学院规定的时间内向其交付：

- ✓ 项目实施方案、项目进度表于合同生效后、支付款项前交付。

- ✓ 各业务阶段文档于各业务节点中交付。例如，招生准备工作一览表需在招生准备阶段结束前完成，招生生源预测工作需在拿到生源数据之后立即着手进行，并在一周之内交付预测结果。
- ✓ 其他文档按上海市教师教育学院要求的时间交付。

6 付款进度安排

合同生效后，成交方向上海市教师教育学院交付项目实施方案、项目进度表、合法有效等额增值税发票、上海市教师教育学院确认后 10 个工作日内向成交方支付合同总金额 50%的款项。

截止到 2025 年 11 月 15 日前，成交方交付上海市教师教育学院提交合法有效等额增值税发票、以及合同总金额 10%的银行保函作为履约保证，银行保函有效期覆盖合同履约期，上海市教师教育学院向成交方支付合同总金额 50%的尾款。

项目完成后成交方交付上海市教师教育学院本项目，经上海市教师教育学院验收合格后，上海市教师教育学院无息退还并同意解冻成交方前述银行保函。

第四章 评审办法

1、此次评审本着公开、公平、公正的精神，以《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规作为法律依据；

本项目协商小组由由“上海政府采购云平台”随机抽取的专家和采购人代表组成，成员人数为三人以上奇数，其中专家均从市政府采购专家库中随机抽取产生；

任何人不得干预协商小组成员的评审权利，评审资料要保存备查。

协商小组在按照电子谈判系统的设置要求，根据政府采购法律法规及谈判文件提出的要求、条件和规定，以电子方式对报价文件进行评审。

2、评审材料应包括：

（一）依据财政部 74 号令第三十八条进行公示的，公示情况说明；

（二）评审日期和地点，参与人员名单；

（三）响应方提供的项目成本、同类项目合同价格以及相关专利、专有技术等情况说明（具体内容响应方的响应文件提供）；

（四）协商纪要；

（五）报价情况。

3、对评审报告有异议的，应当签署不同意见并说明理由。拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

4、评委会对响应方的响应文件进行综合评审，响应方案符合项目需求要求、且采购人满意，则响应方成交。

5、不成交情况：

（一）最终报价超过采购预算的；

（二）协商小组一致认为：最终报价明显高于市场价，或者响应方没有提供合理的报价依据；

（三）协商小组一致认为：响应方案不满足项目需求。

第五章 采购合同主要条款指引

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]
	乙方开户银行：[合同中心-供应商银行名称]
	乙方银行账号：[合同中心-供应商银行账号]

项目名称：上海市义务教育招生业务综合支持服务项目

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，在本项目经过招标采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

除特别说明外，本合同所指乙方所提供的服务包括但不限于乙方提供服务的过程、乙方用于履行本合同的服务设备、乙方提供服务过程中形成的知识产权、乙方交付的服务成果等。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为（小写）**[合同中心-合同总价]**元，（大写）**[合同中心-合同总价大写]**。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：由采购方指定

2.3 服务周期：根据采购方要求

2.4 合同有效期：**[合同中心-合同有效期]**

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以最严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保及成果归属

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在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，并保证不会影响到对甲方提供服务。

4.3 乙方保证其所交付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。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任，除返还服务费外，还应当赔偿甲方全部损失，包括但不限于赔偿金、律师费、诉讼费、其他合理开支等。

4.5 乙方提供服务过程中产生的知识产权，以及乙方交付的服务成果的知识产权都归甲方所有，除为履行本合同目的之外乙方不享有任何权利。乙方侵犯甲方知识产权的，除退还所有服务费外，还应当根据法律规定承担责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收，验收不合格的，无需支付服务费用，已经支付的应当返还。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合，验收不合格的，验收费用由乙方承担。

5.2 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准；乙方交付服务后【30】天内仍不能验收合格的，甲方有权解除合同，乙方无权收取服务费，已经收取的应当退还，并赔偿甲方损失。

5.3 如果属于甲方原因致使服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于国家规定的保密内容或商业秘密的，即使未另行签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：合同生效后，成交方向上海市教师教育学院交付项目实施方案、项目进度表、合法有效等额增值税发票、上海市教师教育学院确认后 10 个工作日内向成交方支付合同总金额 50%的款项。

截止到 2025 年 11 月 15 日前，成交方交付上海市教师教育学院提交合法有效等额增值税发票、以及合同总金额 10%的银行保函作为履约保证，银行保函有效期覆盖合同履约期，上海市教师教育学院向成交方支付合同总金额 50%的尾款。

项目完成后成交方交付上海市教师教育学院本项目，经上海市教师教育学院验收合格后，上海市教师教育学院无息退还并同意解冻成交方前述银行保函。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成甲方事务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额，应付乙方金额不足支付第三方的，乙方应当补足。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿，乙方无权要求服务费用。

8.4 如果甲方因工作需要对原有需求进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.3 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有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，甲方无需支付服务费，已经支付的应当返还，乙方还应当赔偿甲方损失。

9.4 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.5 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.6 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔；甲方还有权解除合同，甲方无需支付服务费，已经支付的应当返还，乙方还应当赔偿甲方损失。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方提供的服务存在缺陷而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定，负责采用更新、修复、替换等方式消除在服务中有缺陷的部分，其费用由乙方负担。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 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，应尽快对情况进行评价，并确定是否同

意延期提供服务。甲方不同意延期的，甲方有权解除合同，甲方无需支付服务费，已经支付的应当返还，乙方还应当赔偿甲方损失。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿总服务费用的百分之零点五（0.5%）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百分之五（5%）。（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，甲方有权解除合同，乙方无权收取服务费，已经收取的应当返还，并赔偿甲方损失。

13. 不可抗力

13.1 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。

13.2 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，以及双方商定的其他事件。

13.3 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对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各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。

14. 争端的解决

14.1 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。

14.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

14.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约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期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 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》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，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任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同附件

18.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

18.2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

19. 合同修改

19.1 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。

19.2 本合同一式叁份，甲方二份，乙方一份。

(以下无正文)

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：[合同中心-签订时间]

合同签订地点：上海政府采购网（网上
签约）

第六章 单一来源采购响应文件格式

（本表仅供参考，响应人根据自身实际情况填报）

在报名阶段已上传的资料，仍须编制在响应文件中，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、满足谈判公告中除以上要求以外的资质；
- 3、参考“响应人须知”章节中关于响应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，自行组织有利于成交的材料；
- 6、通用格式下载：“响应文件格式参考”

1、谈判需求索引表

（需显示谈判文件中“资格审查响应条件”、“符合性审查响应条件”与“评分方法”在响应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（根据谈判文件）	响应文件逐条响应位置	
			___页至___页
			___页至___页
.....			___页至___页
序号	符合性审查响应条件		索引目录（___页）
	审核项	响应文件逐条响应位置	

			__页至__页
			__页至__页
.....			__页至__页
序号	评分响应条件		索引目录（__页）
	评分方法（根据谈判文件）	响应文件逐条响应位置	
			__页至__页
			__页至__页
			__页至__页
.....			__页至__页

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年__月__日

1.1 “★”号指标索引表（如有）

序号	“★”号指标要求	响应人响应内容	是否满足（填是或否）	索引目录（页码）
1				__页至__页
2				__页至__页
3				页至页
.....				页至页

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年__月__日

1.2 “#”号指标索引表（如有）

序号	“#”号指标要求	响应人响应内容	是否满足（填是或否）	索引目录(页码)
1				__页至__页
2				__页至__页
3				页至页
.....				页至页

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年__月__日

2、响应函

本表必填

致：_____

根据贵方（项目名称、谈判采购）_____采购项目的响应邀请，正式授权下述签字人（姓名和职务）_____代表响应人（响应人的名称）_____，通过“上海政府采购网”电子招投标系统提交响应文件。

据此函，响应人兹宣布同意如下：

1、按谈判文件规定，我方的响应总价为（大写）_____元人民币。我方同意，如果开标一览表（开标记录表）内容与响应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。

2、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，符合拟响应项目的供应商资格要求，**本公司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(我司已通过国家企业信用信息公示系统等官方渠道进行全面自查确认：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)**。

3、我方已详细审核了全部谈判文件，包括谈判文件的澄清和修改文件、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受谈判文件的各项规定和要求。自本响应文件提交之日起，对谈判文件的合理性合法性不再有异议。

4、我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确、真实有效的。

5、响应有效期为自开标之日起 90 日。如果在开标后规定的响应有效期内撤回响应，我们的响应保证金可被贵方没收。

6、如我方成交，响应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，我方将按谈判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。

7、如我方成交，我方同意按采购人要求向其提供与“上海政府采购网”电子招投标系统上传的电子响应文件完全一致且加盖企业公章的纸质文件。

8、我方同意向贵方提供贵方可能要求的与本响应有关的任何证据或资料，并对资料的真实性和准确性负责。

9、我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他的任何响应。

10、如果本项目要求提供样品的，在评标结束、接到贵方通知后两周内，我方到指定地点收回样品，逾期未能收回的样品，视作放弃，可由贵方自行处置。

11、我方已充分考虑到响应期间网上响应可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上响应的任何技术故障、操作失误造成响应内容缺漏、不一致或响应失败的，承担全部责任。

12、我方同意开标内容以“上海政府采购网”电子招投标系统开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行签名确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

响应人名称：_____；全称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

通讯地址：_____；邮政编码：_____

响应联系人：_____；移动电话：_____

固定电话：_____；联系传真：_____

电子邮件：_____

日期：_____年___月___日

3、法人代表授权书

本表必填

致：上海中星联合咨询有限公司

本人（姓名）_____系（响应人名称）_____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响应活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应、开标、响应文件澄清、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，本授权书自响应截止之日起直至我方的响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

响应人（公章）：

授权人（法定代表人）签字或盖章：_____；被授权人（签字）：_____；

身份证号码：_____

身份证号码：_____

联系电话：_____

联系电话：_____

日期：_____年____月____日

此处粘贴：

法定代表人身份证清晰扫描件或复印件
(正反面)

此处粘贴：

被授权人身份证清晰扫描件或复印件
(正反面)

4、响应人基本情况

致：上海中星联合咨询有限公司：

我方基本情况如下：

1) 响应人名称：_____

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	配备从业人员数	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。

响应人法人或授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

5、中小企业声明函（服务）

（根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，扶持残疾人福利性单位、监狱企业，并将其视同小微企业。）

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、本项目的所属行业（按工信部联企业〔2011〕300号文件内容划分，仅用于中小微企业认定）：（十六）其他未列明行业。

2、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）中对于其他未列明行业划分标准为：（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。

3、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；

4、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；

5、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》；

6、若响应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。

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〔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）。

成交人为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如响应人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

7、单一来源协商报价汇总表及报价明细表

响应人名称：_____

项目编号：_____

项目名称	服务期限	响应报价	备注

注：

- 1、总价应包括各项费用，即项目验收合格时所发生的所有费用。
- 2、所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年____月____日

7.1 响应报价分类汇总表

(本表仅供参考, 响应人可根据自身实际情况填报)

项目名称: _____

包号: _____

序号	服务内容	月小计	年费用	备注
一				
二				
三				
四				
五				
.....				
.....				
.....				
合计				

说明:

- (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元。
- (2) 响应人应按照《项目需求》和《响应人须知》的要求报价。
- (3) 报价分类明细报价合计应与开标一览表报价相等。

响应人授权代表签字: _____

响应人(公章):

日期: _____年____月____日

7.2 响应报价明细表

(本表仅供参考, 响应人可根据自身实际情况填报)

项目名称: _____

包号: _____

序号	内容	单价 (元)	服务期限 (月)	小计	备注
					详见明细 ()
					详见明细 ()
					详见明细 ()
					详见明细 ()
					详见明细 ()
报价合计					

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) 响应人应按照《项目需求》和《响应人须知》的要求报价。
- (3) 响应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响应报价相等。

响应人授权代表签字: _____

响应人 (公章): _____

日期: _____年____月____日

8、技术偏离表

(本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报)

项目名称：_____

包号：_____

名称	采购文件规定的 技术要求	响应响应的技术 规格	偏离情况	详细说明

说明：

(1) 表格填写要求：按照“项目需求”章节中的技术要求逐条回应，表格中填写：正偏离、负偏离或者满足。

(2) 以上表格中“偏离情况说明”一栏应如实填写正、负偏离的详细内容。

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

9、相关证书一览表

(按采购文件要求提供证书清晰扫描件加盖企业公章)

序号	获得时间	证书名称	签发机构或个人	证书号	有效期	在标书中的页次
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年___月___日

10、拟从事本项目人员及其技术资格一览表

(可以根据实际情况更改)

(1) 项目负责人说明表

项目名称: _____

姓名		出生年月		文化程度		一寸照
毕业院校和专业			执业资格			
颁发机构			证书编号			从事相关管理工作年限
技术职称			聘任时间			政治面貌
主要工作经历: 主要工作成绩、荣誉: 主要工作特点、优势: 在管其他项目: 在本项目中的主要工作安排: 每周在本项目现场工作时间:						
更换项目经理的方案						
更换项目负责人的前提和客观原因: 更换项目负责人的原则: 替代项目负责人应达到的能力和资格: 替代项目负责人应满足本项目管理服务的工作方案:						

响应人授权代表签字: _____

响应人(公章):

日期: _____年____月____日

(2) 主要服务人员名册

(可以根据实际情况更改)

填报单位（公章）：_____；

第_____页;共_____页

在本项目中担任的职务	工种	姓名	年龄	政治面貌	有无违法刑事记录	学历	技术职称	进入本单位时间	在本行业从事年限	持何资格证书	证书复印件序号	与本单位劳动人事关系

填报人：_____

填报日期：_____年__月__日

注：

- 1、在填写时，如本表格不满足填报需要，可根据本表格格式自行划表。填报必须完整，表格中应包括响应供应商参与本项目的所有人员资料。
- 2、响应供应商严格按照劳动法规定，与录用所有人员签订正式合同。
- 3、特殊岗位的人员应附上岗位资格证书复印件。

11、有关本项目的各类方案，服务承诺书格式自拟

项目名称：_____

项目编号：_____

响应人所提供的方案需包括但不限于：

.....
.....
.....

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：

日期：_____年__月__日

12、相关案例一览表

（近三年（按采购文件要求）来业绩一览表，需附合同扫描件，合同包括关键页）

序号	年份	项目名称	项目概述	合同号	证明人	在标书中的 页次
1						
2						
3						
4						
5						

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

13. 项目组织实施进度表

（本表仅供参考，响应人可根据自身实际情况填报）

序号	项目名称	执行起始时间	备注（负责人）

响应人授权代表签字：_____

响应人（公章）：_____

日期： 年 月 日