

2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买
服务项目

竞争性磋商文件

招标编号：310117000250903948616

（代理机构内部项目编号：ZC-01-25081）

项目名称：2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第
三方调解购买服务项目

采购人：上海市松江区市场监督管理局

采购代理机构：上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

日期：2025年10月15日

2025年10月15日

目录

第一章	竞争性磋商公告	1
第二章	投标人须知及前附表	5
第三章	政府采购主要政策	25
第四章	项目采购需求	28
第五章	评审方法与程序	40
第六章	响应文件有关格式	48
第七章	合同条款及格式	72

第一章 竞争性磋商公告

竞争性磋商公告

项目概况

2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 **2025-10-27 15:00:00**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310117000250903948616

项目名称：2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目

预算编号：1725-W00003634

项目采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1800000.00 元

最高限价（元）：包 1-1800000.00 元

采购需求：

包名称：2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目；

数量：1

预算金额（元）：1800000.00

简要规则描述：采购 2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解服务，具体内容及要求详见磋商文件。

合同履行期限：合同签订后 1 年

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 响应文件提交截止时间前 3 年内未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录名单的供应商；

3.2 中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的法人(或法人依法设立并领取营业执照的分支机构)或非法人组织,以分支机构名义投标的,应当取得其法人针对本项目的唯一授权书,且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动;

3.3 本项目专门面向小、微企业采购。

三、获取采购文件

时间:2025-10-15 至 2025-10-22,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

售价(元): 0

四、响应文件提交

截止时间: 2025-10-27 15:00:00 (北京时间)

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

五、响应文件开启

开启时间: 2025-10-27 15:00:00 (北京时间)

地点: 上海市政府采购网(现场磋商:上海市松江区鼎源路 618 弄 79 号楼 1 楼)

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1、磋商所需携带其他材料:磋商时,响应供应商应当进行响应文件数据解密及其他相关操作,响应供应商应携带其有效数字证书(CA 证书)、可以在磋商地点无线上网的计算机设备以进行磋商相关操作。

八、凡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:上海市松江区市场监督管理局

地址:上海市松江区文诚路 69 号

联系方式: 021-37615282

2. 采购代理机构信息

名称：上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

地址：上海市松江区鼎源路 618 弄 79 号楼

联系方式：021-67721729

3. 项目联系方式

项目联系人：胡兰

电 话：021-67721729

第二章 投标人须知及前附表

投标人须知前附表

一、项目情况

项目名称：2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目

项目编号：详见竞争性磋商公告

项目地址：详见竞争性磋商公告

项目内容：详见竞争性磋商公告

服务期限：详见竞争性磋商公告

最高限价：本项目最高投标限价为 1800000.00 元，超过投标限价的报价将按无效投标处理。

二、采购人

1. 采购人：上海市松江区市场监督管理局

地址：上海市松江区文诚路 69 号

邮编：201620

联系人：朱老师

电话：021-37615282

2. 采购代理机构信息

招标代理：上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

地 址：上海市松江区鼎源路 618 弄 79 号楼

邮 编：201619

联系人：胡兰

电 话：021-67721729

传 真：021-67721723

★三、合格供应商条件

详见采购公告。

四、磋商有关事项

1、踏勘现场：不组织，可自行踏勘

2、磋商答疑会：如有将另行通知

3、响应有效期：自开标之日起 90 天

4、截止时间：详见竞争性磋商公告或延期公告（如有）

5、递交响应文件方式和网址

报价方式：由投标人在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn（简称：云平台））电子招投标系统提交。

投标网址：www.zfcg.sh.gov.cn

6、磋商时间和磋商地点网址：

磋商时间：详见竞争性磋商公告

磋商网址：上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn（简称：云平台））

7、磋商评审小组的组建：3 人或以上单数。

8、评审专家确定方式：随机抽取。

9、评审方法：详见第五章评审方法与程序

10、成交人推荐办法：

磋商评审小组由 3 人或以上单数组成，经磋商谈判且最终报价后按照评审办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐出成交候选人。

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《商务要求》

2、履约担保：无

3、投标保证金：无

4、转让与分包：详见第四章《商务要求》

六、说明

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020 年 11 月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021 年 2 月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn/）进行。政府采购云平台是由市财政局建设和维护。报价人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。报价人在云平台的有关操作方法可以观看线上直播培训回看，也可登录采购云平台查看培训操作手册或培训操作视频。

2、招标代理费用由中标人支付：招标代理费用收费标准按 $100 \times 1.5\% + 80 \times 0.8\%$ （举例说

明)来计取,最终以中标金额重新核算。

3、其他说明

1) 投标截止时间以网上计时为准,投标人应在投标截止时间开始后 30 分钟内签到,如超过 30 分钟签未在电子招投标系统签到成功(以系统签到记录为准),招标人有权开启评标室,视投标人放弃参与该项目投标,不予参与解密流程,其投标文件不予参与评审。投标人需在投标截止时间开始后 1 小时内完成解密,如超过 1 小时未在电子招投标系统解密成功的,招标人有权结束解密,如因此造成投标人无法在系统中继续参与磋商、二次报价的(以系统显示为准),视投标人放弃参与该项目投标,其投标文件不予参与评审。

2) 投标人应自行配备网络终端,并确保网络终端的运行稳定与安全。投标人在电子采购平台下载并保存竞争性磋商,竞争性磋商公告要求投标人在下载竞争性磋商前进行报名登记,并查验资格证明文件的,投标人应当按照竞争性磋商公告的要求先行登记后下载竞争性磋商。

3) 投标人下载竞争性磋商后,应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件,并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。

4) 对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败,采购人及采购代理机构概不负责。

5) 本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果,采购人及采购代理机构不承担责任:

- (1) 电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。
- (2) 采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电子采购平台中的不当操作对本项目产生的影响。
- (3) 电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响。
- (4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。

投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。

6) 构成本竞争性磋商文件的各个组成文件【包含竞争性磋商公告、投标人须知及前附表、评审办法、合同文件、附件格式文件、招标采购需求文件等】应互为解释,互为说明;任一文件中如有说明即视为存在该要求;

7) 对于合同内容的约束,任一文件中如有说明即视为存在该要求,如有不明确或不一致,所有构成合同文件组成内容均可视作合同内容,以合同文件约定内容为准,且按合同文件优先顺序解释。

8) 同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的,以编排顺序在后者为准;同一组成文件不同版本之间有不一致的,以形成时间在后者为准。

9) 按本条第 1 项、第 2 项、第 3 项规定仍不能形成结论的,由采购人或委托的代理机构负责解释。

报 价 人 须 知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本竞争性磋商文件仅适用于《竞争性磋商公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 竞争性磋商文件的解释权属于《竞争性磋商公告》和《投标人须知》前附表中所述的采购人。

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020年11月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021年2月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行；根据中共松江区委办公室松江区人民政府办公室印发《关于进一步规范松江区政府购买服务工作的实施意见》的通知（松委办发〔2024〕2号），本项目招投标相关信息同步在“松江区政府门户网站”<https://www.songjiang.gov.cn/>发布。

2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见竞争性磋商公告。

2.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见竞争性磋商公告。

2.3 “供应商”是指响应竞争性磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过竞争性磋商公告的形式确定。据此，采购人或采购代理机构已发出竞争性磋商公告，供应商应持竞争性磋商公告规定的资料领取或购买竞争性磋商文件。

2.4 “磋商小组”是指依据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）有关规定组建，依法依规履行其职责和义务的机构。

2.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.6 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.8 “潜在投标人”指已报名登记的供应商。

2.9 “投标人”指已报名登记并提交响应文件的供应商。

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

3. 合格的投标人

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

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

4. 合格的货物和相关服务

4.1 投标人对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

4.2 投标人提供的相关服务应当符合竞争性磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

4.3 投标人应当说明响应服务应当按照《项目采购需求》的要求提供其从合法途径获得该服务的相关证明。

5. 响应费用

不论磋商的结果如何，投标人均应自行承担所有与响应有关的全部费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、竞争性磋商文件澄清或修改公告、成交结果公示、未成交通知以及延长报价截止时间等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海市政府采购云平台”（www.zfcg.sh.gov.cn）和“松江区政府门户网站”<https://www.songjiang.gov.cn/>公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，采购人对此不承担任何责任。

7. 询问与质疑

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

7.2 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。其中，对竞争性磋商文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日或者竞争性磋商文件公告期限届满之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

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

供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据;

(5) 必要的法律依据;

(6) 提出质疑的日期。

7.4 采购人、代理机构将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复,并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.5 质疑函的方式:书面形式,质疑函应当使用中文,质疑人提供外文书证或者外国语视听资料的,应当附有中文译本,由翻译机构盖章或者翻译人员签名。联系部门:上海科瑞真诚建设项目管理有限公司、联系电话:021-67721729、通讯地址:上海市松江区鼎源路 618 弄 79 号。

7.6 供应商在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的,由财政部门列入不良行为记录名单。

供应商有下列行为之一的,属于虚假、恶意投诉,由财政部门列入不良行为记录名单,禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动:

(1) 捏造事实;

(2) 提供虚假材料;

(3) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问,投诉人无法证明其取得方式合法的,视为以非法手段取得证明材料。报价人对招标活动事项有疑问的,可以向采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对报价人的询问,采购人及采购代理机构将依法及时作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

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

7.8 报价人提起询问和质疑,应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号)的规定办理。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本采购项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则,不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败

行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

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

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《竞争性磋商公告》、《项目采购需求》和《评审方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《竞争性磋商公告》、《项目采购需求》和《评审方法与程序》中规定的内容为准。

二、竞争性磋商文件

10. 竞争性磋商文件构成

10.1 竞争性磋商文件由以下部分组成：

- （1）竞争性磋商公告
- （2）投标人须知
- （3）政府采购主要政策
- （4）项目采购需求
- （5）评审方法与程序
- （6）响应文件有关格式
- （7）合同条款及格式
- （8）本项目竞争性磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，并按照竞争性磋商文件的要求提交响应文件。如果投标人没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影

响响应报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由成交人负责。

10. 4 投标人应按照竞争性磋商文件规定的日程安排，准时参加项目采购有关活动。

11. 竞争性磋商文件的澄清和修改

11. 1 任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的投标人，均应按《竞争性磋商公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知采购人。

11. 2 在收到澄清要求后，采购人需要对竞争性磋商文件进行澄清、答复的；或者在响应截止前的任何时候，采购人需要对竞争性磋商文件进行补充或修改的，采购人将会通过“上海市政府采购云平台”以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载竞争性磋商文件的供应商工作区。如果澄清或修改公告发布时间距响应截止时间不足 5 天的，则相应延长响应截止时间。延长后的具体响应截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 3 澄清或修改公告的内容为竞争性磋商文件的组成部分。当竞争性磋商文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 4 竞争性磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由招标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，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人不承担任何责任。

11. 5 采购人召开答疑会的，所有投标人应根据竞争性磋商文件或者采购人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

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

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 采购人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12. 4 采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或修

改公告的形式发布、构成竞争性磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制响应文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、响应文件

13. 投标的语言及计量单位

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

13.2 投标计量单位，竞争性磋商文件已有明确规定的，使用竞争性磋商文件规定的计量单位；竞争性磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 报价有效期

14.1 响应文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的报价有效期内有效。报价有效期比竞争性磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原报价有效期期满之前，采购人可书面征求投标人同意延长报价有效期。

14.3 成交人的响应文件作为项目合同的附件，其有效期至成交人全部合同义务履行完毕为止。

15. 响应文件构成

15.1 响应文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《项目采购需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）应谈文件声明函（格式详见第六章）；
- （2）应谈承诺书（格式详见第六章）；
- （3）报价一览表（格式详见第六章）；
- （4）报价明细表（格式详见第六章）
- （5）资格条件及实质性要求响应表（格式详见第六章）；

(6) 商务响应表格式（格式详见第六章）；

(7) 法定代表人授权书和被授权人身份证（授权代表开标的须提供）（其中被授权代表应当是本单位正式在职人员，需提供其在该单位近 3 个月内任意一个月社保证明）；或法定代表人证明书和法定代表人身份证（法定代表出席开标的须提供）

(8) 与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式详见第六章）；

(9) 中小企业声明函（格式详见第六章）；

(10) 与投标人关联企业情况表；

(11) 拟分包计划表；

(12) 相关证明文件：投标人应按照《项目招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力。

文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力。

17. 应谈文件声明函

17.1 投标人应按照竞争性磋商文件中提供的格式完整地填写《应谈文件声明函》。

17.2 投标人不按照竞争性磋商文件中提供的格式填写《应谈文件声明函》，或者填写不完整的，由此产生的不利后果由各投标人自行承担。

17.3 响应文件中未提供《应谈文件声明函》的，为无效投标。

18. 报价一览表

18.1 投标人应按照竞争性磋商文件和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》。

18.2 《报价一览表》是为了便于采购人开标，《报价一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照竞争性磋商文件和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》、或者未提供《报价一览表》，导致其开标不成功的，由此产生的不利后果由各投标人自行承担。

19. 响应报价

19.1 报价方应提供以人民币为结算单位的报价。

19.2 除《项目采购需求》中另有说明外，投标报价含为完成本项目而发生的一切费用。

19.3 投标人的投标报价不得超过采购项目给出的最高限价，采购项目最高限价详见竞争性磋商公告或本竞争性磋商文件的其他具体要求。

19. 4 自响应文件递交截止日期算起，响应文件有效期为 90 日历天。

19. 5 应以人民币报价。

20. 资格性及符合性响应表

20. 1 投标人应当按照竞争性磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格性及符合性响应表》，以证明其投标符合竞争性磋商文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20. 2 响应文件中未提供《资格性及符合性响应表》的，为无效投标。

21. 与评审有关的响应文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照竞争性磋商文件提供的格式完整地填写《与评审有关的响应文件主要内容索引表》。

21. 2 《与评审有关的响应文件主要内容索引表》是为了便于评审。《与评审有关的响应文件主要内容索引表》与响应文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 32 条“响应文件错误的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《项目采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人的技术需求全面完整地做出响应，以证明其投标的货物和相关服务符合竞争性磋商文件规定。

22. 2 技术响应文件包括：

22. 2. 1 投标人应按照《项目采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应，以证明其投标的货物和相关服务符合竞争性磋商文件规定。

22. 2. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸或数据等各项资料，包括：详见第四章《项目采购需求》

23. 相关证明文件

23. 1 投标人应按照《项目采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和成交后有能力履行合同。

24. 投标保证金（本项目不适用）

24. 1 投标人应以人民币提交一笔《竞争性磋商文件》规定金额的投标保证金，作为其投标的一部分。投标人应在投标截止期之前将投标保证金缴纳到上海科瑞真诚建设项目管理有限公司。

24. 2 投标保证金应采取下列形式：

投标人须在响应文件递交截止时间前将投标保证金汇入上海科瑞真诚建设项目管理有限公司开户银行账号中（须在汇款凭证附言处注明项目名称），并在响应截止时间前出示汇款证明及复印件并加盖公章。在响应文件递交截止时间前投标保证金未到账的投标人的投标将被拒绝。

汇款信息如下：

单位全称：上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

开户行：建行上海庙前街支行

账号：31001937716055336186

24. 3 开标时，凡没有按照上述规定提供投标保证金或证明资料的投标将被拒绝。

24. 4 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内无息退还。

24. 5 中标人的投标保证金，在中标人按竞争性磋商文件规定签订合同并提交履约担保后 5 个工作日内无息退还。

24. 6 投标保证金是为了保护招标人免遭因投标人的行为而蒙受的损失，招标人在因投标人的行为受到损害时可按规定没收投标人的投标保证金。投标保证金是为了防止投标人的不当行为，投标人有下列情形之一的，其投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤回响应文件或撤销其投标的；

（2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中标人未按规定提交履约担保或无正当理由不与采购人签订合同的；

（4）中标人将中标项目转让给他人或者在响应文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；

（5）投标人有本须知第 8 条规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序行为的。

25. 响应文件的编制和签署

25.1 投标人应按照竞争性磋商文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

25.2 响应文件中凡竞争性磋商文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人

授权代表签署响应文件，则必须按竞争性磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

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

（1）磋商评审小组主要是依据响应文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，响应文件应根据竞争性磋商文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与竞争性磋商文件内容无关或不符合竞争性磋商文件要求的资料不要编入响应文件。

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

26. 响应文件编制的响应性

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

四、响应文件的递交

27. 响应文件的递交

27.1 投标人应按照竞争性磋商文件规定，参考第六章响应文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

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

采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在成交资格，并且采购人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

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

28. 响应截止时间

28.1 投标人必须在《竞争性磋商公告》规定的网上响应截止时间前将响应文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

28.2 在采购人按《投标人须知》规定酌情延长响应截止期的情况下，采购人和投标人受响应截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

28.3 在响应截止时间后上传的任何响应文件，采购人均将拒绝接收。

29. 响应文件的修改和撤回

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

五、磋商及评审

30. 响应文件开启（解密）

30.1 采购人在“供应商须知前附表”中规定的日期、时间和地点在电子采购平台上组织项目文件解密，供应商的法定代表人或其授权代表应持投标时所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑参加。

（注：同时供应商需在网上进行电子签到——磋商响应文件解密——确认。具体操作请登录（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）上海政府采购门户首页，点击右上方的“操作须知”，在页面上下载相关操作文件。因供应商自身原因操作不当等导致投标失败由供应商自行承担相应责任与损失，采购人及采购人代理机构不对此负责。）

30.2 磋商程序在电子采购平台进行，所有上传磋商响应文件的投标单位应登录电子采购平台参加磋商会议。

30.3 供应商参加磋商会议的授权代表应为供应商的法定代表人或者法定代表人的授权委托人，具体要求详见供应商须知前附表。

31. 磋商小组组成

31. 1 磋商小组由采购人依法组建；磋商小组由 3 人以上（含 3 人）的单数组成，其中政府采购咨询专家所占比例不少于成员总数的三分之二。

31. 2 磋商小组负责对磋商响应文件进行评审和比较，并向采购人推荐中标候选人。

32. 磋商响应文件的澄清

32. 1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

32. 2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

33. 磋商响应文件的资格（资质）性检查、符合性检查

33. 1 磋商小组负责对供应商提交的首次响应文件磋商响应文件进行资格（资质）性检查，主要包括审查文件签署是否合格、供应商是否符合规定的资格（资质）性条件、供应商是否递交了磋商保证金等，没有通过资格（资质）性检查的磋商响应文件将被拒绝接受。

33. 2 磋商小组对磋商响应文件通过符合资格（资质）性检查的磋商响应文件进行初审。

33. 3 没有实质上响应竞争性磋商文件要求的将被拒绝，供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留而使其投标成为实质上响应的投标。

34. 磋商响应文件的评审

34. 1 磋商小组将按照本须知第 32 条规定，只对确定为实质上响应竞争性磋商文件要求的投标进行评价和比较。

34. 2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全部养护内容所需的劳务、材料、机械、质检（自检）、缺陷修复、管理、利润、风险等，对所有列入评审范围的磋商响应文件应适用相同计算口径，在同一基准上进行评定。

34. 3 磋商小组将采用“供应商须知前附表”中所规定的评标办法对磋商响应文件进行评审。

35. 与采购人、采购代理机构、磋商小组接触

35. 1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性，磋商小组及有关工作人员不得私下与供应商接触。

35. 2 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。供应商在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

35. 3 采购人和磋商小组均无义务向供应商进行任何有关评标的解释。

36. 对所有投标人的报价评估，都采用相同的程序和标准。

37. 评审严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行。

38. 评审细则详见竞争性磋商文件“第五部分评审办法与程序”。

六、定标

39. 确认成交人

除了《报价人须知》规定的招标失败情况之外，采购人将根据磋商评审小组推荐的成交候选人及排序情况，依法确认本采购项目的成交人。

排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、财务、服务能力及信誉等发生重大变化，导致不能圆满履行合同，不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

40. 成交公告及成交和未成交通知

40. 1 采购人确认成交人后，采购人将在两个工作日内通过“上海市政府采购云平台”（www.zfcg.sh.gov.cn）和“松江区政府门户网站”<https://www.songjiang.gov.cn/>发布成交公告，公告期限为 1 个工作日。

40. 2 成交公告发布后，采购人将及时向成交人发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人和投标人均具有法律约束力。

40. 3 成交公告同时也是对其他未成交投标人的未成交通知。

41. 响应文件的处理

所有在开标会上被接受的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，采购人均不退回响应文件。

八、授予合同

42. 合同授予

除了成交人无法履行合同义务之外，采购人将把合同授予根据《投标人须知》第 39 条规

定所确定的成交人。

43. 签订合同

成交人与采购人应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

44. 其他

政采云平台有关操作方法可以观看线上直播培训回看，也可登录采购云平台查看培训操作手册或培训操作视频。

第三章 政府采购主要政策

政府采购主要政策

1、中小企业政策

1.1 本项目面向小、微企业采购，参加政府采购活动的小微企业应当按“《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号、财库〔2022〕19号）”规定提供《中小企业声明函》，否则不予认定。

1.2 按照工信部等四部委《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）要求，该规定适用于在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购投标人，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不享受中小企业扶持政策，不得按通知规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》，但事业单位、社会组织等非企业主体提供全部由中小企业制造的货物参加货物采购项目的除外），事业单位直接控股和管理的企业，依据中小企业划型标准认定其企业类型。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目的采购的标的属于 其他未列明行业。

1.3 与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的中小企业，不享受中小企业扶持政策。大企业是指按照其自身所属行业和对应的中小企业划型标准，属于大型企业的企业。

1.4 符合中小企业划型标准的个体工商户视同中小企业，残疾人福利性单位和监狱企业（含戒毒企业）视同小微企业。

1.5 供应商符合中小企业条件的，应当按照《中小企业声明函》格式，如实、完整填报从业人员、营业收入和资产总额等信息，并按照国务院批准的中小企业划型标准和采购标的所属行业，声明企业类型。货物采购项目应当对制造商进行声明，工程和服务采购项目应当对供应商进行声明。采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同制造商制造或者由不同供应商承建（承接）的，应当逐一填报每个采购标的的制造商或者承建（承接）供应商信息。

2、促进残疾人就业政策

根据财政部、民政部、中国残疾人联合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，在政府采购活动中，残疾人福利单位视同小型、微型企业，

享受预留份额、评审中价格等促进中小企业发展的政策采购政策，即非专门面向中小企业采购的项目对残疾人福利性单位产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

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

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

3、监狱企业政策

根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）的规定，监狱企业（含戒毒企业）视同小型、微型企业，适用本须知第 26 条款规定的价格扣除法。监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

4、节能产品、环境标志产品

财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整（目前品目清单详见《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕18 号和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19 号）。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

本项目拟采购的产品属于品目清单范围的，将在本采购需求中另行明确：应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购的相关内容。

第四章 项目采购需求

第四章 项目需求

一、项目概况：

1、项目背景

习总书记强调，要完善社会矛盾纠纷多元化预防化解综合机制，并且在上海提出“人民城市人民建，人民城市为人民”的社会治理新理念，为消费纠纷矛盾化解指明了方向。为有效应对次消费纠纷数量逐年增长的新常态，以及新经济，新业态，新需求对消费维权工作提出的新挑战。

为有效应对消费纠纷数量逐年增长的新常态，以及新经济，新业态，新需求对消费维权工作提出的新挑战，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》和《上海市消费者权益保护条例》等规定，有关行政部门可以依法将投诉委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。

2、项目需求

为贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》、《上海市消费者权益保护条例》和《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》等精神，增强化解专业性、行业性领域社会矛盾纠纷的专业化水平，提升调解能级，上海市松江区市场监督管理局将部分消费纠纷投诉调解工作等服务事项通过招标方式，委托具备条件的专业第三方调解机构承担，以维护双方当事人合法权益为宗旨，在尊重客观事实的基础上，坚持“自愿、公正、及时、便民”的原则，采取灵活多样的方法，依法调处各类消费纠纷，促进当事双方互谅互让，引导双方达成调解协议。

二、服务内容及要求

1、项目地点

项目地点：松江区范围内

2、服务区域及数量

向全区各市场监督管理所联合调解工作室派驻第三方调解员，调解松江区辖区内市场监督管理部门委托、移交的消费纠纷。

本项目服务期内需接收松江区市场监督管理部门移交的消费纠纷投诉约为 9000 件。对于接收的消费纠纷投诉，无论是否调解成功都需记录在案，调解成功的需制作书面调解协议书或详细记录口头协议内容；调解不成功的，应当及时终止，并出具书面终止通

知书或详细记录口头通知情况，并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

3、服务目标

依据中华人民共和国《消费者权益保护法》《人民调解法》，根据法律法规和专业知识，依法开展消费纠纷调解工作。截至项目服务期届满，调解成功率不低于 75%，有效投诉率低于 0.1%。

4、适用技术规范 and 规范性文件

4.1、《中华人民共和国人民调解法》

4.2、2018 年 3 月 28 日中央全面深化改革委员会第一次会议审议通过的《关于加强人民调解员队伍建设的意见》

4.3、司法部 中央综治办 最高人民法院 民政部《关于推进行业性 专业性人民调解工作的指导意见》（司发通〔2016〕1 号）

4.4、上海市《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系进一步加强人民调解工作的意见》（沪司规〔2015〕6 号）

4.5、上海市综治办 市司法局 市工商局 市质监局 市食药监局 市物价局《关于开展消费纠纷联动调解 促进矛盾纠纷多元化解的意见》（沪司发〔2017〕85 号）

4.6、《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》（上海市人民代表大会常务委员会公告）

4.7、各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

5、服务内容

据矛盾纠纷的性质，难易程度和当事人的具体情况，充分发挥行业性、专业性第三方调解的职能优势，有针对性地开展纠纷调解工作。采取说服、教育、疏导等多种方式调解纠纷，促使纠纷当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。达成调解协议的，可以制作书面调解协议书或将口头协议内容详细记录；调解不成的，应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。调解结束后，应当制定卷宗，按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗。做好“办公系统”维护、数据录入和上报工作，做好专业第三方调解每月数据统计报表和专项调查工作。

辅助工作：法律咨询，为纠纷当事人或社区提供法律咨询服务；法制宣传，在调

解工作中或进入社区调解期间向居民进行人民调解法、多元化解条例和相关法律宣传；建立知识库，建立数据库与模型，包括法条库、案例库、调解技巧库、调解笔录模板库、调解协议模板库等知识库；业务培训，定期组织调解员业务培训，提升调解组织、队伍建设、业务建设和法制化规范化建设；风险预警，定期归纳总结和提炼当月当季纠纷调处运营情况，提前预防群体性、系统性纠纷风险。

5.1 主要内容：纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传。

5.1.1 消费纠纷调解工作

①接案。松江区各街镇市场监督管理所移交、委托调解的消费纠纷，要素齐全、登记内容完整。

②受理。

A 了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况；

B 及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解；

C 核实纠纷当事人或委托人信息资料。

③调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。

④调解。

A 根据调查情况拟制调解方案；

B 与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方；

C 根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷；

D 调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。

⑤结案。调解结束后，及时将调解信息录入信息系统，并装订卷宗归档。

5.1.2 行政性工作

(1)进一步探索调解专业方法，建立完善的内部管理制度，不断提高服务质量标准。在项目服务中建立调解员督导机制。

(2)按照所承接服务项目的具体要求，依照法律、法规自主开展社会组织的人员招募、

调解员管理和项目推进。

(3)按照专业发展的要求开展典型案例撰写，每名调解员每年不少于 3 篇典型案例的撰写。

(4)按照专业发展的要求开展典型案例撰写，每名调解员每年不少于 3 篇典型案例的撰写。

(5)每半年开展一次业务培训。

(6)做好定期总结（每年一次），形成基本信息，工作经历回顾，特色案例和下一步计划与打算、工作要点等相关内容。

(7)能提供数据平台，可实时查询消费纠纷各环节落实情况，并提供数据留存、统计、分析和功能。

5.2 其他要求

(1)调解员赴现场调解应着统一的制服、佩带工作证。

(2)第三方机构应负责对平台话务质量整体管理控制，设计科学合理的抽检规则、质检标准、质检方法和反馈机制，以提高本项目的服务质量。

5.3 本项目的进度要求

调解员接收市场监督管理部门移交的案件，符合受理条件的调解申请，应在 1 个工作日内受理，并自受理之日起 7 个工作日内启动纠纷调查，询问当事人的诉求及理由，核实相关事实。不符合受理条件的调解申请，应在 1 个工作日内退回市场监督管理部门。原则上应自受理之日起 1 个月内调解完毕，经双方当事人同意的适当延长，届时仍未达成协议的，终止调解。

6、服务岗位要求

序号	岗位名称	基本要求
1	项目负责岗	具有法律背景或法律工作经验，从事人民调解工作、行政管理经验 2 年以上。具有一定组织协调和管理能力。具有良好的沟通协调能力和文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
2	驻市场监督管理所负责人	具有法律背景或法律工作经验，具有良好的沟通协调能力和文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。
3	调解员	具有法律或心理学、社会学背景。有良好的沟通协调能力和文字撰写能力以及语言表达，熟练使用 office 办公软件及自动化设备。

序号	岗位名称	基本要求
备注：配置数量应足够满足完成本项目纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传以及与采购人的沟通协调等所有工作的需要。		

(4) 投标文件中列明项目组人员相关信息，并附相关人员资格或能力证明文件，相关人员必须具备丰富的类似工作经验、良好的职业道德和严谨的工作作风。

(5) 采购人有权通知中标人更换其认为不称职的项目组人员，通知中应当载明要求更换的理由。中标人应在接到更换通知后 7 天内向采购人提出书面的改进报告。采购人收到改进报告后仍要求更换的，中标人应在接到第二次更换通知的 30 天内进行更换，并将新聘用的项目组人员情况通知采购人。中标人无正当理由拒绝更换的，应承担 1000 元/人/次的违约责任。（本条款为实质性响应条款，投标人应在投标文件中单独作出书面承诺，否则视作未实质性响应招标文件，作无效标处理。）

(6) 违约超过 3 次的，自动解除合同，由此造成的项目各方一切损失由中标人承担。

6、报价及结算原则

投标人根据自身情况，结合市场行情按 9000 件消费纠纷投诉案件进行综合单价的填报。

最终结算：若调解案件≤9000 件的，按实际调解案件数量结算；若调解案件＞9000 件的，按合同额结算。

三、考核管理

1、考核管理要求或考核管理办法

1.1 采购人对中标人的服务效果考核将按照《第三方调解工作评估考核表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

人民调解工作评估考核表

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
消费纠纷人民调解工作	成效性工作目标 (20 分)	项目服务期内分流松江区市场监督管理部门移交的投诉件若不符合调解受理条件的，应及时退回市场监督管理部门；若符合调解受理条件，应及时进入调解程序进行处理。截至项目服务期届满，办结消费纠纷投诉 9000 件以上，调解成功率不低于 75%。	0-20	
	纠纷调解工作 (30 分)	一、凡调解的每一起纠纷都符合流程。 1、受理。征得纠纷双方当事人（委托人）同意调解后受理。	0-30	

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		2、调查。收集纠纷相关材料，与争议事实相关的证据材料；身份证明材料（公民身份证原件及复印件或其他身份证明材料，单位营业执照复印件或市场监管部门登记信息书面材料； 3、当事人委托代理人参加调解的，需提交书面授权委托书，委托书上载明具体的代理权限。 4、告知。及时告知当事双方在调解中的权利、义务，并按照规定要求选定调解员。 5、每个案件原则上由一名调解员进行调解。 6、回避。调解员有下列情形之一的，应主动提出回避，当事人亦有权用口头或者书面方式申请他们回避：是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；与本案有利害关系；与本案当事人有其他关系，可能影响该案件公正调解的。 7、调查。根据纠纷双方反应的情况展开调查并留痕。 8、调解时限。调解员应当在被选（指）定后正式开始调解工作。调解期限原则上为自受理之日起1个月，经双方当事人同意可适当延长，但最长不超过60日。法律另有规定的，从其规定。 9、调解结果的作出。经过调解，当事人达成调解协议的，调解员制作调解协议书，各方当事人签字及/或盖章，调解员签字确认并加盖调解组织印章。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，由调解员记录协议内容。除非为执行或履行的目的，调解协议不得公开。 10、司法确认。符合司法确认条件或当事人意愿需做司法确认的。 11、回访。 调解结束后30日内对纠纷双方当事人协调履行情况进行回访。 二、调解过程均不公开，纠纷当事人的信息资料不得公开。 三、调解成功率不低于75%。 四、有效投诉率低于0.1%。 五、调查、调解记录条理清晰，无违反规定条款； 六、调解协议书制作规范，无漏项、协议不清晰、条		

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		理不清晰等违反规定的事项。		
	档案卷宗管理(20分)	调解卷宗, 调解结束后, 应当制定卷宗, 卷宗一般包括下列内容: 1、卷宗目录; 2、卷内目录; 3、市场监督管理部门移交的工单; 4、当事人或委托人的身份证明; 5、当事人委托代理人的委托证明材料; 6、代理人的身份证明; 7、当事人提供的有关证明材料; 8、调解员调查取得的有关证明材料; 9、调解记录; 10、调查记录; 11、调解协议书或纠纷调解终止通知书; 12、委托调解成功/不成功复函; 13、司法确认书(经司法确认的)、14、回访记录; 15、封底。按照调解文书装订要求, 将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。	0-20	
	专项工作(10分)	加强知识库建设, 收集和积累典型案例, 撰写优秀案例, 编制个案集。配合完成相关课题调研等专项工作。	0-5	
		每人每年撰写不少于 3 篇关于纠纷调解的案例, 通过调解文章的撰写, 宣传第三方调解工作, 提高第三方调解的知晓度。	0-5	
	日常管理(20分)	1、接待咨询。接待来访人员规范有序, 耐心细致, 符合接待窗口服务标准, 无投诉。2、每月对调解结束的所有卷宗进行一次核查, 核查情况有记录; 3、每天发布当日调解工作情况; 4、每半年进行一次业务培训, 每人不少于 16 个学时。5、每年进行一次工作总结。	0-10	
		每周案例讨论或业务学习不少于 2 小时。达到标准: 《人民调解法》非常熟悉且能灵活运用; 《侵权责任法》、《消费者权益保护法》、《消费者权益保护条例》相关内容熟悉且能灵活运用; 《民法典》基本了解。	0-5	
		1、办公秩序井然; 2、人员管理严格, 无脱岗漏岗现象; 3、调解纠纷无侵占当事人利益。	0-5	
总分	注: 90 分以上为优秀, 80-89 分为良好, 60-79 分为合格, 59 分以下为不合格			

1.2 具体考核办法

(1)对中标人服务量、服务质量、服务成果的考核通过季度考核和年度考核结合的方式进行。

(2)考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

(3)季度考核和年度考核的内容参照《第三方调解工作评估考核表》) 执行，但成效性工作项目仅限于年度考核。

(4)考核奖惩：

①季度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核考级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除中期应发放合同款项的 5%作为质保金，留待年度考核时再定夺是否准予发放。

②年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款(包括质保金)，考核等级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项（包括质保金），如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除合同金额 5%的考核奖惩金。

四、采购人和中标人的权利和义务

1、采购人的权利和义务

(1)参与中标人重大事件的调查和纠纷的处理。

(2)受理投诉、查证属实、责成中标人限期整改。

(3)协助中标人做好宣传教育活动，配合协调中标人提供服务过程中与松江区司法局等相关政府部门的关系。

(4)向中标人提供必需的工作服务对象的基础自信资料和工作必需的相关设施。

(5)政策规定采购人应承担的其他责任。

2、中标人的权利和义务

(1)根据合同要求，自主开展调解员招募、职业培训、从事管理等工作。

(2)按照法委法规，结合实际，制定内部管理规章制度。

(3)遵守社会组织管理法规和合同规定的要求，确保完成服务目标，并承担相应责任，自觉接受采购人的检查监督。

(4)在合同终止后向采购人移交全部提供使用的专用房屋、有关财产、管理档案及有关工作服务对象的所有资料。

(5)接受采购人的监督、年度评估、重大事项的调查和纠纷处理。

(6)落实考评小组在考核评估中提出的问题和建议。

(7)应在约定的服务区域内开展服务，认真完成服务项目内容。若因实际需要而修正服务内容的，需经与采购人协商，并获审核批准后实施。

(8)不得泄露在工作中获悉的涉及工作服务对象个人隐私、涉及国家秘密等的相关信息。

(9)加强自身建设，完善管理机制，提升专业化服务水平。

(10)政策规定中标人承担的其他责任。

五、其他要求

1、本项目服务期限：合同签订后 1 年。

2、支付方式：

2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

(1) 本项目合同金额的 5%作为考核奖惩资金于年度考核通过后发放；

(2) 项目进行满 3 个月后进行季度考核，付款方式为：季度考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内按件支付。若发生质保金按考核办法执行。

(4) 项目结束后进行年度考核，付款方式为：考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内按件支付，如果最终的年度考核结果为合格及以下的，则扣除考核奖惩金。

(5) 项目到期前中标人已完成目标件数，可提前进行年度考核，考核结果被评定为良好及以上的，项目即为结束。（考核办法详见附件）

2.3 中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

3、投标人中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，采购人有权终止合同，取消其中标资格，而由此造成的一切经济损失，由其负责赔偿。

4、中标人应严格按照已确认的服务实施方案和 workflows 提供消费纠纷调解工作，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

5、消费纠纷调解工作应本着实事求是的精神，坚持独立、客观、公正、科学、民主的原则，按照国家法律法规、行业规范、标准以及相关规则、程序要求进行。

6、本项目预算金额为 180 万元。投标人的投标总价超过预算作无效标处理。

7、履约担保：无。

8、分包服务：本项目合同不得转让、不得分包。

9、委托服务数量：调解的案件数量为 9000 件。

六、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件、技术响应文件和有关证明文件应当包括（但不限于）下列内容：

（一）商务标（含商务响应文件和有关证明文件）：

（1）应谈文件声明函（格式详见第六章）；

（2）应谈承诺书（格式详见第六章）；

（3）报价一览表（格式详见第六章）；

（4）报价明细表（格式详见第六章）

（5）资格条件及实质性要求响应表（格式详见第六章）；

（6）商务响应表格式（格式详见第六章）；

（7）法定代表人授权书和被授权人身份证（授权代表开标的须提供）（其中被授权代表应当是本单位正式在职人员，需提供其在该单位近 3 个月内任意一个月社保证明）；或法定代表人证明书和法定代表人身份证（法定代表出席开标的须提供）

（8）与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式详见第六章）；

（9）中小企业声明函（格式详见第六章）；

（10）与投标人关联企业情况表；

（11）拟分包计划表；

（12）投标人关于报价的其他说明；

（13）按照本项目对投标人的资格要求提供的证明文件，包含但不限于以下内容：

①营业执照，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动；

②提交反映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明，加盖公章；

③参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的承诺；

（二）技术标：技术响应文件由以下部分组成（但不局限于）

1、投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

（1）投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

①服务方案：针对本项目业务流程（包括纠纷调解工作、咨询接待、法律宣传等）、人员分工、过程衔接、当事人服务。

②资源管理：服务团队架构设计及整体资源配置，人员管理制度。

③专业人员配备：根据服务内容人员安排配备的合理性，调解员持证情况等。

④突发应急预案：处理突发情况制度以及各类事件应急工作预案。

⑤质量控制保证措施。

⑥售后服务。

⑦培训方案。

⑧投标人的其他服务承诺及优惠；

（2）投标人 2022 年 10 月至今调解服务类项目经验（如有，需提供合同证明文件）；

（3）节能环保、中小企业、福利企业等方面的资格或资质证明（如有的话，原件彩色扫描件）；

（4）按照《项目需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

2、报价人认为需要提供的其它说明。

第五章 评审方法与程序

评审方法与程序

一、投标无效情形

1、磋商评审小组将按照《投标人须知》以及《资格性及符合性响应表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格性及符合性响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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

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

4、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，响应文件有其他不符合竞争性磋商文件要求的均作为评审时的考虑因素，而不导致投标无效。

二、磋商程序及说明

（一）磋商的准备

1、应供应商要求，采购单位可召开磋商前答疑会，向潜在投标人解释竞争性磋商文件，介绍项目背景和采购需求，接受和解答潜在投标人疑问。如果采购人或者采购单位对竞争性磋商文件进行修改，则按本文件第 7 条规定执行。如果潜在投标人自动放弃参加磋商前答疑会，那么由此报价可能存在的风险由投标人自行承担。

2、磋商前，采购单位人员向竞争性磋商小组成员宣布磋商纪律和磋商工作规则，并遵照执行。竞争性磋商小组成员对与自己有利害关系的竞争性磋商项目应当主动提出回避。

（二）磋商程序

竞争性磋商小组所有成员集中评审响应文件及集中与单一投标人分别进行磋商，并给予所有参加磋商的投标人平等的磋商机会。

1、企业性质认定：本项目**面向小、微型企业采购**，参加政府采购活动的小微企业应当按“《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46 号、财库〔2022〕19 号）”规定提供《中小企业声明函》，否则不予认定。具体详见第七章《政府采购主要政策》。

2、竞争性磋商小组首先对所有响应文件进行资格性符合性审查。资格性符合性审查，指对供应商资格、响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查。供应商资格不符合磋商文件要求、未实质性响应竞争性磋商文件的响应文件按无效响应

处理，竞争性磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

具体详见《资格性及符合性响应表》

3、竞争性磋商

按照投标人报名顺序或递交响应文件顺序或者随机方式等确定参加磋商的投标人的磋商顺序。

所有竞争性磋商小组成员集中与每位实质性响应供应商分别进行单独磋商：

（1）竞争性磋商小组就投标人技术服务和商务响应情况以及企业基本情况、经验和提供服务能力等与投标人代表磋商，内容可以包括：可以对竞争性磋商文件中对某些事项有规定要求，而响应文件表述不清楚或没有提供相关资料的事项；竞争性磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经竞争性磋商由供应商提供最终服务方案或解决方案；需要质疑、询问供应商的事项；其它需要竞争性磋商的事项。

（2）在与所有有效投标人分别磋商后，竞争性磋商小组应要求其在规定时间内提交最后报价。最后报价应以书面形式提交，并须由其法定代表人或其授权代表签字确认。

（3）经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，竞争性磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

（4）竞争性磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低确定 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。评审报告由竞争性磋商小组全体人员签字。竞争性磋商小组成员对评审报告有异议的，竞争性磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的竞争性磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由竞争性磋商小组书面记录相关情况。竞争性磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

（三）其它须知事项

1、竞争性磋商文件和响应文件的澄清或修正

在磋商过程中，竞争性磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，竞争性磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

竞争性磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以书面形式要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

2、竞争性磋商活动中，应当给予每个实质性响应供应商进行竞争性磋商和报价相同的机会；磋商双方不得透露与磋商有关的其他投标人的技术资料、价格和其他任何信息。对实质性响应投标人需要澄清或修正响应文件提供和规定较充分的时间，澄清或修正响应文件逾时不交的，可视同投标人放弃磋商。

3、对最后报价，采购单位不接受可选择的报价方案和报价。

4、供应商存在不良信用记录的，其响应文件将被认定为无效。

4.1 查询及使用信用记录

根据《财政部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)文件规定，采购人及采购代理机构将对供应商在递交响应文件截止时间之前的信用记录进行查询。

(1) 信用信息查询渠道：信用中国(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)；

(2) 信用信息查询截止时点：自公告发出之日起至响应截止(开启时间)；

(3) 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：截屏、查询网页页面打印等可实现留存的方式；

(4) 信用信息的使用规则：对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动；

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

(6) 供应商信用记录情况以查询结果为准。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。在本采购文件规定的查询时间之后，网站信息发生的

任何变更均不再作为评审依据。

4.2 重大违法记录

重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

4.3 较大数额罚款是指认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

4.4 根据上海市财政局发布的《关于简化政府采购供应商资格审查有关事项的通知》及深化政府采购制度改革精神，供应商参加政府采购活动应当提交反映其财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明。供应商应当在投标（响应）文件中提交上述声明函，并对声明内容的真实性负责。

5、评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效响应处理。

三、评审方法及标准

（一）评审总则

第一条 本项目依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相应法规、文件，本着公开、公正、公平、科学合理、反不正当竞争的原则，制定评审方法及标准。

第二条 评审工作由依法组建的竞争性磋商小组承担。

第三条 竞争性磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据竞争性磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

第四条 竞争性磋商小组将综合分析投标人的各项指标，而不以单项指标的优劣评选出预成交人。

（二）评审办法

1、本项目采用百分制综合评分法进行评审，即在最大限度地满足竞争性磋商文件实质性要求前提下，按照竞争性磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审得分

最高的投标人作为成交供应商的评审办法。

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则（100 分）

序号	评估要素	分值	评审内容	评分细则
一、	报价	15	自动计算	满足竞争性磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的得分按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×15%×100。
二	需求理解	4	主观分	供应商对于采购需求及项目实际情况的理解进行综合评定； 对项目需求及实际情况理解清晰、精准的，得 3-4 分； 对项目需求及实际情况有一定理解的，得 1-3 分； 对需求理解及实际情况不清晰的，得 0-1 分；
三	重点、难点分析	5	主观分	根据投标人对本项目的特殊性和工作重点、难点的分析并提出相关解决措施或者针对本项目提供合理化建议。 重点、难点的分析精准、到位的，得 4-5 分； 重点、难点的分析基本符合项目情况的，得 2-4 分； 重点、难点的分析简略或不完整的，得 0-2 分；
四	整体服务方案	5	主观分	供应商对项目服务目标、服务理念是否明确进行综合评定； 对项目服务目标、服务理念清晰、明确的，得 4-5 分； 对项目服务目标、服务理念基本与项目实际情况贴切的，得 2-4 分； 对项目服务目标、服务理念不明确的，得 0-2 分；
		8	主观分	供应商对纠纷调解方案（包括服务内容、服务流程、沟通协调措施、法律宣传等）进行综合评定； 方案详细、全面、合理、优越的，得 6-8 分； 方案能满足项目要求、基本可行的，得 2-6 分； 方案简略或不完全合理的得 0-2 分；
		6	主观分	供应商对工作计划（包括人员保障计划、人员培训计划）进行综合评定； 工作计划详细、全面、合理、优越的，得 5-6 分； 工作计划能满足项目要求、基本可行的得 2-5 分； 工作计划简略或不完全合理的得 0-2 分；
五	工作制	6	主观	档案管理制度、保密制度、监督机制、自我约束机制、

	度		分	信息反馈渠道及处理机制完善、详细、可操作等进行综合评定； 工作制度完善、详细、可操作相对合理完善的，参与相关调解工作规范制定（提供相关标准复印件）的，得 5-6 分； 工作制度能满足项目要求、基本可行的，得 2-5 分； 工作制度简略或不完全合理的，得 0-2 分；
六	服务保障措施	5	主观分	供应商对项目工作成果质量保障措施进行综合评定； 质量保障措施详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 质量保障措施能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 质量保障措施简略或不完全合理的，得 0-2 分；
		5	主观分	供应商对项目工作成果质量保障措施进行综合评定； 质量保障措施详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 质量保障措施能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 质量保障措施简略或不完全合理的，得 0-2 分；
		5	主观分	供应商对项目奖惩措施进行综合评定； 奖惩措施详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 奖惩措施能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 奖惩措施简略或不完全合理的，得 0-2 分；
		5	主观分	供应商对项目售后服务方案及服务承诺进行综合评定； 方案详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 方案能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 方案简略或不完全合理的，得 0-2 分；
		5	主观分	根据供应商提供的建立系统故障的快速响应机制和应对业务量突增的紧急处理机制方案进行综合评价； 方案详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 方案能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 方案简略或不完全合理的，得 0-2 分；
		5	主观分	供应商对项目培训方案进行综合评定； 方案详细、全面、合理、优越的，得 4-5 分； 方案能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分； 方案简略或不完全合理的，得 0-2 分；
七	数据对接分析	5	主观分	供应商对项目“智慧调解系统”数据对接分析方案进行综合评定； 数据对接分析方案详细、全面、合理、优越的，4-5 分。 数据对接分析方案能满足项目要求、基本可行的，得 2-4 分。

				数据对接分析方案简略或不完全合理的，得 0-2 分。
八	人员配备	5	主观分	根据供应商提供的服务团队架构设计及整体资源配置，人员配备是否满足需求（配备项目负责人、驻市场监督管理所负责人、调解员），从岗位架构设置合理，专业技术力量，人员管理制度（含工作管理制度、稳定性保障等）进行综合评定； 人员配备相对合理完善的，得 4-5 分。 人员配备相对基本满足要求的，得 2-4 分。 人员配备相对粗糙的，得 0-2 分。
		5	客观分	根据配置的人员持证情况进行综合评审（本项需提供调解人员资格证书及近 3 个月任意一个月的社保证明，提供证明材料不符合要求的不得分） 人民调解员持证率达到 80%以上的，得 4-5 分。 人民调解员持证率达到 80%-60%的，得 2-4 分。 人民调解员持证率低于 60%的，得 0-2 分。
九	综合履约能力	6	客观分	2022 年 10 月至今调解服务项目业绩（须同时提供合同文件、对应项目任意一笔服务费申请支付发票凭证，合同文件应体现合同内容、签订日期及合同签字盖章内容），每提供 1 个得 1 分，本小项最高得 6 分（业绩证明材料不符合要求的不得分）。

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

- 1、符合专业条件的供应商或者对竞争性磋商文件作实质响应的供应商不足法定数量的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
- 4、因重大变故，采购任务取消的。

第六章 响应文件有关格式

响应文件有关格式

1、应谈文件声明函格式

我单位决定参与本项目竞争性磋商，并声明：

- 1、按竞争性磋商文件规定，我方的投标价为_____元人民币；
- 2、我方向贵方提交的所有应谈文件、资料都是准确的和真实的；
- 3、我方同意向贵方提供与竞争性磋商有关的其他任何证据与资料；
- 4、我方愿意按照竞争性磋商文件的全部要求进行磋商；
- 5、我方完全愿意放弃对竞争性磋商文件有误解的辩解权利；
- 6、我方将按照竞争性磋商文件的规定履行合同的责任和义务；
- 7、如果我方在竞争性磋商有效期内撤回竞价，保证金将被贵方没收；
- 8、我方理解贵方不一定要选择最低价的竞价；
- 9、一旦我方成交，应谈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，我方将按竞争性磋商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。且我们同意按竞争性磋商文件的要求和买方签订合同；
- 10、我方承担竞争性磋商过程中的相关费用；

供应商名称（盖章）：

供应商地址：

年 月 日

2、应谈承诺书格式

本单位在此郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加_____项目的投标/谈判。

一、不提供有违真实材料。

二、不与招标人、其他投标人或者招标代理机构串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向招标人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、中标或成交后，不进行违法分包（对外委托专项服务除外）或转包。

八、磋商文件允许分包的情况下，经采购人同意分包的，我单位将加强对分包和劳务分包管理，对所分包非主体项目的安全、质量和进度承担责任，不拖欠农民工工资，按时将分包合同报采购人备案。

九、具有独立承担民事责任的能力；

十、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

十一、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

十二、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

十三、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；

十四、法律、行政法规规定的其他条件；

十五、在本项目中提供的资料均真实、合法、有效。

十六、对所填报的中小企业声明及企业性质的真实性负责。

十七、我单位为_____（选填：独立或联合体）投标，若为联合体投标的，双方对本项目承担连带责任。

十八、与我单位法定代表为同一人，或与我单位存在控股、管理单位的其他单位，不再参加本次项目同一包件的投标，否则我单位及与单位存在此类关系的单位的投标均无效。

十九、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

二十、其他承诺：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

投标单位公章：

年 月 日

3、报价一览表格式

项目名称：
采购编号：

2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目包 1

最终报价(总价、元)

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）报价一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以报价一览表内容为准。

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：
投标单位公章：

年 月 日

4、报价明细表格式

项目名称：

采购编号：

序号	服务内容	全费用综合 单价（元）	数量	合计（元）	备注
1	案件调解				
2					
总计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《服务要求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

投标单位公章：_____

_____年_____月_____日

5、资格性及符合性响应表

项目名称：

招标编号：

序号	资格性条件、符合性要求	要求	响应内容说明（是/否）	详细内容所在响应文件页次	备注
1.	资格性审查内容	法定基本条件	1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提交参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺等； 2. 投标截止时间前 3 年内未被“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. 本项目面向小、微型企业采购，投标人若为小微企业，必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》； 4. 提交财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；		
2.		企业证照	提供有效营业执照（以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书）		
3.		是否联合投标	非联合投标		
4.		关联关系	不同供应商的单位负责人或法定代表人非同一人，且不存在控股、管理关系，否则相关投标均无效。		
5.		其他无效情形	供应商未为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。		
1.	符合性审查内容	响应文件的签署等要求	（1）响应文件按竞争性磋商文件规定格式提供所有附件格式； （2）响应文件按本磋商文件第六章响应文件附件格式要求进行签章（要求法定代表人或授权代表签名之处必须亲笔签名，不得使用签字章代替；要求法		

			定代表人或授权代表盖章之处必须加盖个人印章或加盖执业资格印章，要求加盖公章之处必须加盖单位公章，不得使用印章或投标专用章代替）； (3)在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按竞争性磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证及被委托人在该单位近三个月内任意一个月的社保证明。			
2.		投标有效期	符合竞争性磋商文件规定：不少于 90 天。			
3.		投标报价	1、不得进行选择报价（投标报价应是唯一的）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出竞争性磋商文件标明的投标限价； 4、不得低于成本报价； 5、满足竞争性磋商文件要求的报价方式； 6、不得象征性报价或明显漏项或零报价。			
4.		服务期限	符合竞争性磋商文件规定。			
5.		付款条件	符合竞争性磋商文件规定。			
6.		合同的转让与分包	不得转让与违法分包。			
7.		公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
8.		其他无效情形	1. 存在其他违反法律法规及竞争性磋商文件实质性要求的其他情形； 2. 不存在更改付款方式、付款条件等实质性条款的；或附有招标人不能接受条款的； 3. 投标人未接受招标文件规定的风险划分原则，或者提出新的风险划分办法；			

			4. 投标人增加采购人的责任范围，或者减少投标人义务：投标人提出不同的项目计量、支付办法； 5. 投标人对合同纠纷、事故处理办法提出异议；投标人对合同条款出现重要保留的；			
--	--	--	--	--	--	--

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

投标单位公章：_____

_____年_____月_____日

6、与评审有关的响应文件主要内容索引表

项目名称:

招标编号:

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在响应文件 页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评审方法与程序及评分细则。

7、商务响应表格式

项目名称：

招标编号：

项目	磋商文件要求	是否响应	报价人的承诺或说明
响应有效期			
服务期限			
付款方式			
转包分包			
...			

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

投标单位公章：_____

_____年_____月_____日

8、项目负责人情况表

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事服务工 作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	

主要工作经历：

主要工作业绩：

胜任本项目经理的理由：

本项目经理管理思路和工作安排：

报价人代表或法定代表人(签字或盖章)： _____

报价单位（盖公章）： _____

10、法定代表人证明书和法定代表人授权书

10.1 法定代表人证明书

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

特此证明。

单位全称（盖章）：_____

_____年____月____日

10.2 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于_____的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）先生/女士代表本公司授权在下面签字的_____先生/女士（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____项目的_____合同投标及合同的谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字盖章生效，特此声明。

代理人无转委托，特此委托。

法定代表人及被授权代表身份证复印件正反面粘贴处

投标人被授权代表(签字)：_____性别：_____年龄：_____

身份证号码：_____职务：_____

投标人(盖公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

授权日期：_____年____月____日

11、2022 年 10 月以来类似项目业绩一览表格式

序号	年份	项目名称	合同金额 (万元)	主要内容	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

投标单位公章：_____

_____年_____月_____日

12、中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）的规定，本公司参加上海市松江区市场监督管理局的 2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. 2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解购买服务项目，属于其他未列明行业，承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：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。

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

（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。

13、残疾人福利性单位声明函（2）

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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （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）。

成交供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

14、监狱企业单位声明函（3）

本单位郑重声明，根据财政部的规定，本单位为符合条件的监狱企业单位，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），或者提供其他监狱企业制造的货物（不包括使用非监狱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：

成交供应商为监狱企业的，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不属于监狱企业，无需填写本声明。

15、承诺书

我单位参加_____采购招标，郑重承诺满足以下条件：

- 一、具有独立承担民事责任的能力；
- 二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 三、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 四、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 五、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；
- 六、法律、行政法规规定的其他条件；
- 七、在本项目中提供的资料均真实、合法、有效。

我单位如违反上述承诺，自愿承担相应的法律后果。

特此承诺！

承诺方法定名称和地址、邮编：_____

电话：_____传真：_____

承诺方法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

承诺日期：_____

承诺方盖章：_____

16、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：（公章）

日期：

17、与供应商关联企业情况表

投标需按下列表式提供全部具有投资参股关系的关联企业，或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，或法定代表人为同一人的法人单位名单，并承诺真实有效。

序号	与投标人关系	企业名称	按《中小企业划型标准规定》的对应行业类别的企业性质（填写大型、中型、小型、微型）	注册地址	法定代表人姓名
一	具有投资参股关系的关联企业				
1					
...					
二	具有直接管理和被管理关系的母子公司				
1					
...					
三	为同一母公司的子公司				
1					
...					
四	法定代表人为同一人的法人单位				
1					
...					

注：1、本表式可根据需要扩展。

2、若不存在上级控股企业或下级控股企业等情形的，请填写“/”或“无”。

19、拟分包计划表

序号	拟分包项目名称、范围及理由	拟选分包人序号	拟选分包人名称	企业资质

第七章 合同条款及格式

合同通用条款及专用条款

包 1 合同模板：

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：

法定代表人：[合同中心-供应商法人姓名]

法定代表人性别：

法定代表人性别：[合同中心-供应商法人性别]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-采购单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

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、服务质量等详见比选文件和投标文件

1.2 项目服务内容主要为：

采购 2026 年度松江区市场监管局消费纠纷投诉委托第三方调解服务，具体内容及要求详见磋商文件。

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[合同中心-合同总价]元整(大写：[合同中心-合同总价大写])

2.2 服务地点：松江区

2.3 服务期限[**合同中心-合同有效期**]

本服务的服务期限：合同签订后 1 年

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、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。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

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。

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。

5. 验收

5.1 验收方式：

☐ 服务完成后一次性验收

☐ 分期验收

☐ 分段验收

☒ 其它：结合考核验收

5.2 验收标准（可另附验收办法或方案）：验收标准详见考核办法，甲方可根据项目实际执行情况，调整考核办法。

5.3 服务完成或达到合同约定的验收条件后，甲方应及时根据合同的约定进行验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的约定完成服务验收。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。

5.4 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.5 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，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。

5.6 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

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：

（1）本项目合同金额的 5%作为考核奖惩资金于年度考核通过后发放；

（2）项目进行满 3 个月后进行季度考核，付款方式为：季度考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内按件支付。若发生质保金按考核办法执行。

（4）项目结束后进行年度考核，付款方式为：考核结果被评定为良好及以上的，在考核结果公布的 10 个工作日内按件支付，如果最终的年度考核结果为合格及以下的，则扣除考核奖惩金。

（5）项目到期前中标人已完成目标件数，可提前进行年度考核，考核结果被评定为良好及以上的，项目即为结束。（考核办法详见附件）

第 1 期支付____年__月__日至____年__月__日期间费用，金额为_____元；

第 2 期支付____年__月__日至____年__月__日期间费用，金额为_____元；

.....

☐ 预付款方式

预付款比例为_____（一般不超过 30%），金额为_____元；

剩余款项采用：☐服务完成后一次性支付

☐分期支付，共分_____期支付：

第1期支付时间为__年__月__日或达到_____支付条件，金额为_____元；

第2期支付时间为__年__月__日或达到_____支付条件，金额为_____元；

.....

7.3 除预付款之外的款项均需在当期服务验收通过后才能予以支付，支付时间一般不超过 10 个工作日，预付款应在合同签订日后的 10 个工作日内支付。

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，造成的无法正常运行，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。

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。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要对原有服务内容进行调整，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。

8.6 服务期限超过一年的合同，如对乙方年度服务验收考核不合格的，甲方有权提前终止合同，相关损失由乙方承担。

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 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲

方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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。

9.6 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 service 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。

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，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，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，经过甲乙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符合规定的规格、质量和性能要求的部件来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）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。

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）赔偿延期服务的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，甲方可考虑终止合同。

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. 履约担保

14.1 本合同是否要求参选人提供履约担保：

☐ 是

履约担保的比例（不得超过 10%）：

履约担保的方式：

☒ 否

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 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。

16.2 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。

16.3 本合同之约定为双方信守，若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改，导致合同无法正常履行，违约方之对方可书面通知单方面解除合同，并追究其违约责任，由违约方支付给对方合同总标的的 15%作违约金。

17. 破产终止合同

17.1 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。

18. 合同转让和分包

18.1 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。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式 2 份，甲乙双方各执 1 份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件、考核（履约验收）管理办法

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 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。

21. 合同修改

21.1 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。

22. 其他补充内容：

[合同中心-补充条款列表]

.....

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：**[合同中心-签订时间]**

日期：**[合同中心-签订时间_1]**

廉政承诺书

承诺单位：[合同中心-供应商名称_1]

服务项目：[合同中心-项目名称]

购买单位：[合同中心-采购单位名称_1]

为切实推进政府购买服务工作的规范公正，净化政府购买服务领域的良好风气，防止发生各种谋取不正当利益的违纪违法行为，特签署本廉政承诺书，作出以下承诺：

1. 严格遵守党和国家有关法律法规及廉政规定；
2. 严格按照投标（响应）文件签订服务合同并执行，自觉依照合同规定办事，不将合同进行转包或者非法分包；
3. 不得以任何理由向购买单位及其工作人员提供可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，赠送可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡等财物；
4. 不与购买单位的工作人员发生借贷、租赁或合伙经营等个人经济关系；
5. 不得以任何名义向购买单位及其工作人员输送利益；
6. 不与购买单位的相关人员在工作时间之外有非业务上的接触；
7. 需与购买单位工作人员面对面洽谈与本服务项目相关事宜的，不在购买单位工作场所或服务项目相关场所之外的地点进行；
8. 自觉接受、积极配合购买单位对服务项目的履约验收工作，及时确认履约验收结果，及时整改履约过程中可能存在的问题；
9. 建立健全本单位各项廉政制度，严明工作纪律，并予以严格执行；
10. 其他需要承诺的事项：

本单位将严格履行上述承诺内容，愿就上述承诺自觉接受并积极配合各相关职能部门的监督检查，如我单位及其工作人员违反本承诺书规定的，愿按相关法律法规规定及管理权限接受相应处理。

承诺单位（盖章）：

代表（签字）：

签署时间：[合同中心-签订时间_2]

考核管理要求或考核管理办法

1.1 采购人对中标人的服务效果考核将按照《第三方调解工作评估考核表》的内容进行评定（考核内容详见下表）。

人民调解工作评估考核表

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
消费纠纷人民调解工作	成效性工作目标 (20 分)	项目服务期内分流松江区市场监督管理部门移交的投诉件若不符合调解受理条件的,应及时退回市场监督管理部门;若符合调解受理条件,应及时进入调解程序进行处理。截至项目服务期届满,办结消费纠纷投诉 9000 件以上,调解成功率不低于 75%。	0-20	
	纠纷调解工作 (30 分)	一、凡调解的每一起纠纷都符合流程。 1、受理。征得纠纷双方当事人（委托人）同意调解后受理。 2、调查。收集纠纷相关材料,与争议事实相关的证据材料;身份证明材料(公民身份证原件及复印件或其他身份证明材料,单位营业执照复印件或市场监管部门登记信息书面材料; 3、当事人委托代理人参加调解的,需提交书面授权委托书,委托书上载明具体的代理权限。 4、告知。及时告知当事双方在调解中的权利、义务,并按照规定要求选定调解员。 5、每个案件原则上由一名调解员进行调解。 6、回避。调解员有下列情形之一的,应主动提出回避,当事人亦有权用口头或者书面方式申请他们回避:是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属;与本案有利害关系;与本案当事人有其他关系,可能影响该案件公正调解的。 7、调查。根据纠纷双方反应的情况展开调查并留痕。 8、调解时限。调解员应当在被选(指)定后正式开始调解工作。调解期限原则上为自受理之日起 1 个月,经双方当事人同意可适当延长,但最长不超过 60 日。法律另有规定的,从其规定。 9、调解结果的作出。经过调解,当事人达成调解协议的,调解员制作调解协议书,各方当事人签字及/或盖章,调解员签字确认并加盖调解组织印章。当事人认为无需制作调解协议书的,可以采取口头协议方式,由调解员记录协议内容。除非为执行或履行的目	0-30	

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		的，调解协议不得公开。 10、司法确认。符合司法确认条件或当事人意愿需做司法确认的。 11、回访。 调解结束后 30 日内对纠纷双方当事人协调履行情况进行回访。 二、调解过程均不公开，纠纷当事人的信息资料不得公开。 三、调解成功率不低于 75%。 四、有效投诉率低于 0.1%。 五、调查、调解记录条理清晰，无违反规定条款； 六、调解协议书制作规范，无漏项、协议不清晰、条理不清晰等违反规定的事项。		
	档案卷宗管理(20分)	调解卷宗，调解结束后，应当制定卷宗，卷宗一般包括下列内容：1、卷宗目录；2、卷内目录；3、市场监督管理部门移交的工单；4、当事人或委托人的身份证明；5、当事人委托代理人的委托证明材料；6、代理人的身份证明；7、当事人提供的有关证明材料；8、调解员调查取得的有关证明材料；9、调解记录；10、调查记录；11、调解协议书或纠纷调解终止通知书；12、委托调解成功/不成功复函；13、司法确认书（经司法确认的）、14、回访记录；15、封底。按照调解文书装订要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。	0-20	
	专项工作(10分)	加强知识库建设，收集和积累典型案例，撰写优秀案例，编制个案集。配合完成相关课题调研等专项工作。	0-5	
		每人每年撰写不少于 3 篇关于纠纷调解的案例，通过调解文章的撰写，宣传第三方调解工作，提高第三方调解的知晓度。	0-5	
	日常管理(20分)	1、接待咨询。接待来访人员规范有序，耐心细致，符合接待窗口服务标准，无投诉。2、每月对调解结束的所有卷宗进行一次核查，核查情况有记录；3、每天发布当日调解工作情况；4、每半年进行一次业务培训，每人不少于 16 个学时。5、每年进行一次工作总结。	0-10	
		每周案例讨论或业务学习不少于 2 小时。达到标准：	0-5	

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	得分
		《人民调解法》非常熟悉且能灵活运用；《侵权责任法》、《消费者权益保护法》、《消费者权益保护条例》相关内容熟悉且能灵活运用；《民法典》基本了解。		
		1、办公秩序井然；2、人员管理严格，无脱岗漏岗现象；3、调解纠纷无侵占当事人利益。	0-5	
总分	注：90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格			

1.2 具体考核办法

(1)对中标人服务量、服务质量、服务成果的考核通过季度考核和年度考核结合的方式进行。

(2)考核等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。

(3)季度考核和年度考核的内容参照《第三方调解工作评估考核表》）执行，但成效性工作项目仅限于年度考核。

(4)考核奖惩：

①季度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款，考核等级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除中期应发放合同款项的 5%作为质保金，留待年度考核时再定夺是否准予发放。

②年度考核的等级评定为良好及以上时，采购人按合同约定及时付款（包括质保金），考核等级为合格及以下时，中标人应及时进行整改，整改期限为一个月。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项（包括质保金），如考核仍未达到良好的，则采购人有权扣除合同金额 5%的考核奖惩金。