



招 标 文 件

招标编号：310000000250930140015-00278066

（招标代理内部编号：PCMET-25629G1149）

项目名称：热线接线、外呼承接及智能化平台服务

招标方：上海市人才发展服务中心

招标代理机构：上海浦成机电设备招标有限公司

2025 年 10 月

2025年10月09日

2025年10月09日

第一章 投标邀请

热线接线、外呼承接及智能化平台服务招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 **2025-10-30 09:30:00**（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：3100000000250930140015-00278066

项目名称：热线接线、外呼承接及智能化平台服务

采购方式：国内公开招标

政府采购编号：0025-000177365

预算金额（元）：3000000.00 元

最高限价（元）：无

采购需求：

包名称：热线接线、外呼承接及智能化平台服务项目

数量：1

预算金额（元）：3000000.00

简要规则描述或项目基本概况介绍：

为进一步畅通人才服务诉求渠道，在已建立的人才公共服务热线的基础上，组建专业服务团队，通过智能化热线接听系统建立健全长效管理机制和高效服务体系，不断提升业务服务水平和市民满意度。

服务期限：2025 年 7 月 25 日-2025 年 12 月 31 日

如本次中标供应商不是原服务商，则新中标供应商应按照中标金额的月平均费用支付给原供应商 2025 年 7 月 25 日至合同签订月的服务费用。

是否接受联合体投标：不允许。

二、申请人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、落实政府采购政策需要满足的资格要求：

本项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及限

制采购进口产品、支持脱贫攻坚和优先采购肉菜中药材等可追溯产品等相关政策。

3、其他资质要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

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

3、具有独立承担民事责任的能力；

4、本项目为非专门面向中小企业的项目；

5、本项目不允许转包；

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。

投标人信用信息查询以采购人或者采购代理机构在评标活动开始前查询为准，时间 2022.10.01-开标时间前；信用信息查询记录和证据留存的具体方式：相关网站截图；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的供应商，其投标将视为无效投标。

三、 获取招标文件

时间：2025-10-09 至 2025-10-15，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）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、 提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-10-30 09:30:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网

开标时间：**2025-10-30 09:30:00**（北京时间）

开标地点：上海市政府采购网

开标所需携带的其他材料：/

五、 公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日

六、 其他事项

- 1、投标人须保证报名及获得招标文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由投标人承担；
- 2、投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 021-95763；
3. 发布公告的媒介：以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”、“邮件”通知，请供应商关注。

七、 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：上海市人才发展服务中心

地址：上海市静安区梅园路 77 号

联系方式：021-32511556

2、采购代理机构信息

名称：上海浦成机电设备招标有限公司

地址：上海市浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼

联系方式：021-50934529

3、项目联系方式

项目联系人：陈全

电话：021-50934529

第二章 投标方须知

投标资料表

序号	内 容
1	招标方名称： <u>上海市人才发展服务中心</u> 地址：上海市静安区梅园路 77 号 联系人：胡老师 电话：021-32511556
2	项目名称： <u>热线接线、外呼承接及智能化平台服务项目</u> 采购编号：PCMET-25629G1149
3	招标代理机构名称：上海浦成机电设备招标有限公司 招标代理机构地址：上海浦东商城路 618 号良友大厦 8 楼 联系人：陈全、顾珉敏 联系电话： <u>021-50934529</u> 传真： <u>021-50934522</u> 邮箱：chen19831@qq.com
4	投标保证金：60000 元 投标保证金币种应与投标报价币种相同，投标方以 <u>电汇、网银</u> 形式提交投标保证金，投标保证金应在递交投标文件的截止时间前到账。电汇或网银底单应密封在投标文件开标一览表中。 投标保证金的有效期为 90 天。 投标保证金应于 <u>递交投标文件截止时间之前</u> 到账。 如办理电汇或网银的保证金应付至以下账号： 开户名：上海浦成机电设备招标有限公司 开户银行：浙商银行上海闵行支行 银行账号：2900000110120100336816 摘要：PCMET-25629G1149 投标保证金（转账时请备注摘要）
5	投标有效期：90 天
6	投标文件正本 1 套，副本 1 套 请投标方提供用光盘为载体的包括全部投标文件内容的电子文档 1 份（注：概不退还），密封在投标文件的正本内。

7	投标文件递交至：上海政府采购网/上海浦成机电设备招标有限公司 上海浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼会议室
8	投标文件截止时间：2025-10-30 09:30:00
9	开标日期：2025-10-30 09:30:00 开标地点：上海政府采购网/上海浦成机电设备招标有限公司 上海浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼会议室
10	付款方式：详见合同条款
11	报价货币：人民币
12	投标方的资格条件： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。 2、落实政府采购政策需要满足的资格要求：本项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及限制采购进口产品、支持脱贫攻坚和优先采购肉菜中药材等可追溯产品等相关政策。 3、其他资质要求： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定； 2、未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单； 3、具有独立承担民事责任的能力； 4、本项目为非专门面向中小企业的项目； 5、本项目不允许转包； 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
13	投标方提供的投标文件必须包含“技术规格偏离表”和“商务条款偏离表”，对照招标文件的技术服务要求，逐条做出响应；
14	投标方对招标文件如有疑问，可要求澄清，须在<u>提交投标文件截止之日前 10 日内</u>按招标公告中载明的地址以书面形式（盖单位公章）（并提供 email）通知到招标代理机构。（传真号码：021-50934522） 投标方未在规定时间内提出疑问的，则视为对招标文件无异议。

15	投标方须提供的资料：详见投标方须知								
16	中标服务费： 招标公司根据《招标代理收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）以及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格【2003】857 号）服务类招标的收费标准下浮 20%进行收费。 <table border="1"> <tr> <th>服务费率类型 中标金额（万元）</th><th>服务招标</th></tr> <tr> <td>100 以下</td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>100-500</td><td>0.8%</td></tr> <tr> <td>500-1000 万</td><td>0.45%</td></tr> </table>	服务费率类型 中标金额（万元）	服务招标	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000 万	0.45%
服务费率类型 中标金额（万元）	服务招标								
100 以下	1.5%								
100-500	0.8%								
500-1000 万	0.45%								
17	技术规格及参数：详见第三章								
18	电子招投标项目操作重要提示： 1 各投标单位在操作线上项目时，碰到任何问题请及时联系上海市政府采购网，网站电话：021-95763。 2 投标保证金金额：60000 元 办理电汇或网银的保证金应付至以下账号，投标保证金应于递交投标文件截止时间之前到账： 开户名：上海浦成机电设备招标有限公司 开户银行：浙商银行上海闵行支行 银行账号：2900000110120100336816 3 投标文件的递交：各投标单位应在递交投标文件截止时间前在网上将电子投标文件加密上传，同时提供一份正本、一份副本纸质文件备用，（以网上递交的投标文件为准）。由于平台问题，建议投标单位提前 1-2 个工作日将电子投标文件加密上传。 4 投标文件上传：投标文件必须盖章扫描上传。投标单位在上传完成后需要通知招标代理机构对投标文件进行签收。完成投标签收后，在供应商列表中，投标状态为【签收完毕】，此时供应商对于当前项目的包件即视为投标成功。								
19	中小企业划分标准所属行业： 根据本项目采购标的，本项目中小企业划分标准所属行业为：“其他未列明行业”								

一、说 明

1、适用范围

本招标文件仅适用于本投标邀请中所述项目的货物和服务采购。

2、定义

2.1 “招标人”即上海市人才发展服务中心。

2.2 “招标代理机构”即上海浦成机电设备招标有限公司。

2.3 “招标方”系指招标人和招标代理机构。

2.4 “投标人”系指在上海浦成机电设备招标有限公司办理资格登记手续，并递交投标文件的投标单位。

2.5 “中标人”系指被确定为承接本项目负责其实施的投标人。

2.6 “买方”即上海市人才发展服务中心。在招标阶段称为招标方或买方，在签订和执行合同阶段称为买方。

2.7 “卖方”系指提供合同货物和提供服务的公司或实体。在招标阶段称为投标方或投标人，在签订和执行合同阶段称为卖方。

3、投标人应具备的条件

3.1 参加本项目投标的投标人必须符合下列要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、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。

3、其他资质要求：详见招标公告和投标资料表

4、联合体投标

本项目不接受联合体投标。

5、投标费用

投标人应承担所有与参与投标有关的全部费用，不论投标过程中的作法和结果如何，招标人和招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

6、招标文件的构成

6.1 招标文件由招标文件总目录所列内容及在招标过程中发出的修正和

补充文件（若有的话）组成：

第一章投标邀请

第二章投标人须知

第三章招标项目要求及说明

第四章评标办法

第五章合同格式

第六章附件（投标文件格式、投标人应当提交的资格、资信证明文件、为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料）

6.2 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。不按招标文件的要求提供的投标文件和资料，将导致投标被拒绝。

6.3 投标人收到招标文件时，应检查页数和附件数量。投标人发现任何页数或附件数量的遗缺，任何数字或词汇模糊不清，任何词义含混不清，应告之招标代理机构补全或澄清。如果投标人不按上述提出要求而造成不良后果，招标代理机构不承担责任。

6.4 无论是否递交投标文件，投标方都应承担对招标文件保密的义务。

6.5 招标文件以中文为准。

6.6 投标方在参与本项目中，对于招标方披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经招标方授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则招标方有权追究投标方的责任。

6.7 投标方一旦中标，须保障招标方在使用其货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，投标方须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

7、现场踏勘和招标文件的答疑与澄清

7.1 现场踏勘（本项目不组织）

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

7.1.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

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

7.2 招标文件的答疑与澄清

7.2.1 投标方对招标文件如有疑问，可要求澄清，应按《投标人须知》前附表规定的时间前按投标邀请中载明的地址以书面形式（盖单位公章）（并提供 email）通知到招标代理机构。招标代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式（email 形式）予以答复，并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已购买招标文件的每一投标方。投标方在收到答复后应尽快以书面形式予以确认。投标人未在规定时间内提出疑问的，则视为对招标文件无异议。

7.2.2 标前会

招标代理机构将根据投标人的澄清要求决定是否召开标前会，标前会召开的具体时间和地址将另行通知。

如召开标前会，投标人应在标前会召开前一天内将问题以书面形式提交给招标代理机构。在标前会上，招标方、最终用户和招标代理机构只答复与招标文件内容有关的问题，并有权对于任何与招标文件无关的问题不作解答。

8、招标文件的修改

8.1 招标方对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，以书面形式通知所有招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 招标方可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，将变更时间书面通知所有招标文件收受人。

8.3 此类修改文件将构成招标文件的一部分，对投标方有约束力。

8.4 当后发的修改文件与原招标文件或此前发出的修改文件之间存在不一致时，应以后发的修改文件为准。

三、投标文件的编写

9、投标要求

投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性的响应，否则，其投标将被拒绝。任何对招标文件的忽略或误解不能作为投标文件没有完全响应招标文件的有效理由。

10、投标语言及计量单位

10.1 投标人提交的投标文件及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函电均使用中文。投标人可以提交其它语言的资料，但有关段落必须翻译成中文，在有差异时以中文为准。

10.2 除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用我国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。

11、投标文件的组成

11.1 投标书（统一格式），应包括下列部分：

11.2 商务标（含资质及报价）

（一）资质部分

表 1 法定代表人授权书；（原件加盖公章，扫描上传）

表 2 法定代表人身份证、被授权人代表身份证（复印件加盖单位公章，扫描上传）；

表 3 “三证合一”的营业执照（副本原件，扫描上传）；

表 4 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

表 5 投标保证金汇款底单（加盖单位公章）；

表 6 无利害关系声明和参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（原件加盖公章，扫描上传）

表 7 对投标文件的真实性、合法性承诺函；（原件加盖公章，扫描上传）

表 8 主要股东或出资人信息；（原件加盖公章，扫描上传）

上述表 1-表 8 内容未提供或不满足文件要求的，可视为未实质性响应招标文件要求，作无效标处理。

（二）报价部分

附件一投标函（格式）

附件二开标一览表（格式）

附件三分项报价表（格式）

附件四投标单位的财务情况表（格式），附财务报表；

11.3 技术标

附件五商务条款偏离表；

附件六技术条款偏离表；

附件七同类项目业绩清单（2022 年至今）；

附件八整体技术方案；

附件九拟派人员名单；

附件十培训服务方案；

附件十一合理化建议及特色服务（如有，内容由投标人自拟）；

附件十二中小企业声明函；

附件十三残疾人福利性单位声明函；

附件十四供应商认为需加以说明的其他内容；

各投标单位应对投标文件编制目录及注明页码，且将目录设置为第 1 页，依次逐页增加页码，所有分隔页包括空白页以及样本或图片等技术资料也必须连续编制页码，加密上传。

12、投标报价

12.1 投标报价应按照招标文件附件的“开标一览表”格式填报，投标方对每一个项目只允许有一个报价，招标方不接受有选择的报价。与每个相对应的项目只允许填报一个价，并由法定代表人签署。

12.2 报价总价额应用阿拉伯数字和中文大写数字两种形式表示。阿拉伯数字和中文大写数字有差异的，以中文大写数字叙述为准。

12.3 投标人所报价格在合同执行过程中一般是固定不变的，一般不得以任何理由予以变更，招标方不承担价格波动所产生的任何责任。

12.4 投标报价：报价应包括项目服务过程中所有费用。以人民币为结算单

位。

12.5 本次招标，投标报价为一次性不可更改的价格。

13、投标保证金：

13.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。投标保证金金额：详见投标人须知前附表。

13.2 投标保证金递交方式：详见《投标人须知前附表》。

13.3 投标保证金用于保护本次招标免受投标人的行为而引起的风险。

13.4 未按 13.2 条规定提交投标保证金的投标，将被视为投标无效。

13.5 未中标的投标人的投标保证金，中标通知书发出后五个工作日内退还投标保证金。

13.6 中标的投标人的投标保证金，将在与招标单位签订合同后，退还投标保证金。

13.7 发生以下情况投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销其投标；
- （2）中标人在规定期限内应提交履约保证金而未提交；
- （3）中标人在规定期限内应交纳中标服务费而未交纳；
- （4）中标人在规定期限内未能按本须知第 31 条规定签订合同；
- （5）投标人或中标人有腐败、欺诈、串通投标等违反法律法规的行为的；
- （6）投标人或中标人有其他违反本招标文件要求、损害招标人利益行为的。
- （7）投标文件弄虚作假及违反中华人民共和国财政部令第 87 号第三十七条所规定的情况的。

14、投标有效期

投标文件从开标日起有效期为 90 天（日历日）。如果投标文件有效期不足 90 天，将导致投标无效。特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。

15、投标文件的签署及装订

15.1 投标文件以网上递交的文本为准。由于平台问题，建议投标单位提前 1-2 个工作日将电子投标文件在上海政府采购网加密上传。同时提供一份正本、

一份副本纸质文件本备用。

15.2 投标文件须由法定代表人或授权代表按规定签字盖章，否则视为无效投标。

15.3 电报、电话、传真、电子邮件形式的投标概不接受。

四、投标文件的递交

16、本项目采用电子招投标，投标文件以在上海政府采购网上上传的文件为准。

17、递交投标文件的截止时间

所有投标文件需要派人递交，必须按招标代理机构在《投标人须知前附表》中规定的投标截止时间之前送至投标邀请中指定的地点。超过投标截止时间的投标文件将被拒绝。各投标单位应在递交截止时间内在网上将电子投标文件加密上传，同时提供一份正本、一份副本纸质文件本备用，（以网上递交的投标文件为准）。

18、投标文件的补充、修改或撤回

18.1 投标人在投标截止时间之前自行在网上撤回、修改、补充投标文件，并重新进行上传。

18.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

18.3 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期期满前撤销投标文件。

五、开标和评标

19、开标

19.1 招标方按招标文件规定的时间、地点主持公开开标。开标仪式由招标方主持，相关部门及有关工作人员参加。

19.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。

19.3 投标截止、电子采购平台显示开标后，由招标代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。

19.4 投标方因自身原因未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。

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

19.6 投标方应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并做出确认。投标方因自身原因未做出确认的视为其确认开标记录表内容。投标方发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向招标代理机构提出。

19.7 如网上没有成功上传投标文件，只递交纸质投标文件，则投标无效。

20、评标委员会

20.1 招标方将根据项目的特点依法组建评标委员会，其成员由评审专家和招标人的代表组成。评标委员会负责对投标文件进行审查、质疑、评审。

20.2 评标委员会的组成属于保密内容。

20.3 整个评标工作将由评标委员会负责。

21、评标工作的基本原则

21.1 认真贯彻国家有关法律、法规、维护国家利益。

21.2 保护招标单位的各项合法利益。

21.3 客观、公正地对待所有投标人，对所有投标人的投标评价，均采用相同的程序和标准。

21.4 招标文件是评标的依据。

22、对投标文件的初审和响应性的确定

22.1 开标后，评标委员会将组织审查投标文件是否符合招标文件的要求、内容是否完整、价格构成有无计算错误、文件签署是否齐全。

22.2 初审中，对价格的计算错误按下述原则修正：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

22.4 评标委员会认为产生的漏项或缺项不会使整个投标报价影响产品质量或者不能诚信履约的，投标方在澄清、说明和补正中已承认并承诺由其承担该漏项或缺项费用，可将该项所有报价中的最高报价计入其评标价中。若投标方拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

22.5 评标委员会将确定每一投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。

(1) 实质性响应的投标是指投标文件符合招标文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离或保留。与招标文件有重大偏离的投标文件将被拒绝。

(2) 重大偏离或保留系指影响到招标文件规定的服务范畴，明显不能满足招标文件的要求，或限制了招标方的权力和投标人义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

22.6 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠开标后任何外来证明。

22.7 评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

23、投标文件的澄清

23.1 澄清、说明和补正可由评标委员会组织相应的会议进行，也可以书面形式进行。当以书面方式进行时，投标方应对书面澄清文件加盖公章。

23.2 评标委员会可以以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确，对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。

23.3 投标文件未响应招标文件实质性要求和条件的，不得通过修正或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

23.4 澄清的答复应是书面的，并作为投标文件的一部分。

24、对投标文件的评审和比较

24.1 评标委员会将按招标文件中规定的评标方法和标准，对通过资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行综合评分，综合比较与评价。

25、评标原则及方法

25.1 评标过程将遵循“公平、公正、择优”的原则进行。

25.2 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准。

25.3 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

25.4 评标方法：综合评分法，详见《评标办法》。

25.5 评标委员会对非实质性响应的投标文件按无效标处理，不再进行下一步评审。对细微偏差的修正原则，应根据澄清、说明和补正的情况，按招标文件的规定做出最不利于投标方的量化。

25.6 凡投标文件存在下列情况之一者，将视为非实质性响应招标文件，都将导致投标无效：

- （1） 投标报价超出采购预算或者最高限价的；
- （2） 投标有效期不足；
- （3） 投标文件无或漏缺单位盖章、法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章的；
- （4） 由法人授权代表投标，但未提供法人代表授权书的；
- （5） 投标方未提供投标保证金或投标保证金金额不足或投标保证金的形式不符合规定的（不适用）；
- （6） 投标文件附有招标方不能接受的条件；
- （7） 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标的（如有）；
- （8） 投标文件符合招标文件中规定无效标的其它实质性条款；
- （9） 投标方的投标书、资格条件、资格证明未提供或不符合招标文件要求的；
- （10） 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标方的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，投标方在合理的时间内不能提供书面说明或相关证明材料，投标方不能证明其报价合理性的；
- （11） 列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的。
- （12） 投标单位的单位负责人相同、或者存在直接控股关系、管理关系等情形。
- （13） 按有关法律、法规、规章规定属于无效投标的；

26、评标过程的保密性

26.1 在评标过程中及评标结束后，评标委员会的研究情况和所有投标人的商业秘密都属于保密内容。

26.2 有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任何投标人或与上述评标工作无关的人员。

26.3 投标人不得干扰评标委员会的评标活动，否则将撤消其投标资格。

六、定标

27、定标准则

27.1 合同将授予满足招标文件要求且综合得分最高的投标人。

27.2 不能保证最低报价的投标中标。

28、接受和拒绝任何或所有投标的权力

28.1 评标委员会有权根据投标人的投标文件对招标文件实质性响应的程度决定接受或拒绝其投标。

28.2 为维护国家利益，招标方在授予合同之前仍有选择或拒绝任何或全部投标的权力，并对所采取的行为不作任何解释。

28.3 出现下列情形之一的，本采购招标项目作废标处理。

根据《政府采购法》第三十六条规定，下列情况出现将作废标处理：

（1）符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；

（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或者最高限价的，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

29、中标通知

29.1 评标结束后将在财政指定网站上公布中标结果，并由招标代理公司签发《中标通知书》。

29.2 对未中标者，招标代理机构不对未中标原因做出解释，同时亦不退还投标文件。

29.3 《中标通知书》是合同文件的组成部分。

30、授予合同时变更数量的权力

30.1 招标人在授予合同时有权对招标文件中的服务予以增加或减少，但不得对其它条款和条件做任何实质性改变。

31、签订合同

31.1 中标人在受到《中标通知书》后，应按照《中标通知书》中规定的时间和地点与招标人签订合同。

31.2 招标文件、中标方的投标文件、澄清文件及其在评标中的书面承诺等均为签订经济合同的依据。

31.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目。中标人不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目分包（招标文件中有明确规定除外）。

32、腐败和欺诈行为

32.1 本招标形成的合同项下的招标单位和中标单位在合同采购和实施过程中应遵守以下道德标准：

（1）“腐败行为”是指通过提供、给予、接受、索取任何有价值的东西来影响招标人员在采购过程中或合同实施过程中的行为；

（2）“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害买方和公共利益，包括投标人之间串通投标（递交投标文件之前和之后），人为地使投标丧失竞争性，剥夺了买方从竞争中所获得的利益。

如果被推荐的中标人被认为在本招标合同的竞争中有腐败和欺诈行为，则被拒绝授标建议。

33、中标服务费

33.1 中标方必须在正式签订经济合同之前向招标机构按如下标准和规定交纳中标服务费：

（1）以中标金额作为收费的计算基数；

（2）中标服务费：合同签订后，招标代理机构根据中标金额向中标单位根据《招标代理收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）以及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格【2003】857）服务类招标的收费标准下浮 20%进行收费。

服务费率类型 中标金额（万元）	服务招标
100 以下	1.5%
100-500 万元	0.8%
500-1000 万元	0.45%

（3）中标服务费的交纳方式：银行电汇。

34、质疑

34.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据中华人民共和国财政部令第 94 号第十条，以书面形式向采购人、采购代理机构一次性针对同一采购程序环节提出质疑。

34.2 采购人、采购代理机构将拒收未在法定质疑期内发出的质疑函。

34.3 接受质疑函的方式：书面形式（盖单位公章）

联系人：陈全

联系电话：021-50934529

通讯地址：上海市浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼

第三章 技术规格要求

一、项目背景

机构改革后，市人社不再承接“12345”有关人才业务的工单办理，“12333”也将不再承接人才相关业务。现有的人才电话（热线）服务存在和出现了一些相对突出的问题。

一是电话渠道分散，服务标准不统一。原承接人才相关的咨询电话有：“12345”、“12333”、科委 400 热线、原人才中心 5 门窗口电话。热线服务标准和手势亟待统一。

二是失去平台支撑，工单办理效率低。将人才相关业务咨询从“12333”热线中独立出来后，工作流程依赖手工操作，导致工单记录不全、办理超时等问题。对于出现的恶意投诉，经办人员权益也无法得到客观佐证和合理保障。

三是服务能级有限，不能满足更高层次需要。市人才工作局组建后，上海为加快建设高水平人才高地，已经和即将出台一系列激励和保障工作举措和政策措施。但以往“12345”和“12333”主要针对普通市民服务，缺少面向高层次人才的服务内容。

故上海市人才发展服务中心建立了一条独立运营的服务热线，承接各类咨询、业务办理、信访投诉等人才公共服务，搭建人才工作与企业 and 人才的“连心桥”，提高对社会、对人才的服务能力。

二、人才服务热线现状

人才服务热线自 2025 年 4 月上线运营以来，已初步搭建起了一支 24 人的坐席服务团队，顺利承接了来自人社“12333”热线、科委 400 外专热线、市人才分中心 5 门窗口电话、12345 三方转接、一网通办在线帮办等多渠道转移过来的人才相关咨询业务以及市民热线“12345”转派给人才工作局的各类工单的外呼先联及工单处理工作。目前热线业务涵盖居住证积分、各类人才落户、人事档案咨询、外国人来华许可等多项人才相关咨询服务，设立中英双语服务，提供 7*8 小时人工服务。

人才服务热线使用统一的热线呼叫平台，具备呼入、呼出、基础话务报表、

录音调听等呼叫平台的基础功能，同时也具备了一定的智能化服务能力，如智能 IVR 语音导航，可一定程度缓解来电高峰期的人工接线压力。

除了语音呼叫平台，人才热线还与上海市热线办通过接口对接的方式通过设置不同业务场景的工作流程，承接 12345 转派到市人才中心的工单外呼处理工作。

三、项目目标要求及内容

人才服务热线需要在现有运营能力及服务标准不下调的前提下稳步提升服务质量，在提供一般人才业务咨询服务的同时，新建重点人才优享服务专线，旨在能够为重点人才提供专业性更强的个性化服务，逐步引入星级客户服务，同时建立全新的多层次、全方位人才服务模式，搭建更为专业、能提供多国语言对话的特需服务团队，提高热线业务服务标准化、规范化、精准化水平。

（一）服务范围、服务要求及服务标准

- 服务范围：提供 962001 上海市人才服务热线服务。
- 服务要求：设立人才热线咨询呼叫中心，合法合规开展热线服务工作。
- 服务标准：为市民提供专业、优质的热线服务。
- 服务期限：2025 年 7 月 25 日-2025 年 12 月 31 日

（二）服务及质量需求

1、运营服务要求

序号	工作内容	服 务 需 求
1	运营理解要求	供应商应了解人才热线运营服务的整体目标及项目内容；熟悉接话、工单、联动、业务知识等业务流程；熟悉与 962001 人才热线运营相关的系统操作流程和解决运营相关问题；对人才咨询业务过往话务量分布进行调研，提前做好人员规划。
2	话务服务	供应商应提供 7*8 小时的普通话及英语话务服务。供应商话务员承接个人和企业单位的咨询、求助、投诉、举报、建议等，并进行记录流转。

序号	工作内容	服 务 需 求
3	服务质量管理	供应商应建立常态服务质检机制，明确质检评分标准、搭建质检服务流程、建立服务质量奖惩制度等，强化质量监督过程管控，提升团队整体服务质量。
4	知识管理	业务知识内容维护及应用。负责内部知识的业务承接、知识采编、录入上传工作；与市级有关部门（单位）及区（县）联动，提升市级有关部门（单位）及区（县）上传业务知识的规范性、及时性；建立业务知识信息“纠错”流程，快速联动市级有关部门（单位）及时纠错；加大对业务知识内容的检索及应用，提高已有业务知识的使用效率。
5	现场管理	包括：话务现场管理，环境现场管理，日常现场管理。建立沟通管理机制，协调日常管理活动，确保信息有效传递，建立良好氛围，提高员工满意度。
6	制度建设	供应商应协助采购人开展热线管理规范的制定工作，加强热线场地内控制度建设，完善热线工单受理、知识维护等业务制度。
7	沟通协调	与采购人定期沟通交流，收集汇总并分析采购人的实时意见，制定解决方案同时设置响应时间与完成时限。辅助采购人完成事项协调、数据分析、知识梳理以及工单流程等优化工作；协助采购人完成相关热线优化整合工作。
8	应急管理	供应商应建立话务应急机制、场地应急机制、人员应急机制，满足应急管理行业相关规范要求。
9	故障处理	供应商及其配置的技术支撑工程师，须即刻处理并排除软硬件和系统的各类故障和问题，确保呼叫中心系统的顺畅稳定运行。

2、人员要求

序号	工作内容	服 务 需 求
1	人员岗位要求	须组建基础话务服务人员及中台管理人员团队，保证工作日不少于24个坐席，双休及国定假期至少1个坐席的人工服务要求。坐席人员要求大专及以上学历，普通话标准流利并能听懂上海方言；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力；录入汉字速度

序号	工作内容	服 务 需 求
		不低于 40 字/分钟。 坐席人员中，需包含至少 4 名中台管理人员（1 个质检、1 个培训、1 个话务组长、1 个工单组长）；需设立综合业务岗，为来电市民或星级客户提供更专业和精细化服务；需设立至少 4 名双语座席人员，服务人员应达到英语六级（或英语专业四级）及以上水平，其中 2 名人员为高层次人才专家坐席。
2	项目负责人及团队要求	1、提供项目经理（项目负责人）1 人，该人员资质要求：需提供国家或行业认可的项目管理资质证书，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：学历证明、相关经验证明等）。 2、提供项目技术及运营服务人员至少 5 人（不包括项目负责人），其中运维人员至少 1 人，提供远程技术支持。5 人中至少需要 2 人具备提供国家相关部门颁发的信息行业的中级及以上工程师证书，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：资质证书、学历证明、相关经验证明等）。 3、提供至少 1 人作为运营管理人员提供相应的驻场服务，响应时间要求 5*8 小时/每周。在本项目服务期限内，该名人员在服务现场，主要负责投入本项目服务并全程处理双方事项的对接沟通、反馈汇总、应急处理等事务。具体驻场时间安排由采购人、成交单位协商确定，如遇业务需要，成交单位需派其他人员共同协助处理采购人工作。
3	培训和考核	供应商应建立培训和考核机制，制定培训考核方案，新员工必须通过培训考核方可上岗，全员年度培训覆盖率应不低于 95%。 供应商应针对话务员提供如下培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。 a. 按照人员入职时间划分： 新员工培训——课程培训对象：新招聘员工；

序号	工作内容	服 务 需 求
		在职员工培训——课程培训对象：正式入职三个月以上工作人员； b. 按照培训内容划分： 系统操作培训——对人才热线相关系统进行培训，确保业务人员能够熟练使用业务系统； 业务能力培训——对人才热线接话能力及政策热点进行培训，对接话技巧、语言温度、用语规范等内容进行培训。
4	人力资源管理	供应商应按照国家法律法规和上海市相关规定按时足额发放员工薪酬（包括：基本工资、各项津补贴、奖金、福利等），保障员工合法权益。供应商应按照行业标准及实际情况进行人力资源分配，包括基础话务服务人员及话务管理支撑人员。 供应商应提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。

3、座席要求

序号	服 务 需 求
1	根据功能需要，设置电话咨询席、工单处理席、管理席、高层次人才专席等，有效提高运转效率。根据公众语言需求，设置普通话席、中英双语专席。根据接入渠道不同，设置热线座席、12345 转接座席及一网通办在线帮办座席。为人才服务热线提供全流程服务，保证工单受理质效及服务的精准性。

4、座席配套要求

序号	服 务 需 求
1	所有座席均需配置电脑主机、显示器、耳麦，网络环境配置符合运营需要。

5、运营保障要求

序号	服 务 需 求
1	包含日常运营所需办公耗材、维修等费用，具体含饮水机滤芯替换、绿植维护、空调清洗维修、照明/插座维修更换，电脑耗材、办公用品、地毯、文化宣传、接

	待用品等。
--	-------

6、水电保障要求

序号	服 务 需 求
1	包含呼叫中心场地稳定运行所必须的供水供电。

7、场地要求

序号	服 务 需 求
1	供应商提供的呼叫中心应位于上海市，呼叫中心所在位置应确保交通便利，步行 500 米内有地铁站和公交车站。 【提供拟选址场地名字、所在楼栋、层数、门牌号，提供选址场地与公交车站、轨道交通站距离截图及站名。（地图查询结果以百度地图或高德地图查询结果为准）】
2	呼叫中心场地应能容纳不少于 24 个话务座席配套设备，满足话务人员及管理人员的工作需求，且场地具备扩容条件。
3	场地应当是一个安全独立空间，场地内各区域位于同一楼层，必须与租用给其他单位的场地有效分隔，严禁其他单位人员随意出入。
4	呼叫中心选址场地应确保正常照明、通风、供水、供电，通信网络畅通、所有设备能正常运行；室内干净、整洁，地面、墙面、天花板均无破损或破损已得到修复。

8、话务运营指标要求

供应商提供的话务运营服务在服务期限内应满足如下指标：

指 标	定 义	计量单位	指标值
咨询类一次性解答率	咨询类一次性解答率=话务员一次咨询解答量/咨询总量×100%	%	≥90%
综合接通率	综合接通率=（人工接通量+自助服务量）/ 有效来电量×100%，其中有效来电量=自助服务+人工队列	%	≥80%

指 标	定 义	计量单位	指标值
工时利用率	工时利用率=(话务通话时长+事后整理时长)/排班总时长	%	≥60%
服务满意度	接话服务满意度=满意及非常满意数量(只针对热线)/评价总数×100%。	%	≥98%
	市民挂机前,对话务员服务态度、服务质量进行按键评价,热线平台定期自动统计的服务满意度(未进行回复和评价的视为满意)。		
有责投诉率	有责投诉率=属于服务提供责任的投诉数量/接话总量×100%	%	≤0.1%
	指报告期内核实属于服务提供方责任的投诉比率。话务员接到投诉电话后,记录投诉信息;质检员核实投诉是否成立,录入核实结果,热线平台定期统计服务提供方责任投诉率。		

9、系统服务需求

序号	工作内容	服 务 需 求
1	号码接入	话务系统须使用 962001 六位短号码提供语音服务,并开设 12345 转接专线,提供由 12345 三方转接进来的为企服务。
2	语音平台	以成熟的呼叫中心语音平台为基础,以完善的电话咨询服务为核心,兼具灵活性和开放性,满足业务调整和快速上线的需求,实现前台咨询与后台管理的高度耦合。 基础语音平台应采用市场主流、技术稳定的硬件设备,采用成熟的座席管理、运行管理方面的软件,具有录音、话后满意度调查、运营数据存储等功能,同时,可根据咨询服务中心要求,提供全程录音,或按照某些特定条件进行录音筛选或调取。

序号	工作内容	服 务 需 求
3	话务报表	提供话务及业务工单的相关数据统计报表，包括话务/业务详单、坐席明细、分时段话务统计表，支持导出，支持报表访问权限配置等功能。
4	工单系统	针对人才发展服务中心坐席受理工单，包括工单受理填单、工单流转、收单退单、工单流监控等，支持多任务单类型模板，同时可支持对接 12345 工单系统。
5	工单系统公网访问入口	提供工单系统公网访问入口，作为连接外部用户与工单管理系统的桥梁。提供外部工单协作部门及远程办公人员通过互联网接入工单系统。通过该入口，用户能够便捷地提交服务请求、查询工单进度、完成工单流转，提升工单处理的效率与用户服务体验，实现高效的工单管理能力。
6	智能 IVR	包括传统按键 IVR 及智能 IVR 交互场景，可在传统按键 IVR 增加基于 NLP 的智能 IVR 交互节点，根据业务需求，利用 ASR/TTS/NLP 等 AI 能力解决一般性及标准化业务问题。
7	应急保障	基础语音平台需具备高可用性及配备相应故障响应标准。
8	信息安全	供应商应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定。制定信息安全管理度，确保热线数据安全，所有热线数据未经采购人同意不得以任何形式外传。

（三）项目接续要求

鉴于本项目具有极强的公共服务属性，且时间紧、任务重，人才热线呼叫中心业务一刻也不能中断，中标人须于中标日起立刻启动接续运营，具备正常接话服务能力和 12345 工单系统对接及工单流转处理能力，之后应能正常保障 2026 年春节前后接话服务质效不低于上一年同期服务水平。运营期间确保人才热线接话能力不减弱、服务不中断、质效不降低、资源不浪费。

1、鉴于本项目场地办公条件、话务团队人员系核心需求，建议各潜在供应商提前尽早组织开展呼叫中心场地选址、租赁意向洽谈、功能分区谋划和话务人员来源搜集、用工意向募集、岗前能力估测、团队架构搭建等先期工作。

2、中标人须在发布采购结果公告（发出中标通知书）之日的次日起，在 2 个自然日内完成场地选址并通过采购人验收确认。

3、本项目若发生中标人变更的情形时，将确定排序靠后的中标候选人为中标人。届时将通知各中标候选人中标结果变更事宜，中标候选人须自得到中标结果变更通知的次日起，在 2 个自然日内完成场地选址并通过采购人验收确认。

4、中标人须于合同签订后的 10 个自然日内全面完成场地的布置，包含各间（室）的功能分区，与座席数（含话务员座席和管理座席）相当的家具配置到位，办公设施设备到位，暖通设备能够正常运转，能够正常照明、供水、供电，通信网络畅通，场地已通过消防验收，能够直接投入工作使用，并通过采购人验收确认。

6、中标人须于合同签订后的 10 个自然日内将不少于 24 人的话务团队人员（含话务人员及管理人员）全部到位。。

7、中标人须于合同签订后的 10 个自然日内全面完成平稳过渡，达到人员配备齐全、12345 工单承接能力完备、场地功能完善、设施设备健全、环境安全稳定、管理制度精细、人员业务熟练、后勤保障有力，具备独立全面承担热线运营服务能力，并通过采购人验收确认。

8、中标人应优先承接原有热线话务人员，不得拒绝主动要求转签的话务人员和核心管理人员，半年内不得辞退转签人员。

第四章 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

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》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、服务质量等详见合同附件。

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（[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:用户指定地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限: [合同中心-合同有效期]。

如本次中标供应商不是原服务商, 则新中标供应商应按照中标金额的月平均费用支付给原供应商 2025 年 7 月 25 日至合同签订月的服务费用。

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 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。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规定完成服务验收。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收, 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。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收, 甲方应在合理时间内排除故障, 再次进行验收。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. 4 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。

7. 2. 1 付款内容：（）

7. 2. 2 付款条件：[合同中心-支付方式名称]

付款方式：本合同生效后，合同期第一个月乙方开具合同金额的 50%增值税普通发票给甲方，开票金额为元（大写人民币元整），甲方在收到乙方开具的发票后，通过银行账户转账的方式将项目款项汇入乙方的银行账号。

本项目于 11 月底进行项目初验，初验合格后，乙方应按约定向甲方开具符合税务规定的发票，甲方在收到上述发票后，应在 30 日内向乙方支付第二笔合同款项。第二笔款项支付完毕之日起至本合同有效期届满之日止，乙方应严格依照本合同约定的服务标准履行服务义务。若在此期间发生乙方违约情形的，乙方应首先将违约行为发生后甲方已支付的对应服务费用退还甲方；前述乙方的退款不计算在乙方应向甲方赔偿的损失内，退款义务履行完毕后，甲方仍有权依据本合同约定及相关法律法规规定，追究乙方的违约责任。

8. 甲方（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，造成服务的无法正常运行，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，使甲方有关服务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 当服务或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要对原有服务进行调整，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 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 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 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。

9.6 乙方在履行服务时，发现服务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，保证服务正常运行。

9.7 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。

9.8 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。

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符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或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. 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。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

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

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。

17. 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。

18. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式 4 份，甲乙双方各执 2 份。

19. 合同附件

19. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

19. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

19. 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。

20. 合同修改

20. 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。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点:网上签约

第五章 评标办法

一、 评标

（一） 本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人的代表和从政府采购专家库随机抽取的专家组成，其中专家人数不少于评委会成员总数的三分之二。评委会将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

（二） 评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

2. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

3. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

（三） 本次评标采用综合评分法。

（四） 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

（一） 投标文件初审

1. 招标代理机构将对各投标文件进行资格性审查。

2. 评标委员会将根据评审细则的规定，对各投标文件进行符合性审查。符合性检查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

（二） 投标文件的澄清

1. 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者纠正。

2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

3. 除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

（三）对漏项和缺项的处理：评标委员会认为产生的漏项或缺项不影响产品质量或者不能诚信履约的，投标人在澄清、说明和补正中已承认并承诺由其承担该漏项或缺项费用，可将该项所有有效标报价中的最高报价计入其评标价中。若投标方拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

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。

（四）评审价：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；有缺漏项的报价，对投标价中缺漏项按照对其最不利原则（即按照投标人中该项最高报价计算）修正后的投标修正价为其评审价；评审价不等于中标价，一旦中标，仍按该投标人的投标报价签订本项目合同。

（五）比较与评价。评标委员会按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（六）最后得分：评标委员会按照评标办法各自打分，得分分值之和即为其总得分。

（七）推荐中标候选人：各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同，按投标价格由低到高顺序排列；评委会按上述排列向采购人推荐三名中标候选人。

（八）凡投标文件存在下列情况之一者，将视为非实质性响应招标文件，都将导致投标无效：

- （1） 投标报价超出采购预算或者最高限价的；
- （2） 投标有效期不足；
- （3） 投标文件无或漏缺单位盖章、法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章的；
- （4） 由法人授权代表投标，但未提供法人代表授权书的；
- （5） 投标方未提供投标保证金或投标保证金金额不足或投标保证金的形式不符合规定的（不适用）；
- （6） 投标文件附有招标方不能接受的条件；
- （7） 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标的（如有）；
- （8） 投标文件符合招标文件中规定无效标的其它实质性条款；
- （9） 投标方的投标书、资格条件、资格证明未提供或不符合招标文件要求的；
- （10） 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标方的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，投标方在合理的时间内不能提供书面说明或相关证明材料，投标方不能证明其报价合理性的；
- （11） 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的。
- （12） 投标单位的单位负责人相同、或者存在直接控股关系、管理关系等情形。

(13) 按有关法律、法规、规章规定属于无效投标的；

（三）评分标准

综合评分法

热线接线、外呼承接及智能化平台服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
近三年类似项目业绩和经验	0~6	近三年承担过类似项目业绩及经验，每提供一个有效业绩得 2 分，最高得 6 分。 未提供业绩或所提供业绩不相关，则得 0 分（业绩相关程度将由评审委员会进行判断。） （有效证明材料以响应文件递交截止之日起倒推 36 个月内签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受）需提供有效合同复印件作为证明（合同复印包含双方名称的首、尾页即可，但须包含项目名称、项目时间、合同金额。） 相关材料页须加盖公章，分包、转包类项目不计入业绩。
报价分	0~10	报价（权重 10%）得分计算公式如下： 满足招标文件要求且最

		低的投标报价为基准价，其价格分为满分。其他投标文件的价格分统一按照下列公式计算： 报价得分=(基准价 / 报价)×价格权值×100 评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且价格最低的报价。
需求理解	0~5	评审内容：对采购需求的理解 对采购需求的理解清晰明确，分析详细得 5 分； 对采购需求的理解明确，分析到位得 3 分； 对采购需求的理解模糊，分析不到位 1 分； 未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。
重点、难点分析	0~10	根据实施方案中供应商对本项目实施的重点、难点分析及解决方案评审打分： 重点、难点分析准确、透彻，解决方案完全满足采

		购需求的得 10 分； 重点、难点分析准确性、透彻性稍欠缺，解决方案基本满足采购需求的得 8 分； 重点、难点分析准确性、透彻性欠缺，解决方案不完全满足采购需求的得 5 分； 重点、难点分析不准确，解决方案完全不满足采购需求的得 3 分； 未提供需求实施的重点、难点分析及解决方案的，此项不得分。
服务方案	0~20	服务方案全面完整，能够充分满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理、针对性强，具有很高的可行性的得 20 分； 服务方案全面较完整，能够充分满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理、针对性较强，具有较高的可行性的得 15 分； 服务方案较完整，能够满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理性较

		弱、具有一定的针对性、可行性的得 10 分； 服务方案简单，基本满足招标文件要求的得 5 分； 服务方案简单，不能满足招标文件要求或未提供的得 0 分。
应急处理方案	0~10	根据各投标文件提供的应急处理方案进行综合评审； 应急处理方案内容全面、合理、可操作性强，并提供必要的风险管理及防范策略，能完全满足项目需求，得 10 分； 应急处理方案内容全面、合理、可操作性较强，并提供较好的风险管理及防范策略，能完全满足项目需求，得 8 分； 应急处理方案内容考虑较为全面，保障措施一般，具有一定可行性，基本满足项目需求，得 5 分； 应急处理方案粗略，内容缺失，可操作性差的得 3 分； 未提供 0 分。

质量保障措施及服务承诺	0~10	根据投标单位的项目质量管理保障措施（1、质量控制措施；2、质量管理流程；3、服务质量检查、验收方法和服务标准；4、投诉处理和及时整改方案、回访措施等）的完善性、项目针对性，各项质量保证措施方案、服务承诺、提供的服务满足甚至优于采购要求，有其独特的服务优势，得 10 分； 实质性目标可以满足采购文件要求，项目实施服务质量可基本保证，并有一定服务承诺的，得 5 分； 未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。
服务团队	0~10	根据响应单位针对本项目提供的技术服务团队实力综合评审，依据为本项目配备的专业服务人员的资质、服务经验、技术实力、职责分工等进行评审： 针对本项目拟安排人数充足，团队实力强，能够

		满足本项目要求的，得 10 分； 针对本项目拟安排人数一般，团队实力一般的，部分未满足本项目要求的得 8 分； 针对本项目拟安排人数不足，团队实力较差的，得 5 分； 未提供相关内容的，得 0 分。
公司管理制度	0~10	根据响应单位提供的内部管理规章制度进行评审，包括但不限于日常管理制度、行政管理制度、财务管理制度、员工守则、奖惩制度、信息反馈渠道及处理等：提供的制度完善全面详细的，得 10 分； 提供的制度较完善较全面较详细的，得 8 分； 提供的制度缺乏完整性或内容不足的，得 5 分； 提供的制度存在明显缺陷或不合理性的，得 3 分； 未提供相应内容的，得 0 分；

特色或延伸服务	0~5	根据响应方提供的特色或延伸服务，是否具有针对性、可操作性等综合打分。 特色或延伸服务针对性强、可操作性强的，得 5 分； 特色或延伸服务针对性不足但可操作性较强的，得 3 分； 特色或延伸服务针对性不足、可操作性也一般的，得 1 分； 未提供则不得分。
报价人综合能力	0~4	根据服务能力、行业证书、获奖及荣誉等方面对供应商的综合能力进行评审： 综合能力与项目需求的匹配度强、综合能力强的得 4 分； 综合能力与项目需求具有一定的匹配度的得 2 分； 综合能力与项目需求的匹配度低的得 1 分； 未提供不得分。

本项目涉及的优惠政策具体如下：

1、中小企业政策：

注：本项目执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号等相关规定

1、中小企业划型标准按照《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）》文的相关规定认定。

2、根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的相关规定，本项目对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，以扣除后的价格作为评审价格。

3、根据《财库〔2014〕68 号》及《财库〔2017〕141 号》采购政策，监狱企业及残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策，其中残疾人福利性单位须按规定提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，未提供的则其价格不予扣除。

4、参加政府采购活动的中小企业应当按《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号规定提供《中小企业声明函》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

第六章 附件（投标文件格式）

投标文件目录

1、商务标

（一）资质部分

表 1 法定代表人授权书；（原件加盖公章，扫描上传）

表 2 法定代表人身份证、被授权人代表身份证（复印件加盖单位公章，扫描上传）；

表 3 “三证合一”的营业执照（副本原件，扫描上传）；

表 4 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

表 5 投标保证金汇款底单（加盖单位公章）；

表 6 无利害关系声明和参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（原件加盖公章，扫描上传）

表 7 对投标文件的真实性、合法性承诺函；（原件加盖公章，扫描上传）

表 8 主要股东或出资人信息；（原件加盖公章，扫描上传）

（二）报价部分

附件一投标函（格式）

附件二开标一览表（格式）

附件三分项报价表（格式）

附件四投标单位的财务情况表（格式）；

2、技术标

附件五商务条款偏离表；

附件六技术条款偏离表；

附件七同类项目业绩清单（2022 年至今）；

附件八整体技术方案；

附件九拟派人员名单；

附件十培训服务方案；

附件十一合理化建议及特色服务（如有，内容由投标人自拟）；

附件十二中小企业声明函；

附件十三残疾人福利性单位声明函；

附件十四供应商认为需加以说明的其他内容；

商务标

资质部分

投标人须知

- 1.1 对所附表格中要求的资料和询问应做出肯定的回答。
- 1.2 资格文件的签字人应保证他所做的声明及对一切问题的回答的真实性和准确性。
- 1.3 投标人提供的资格文件将由招标代理机构及买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的能力。
- 1.4 投标人提交的文件将给予保密，但不退还。
- 1.5 全部的文件应提供正本一份，副本一份，按投标人须知第 16 条规定封装。

表 1 法定代表人授权书

致：上海浦成机电设备招标有限公司

本授权书声明：注册于_____（地方名称）的_____公司（投标单位全称），在下面签字的_____（被授权代表姓名、职务）为本单位的合法代理人，就项目_____（项目名称）合同投标及合同执行、完成有关服务事项，以本单位名义全权处理一切与之有关事宜。

法定代表人签字（盖章）：_____

投标单位全称（公章）：_____

日 期：_____

代理人（被授权人）签字（盖章）：_____

职 务：_____

通讯地址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

表 2 法定代表人身份证、被授权人代表身份证
(复印件加盖单位公章，扫描上传)

表 3 “三证合一”的营业执照
(副本原件，扫描上传)

表 4 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：

表 5 投标保证金汇款底单

投标保证金办理电汇和、网银，需提供相关的银行底单复印件。

开户银行：_____ 账号：_____

注：请填写开户银行和账号，以方便招投标项目结束时，保证金的退回。

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

表 6 无利害关系声明和参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方承诺与招标人及其代理机构不存在隶属关系或者其他利益关系。

我方声明在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营收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。）

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

表 7 对投标文件的真实性、合法性承诺函

我方承诺对所递交投标文件的真实性、合法性承担法律责任。

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

表 8 主要股东或出资人信息

序号	名称 (姓名)	统一社会信用代码 (身份证号)	出资方式	出资金额 (万元)	占全部股份比例	备注

我方承诺，以上信息真实可靠；如填报的股东出资额、出资比例等与实际不符，视为放弃中标资格。

- 注：1. 主要股东或出资人为法人的，填写法人全称及统一社会信用代码（尚未办理三证合一的填写组织机构代码）；为自然人的，填写自然人姓名和身份证号。
2. 出资方式填写货币、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
3. 投标人应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写，股东数量多于 10 个的，填写前 10 名，不足 10 个的全部填写。

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

报价部分

附件一 投标函

致：上海浦成机电设备招标有限公司

根据贵方为_____项目招标采购货物及服务的投标邀请
_____（招标编号），签字代表_____（全名、职务）经正式授权并
代表投标方_____（投标方名称、地址）提
交下述文件正本一份和副本一式一份。

(1) 资质部分

(2) 商务和技术部分

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供和交付的投标总价为（注明币种），即_____（文字表述）。
2. 投标方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 投标方已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 其投标自开标日起有效期为90个日历日。
5. 投标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要接受最低价的投标或收到的任何投标。
6. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标方被授权代表姓名、职务(印刷体)：_____

投标方名称：_____

（公章）：_____

日 期：____年____月____日

被授权代表签字：_____

附件二 开标一览表

投标方名称：_____

招标编号：_____

包件号：

热线接线、外呼承接及智能化平台服务包 1

项目名称	服务期限	备注	投标报价(总价、元)

注：

(1) 所有价格均用人民币（RMB）元表示。

(2) 报价单位在报价时必须充分考虑本项目所要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

(3) 供应商必须据实填写此表，应与响应文件的有关内容一致。

投标方被授权代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

附件三 分项报价表

投标方名称：_____

招标编号：_____

格式自拟

注：

（1）所有价格均用人民币（RMB）元表示。

（2）报价单位在报价时必须充分考虑本项目所要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

（3）供应商必须据实填写此表，应与响应文件的有关内容一致。

投标方被授权代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

附件四 投标单位的财务情况表（格式）

投标方名称：_____

招标编号：_____

包件号：_____

一、基本资料				
资 产			固定资产	
总 额			流动资产	
负 债			长期负债	
总 额			流动负债	
年平均完成营业额				
最高年营业额				
人员数量				
二、近年完成的营业额				
年 度		完成金额		
2022				
2023				
2024				

投标方被授权代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

技术标

附件五 商务条款偏离表

投标方名称：_____

招标编号：_____

包件号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件商务 条款	投标文件的商务 条款	偏离	说明
		交货期：			
		付款方式：			
		质保期			
		合同条款			
					

投标方被授权代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

附件六 技术条款偏离表

投标方名称：_____

招标编号：_____

包件号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件技术 条款	投标文件的技术 条款	偏离	说明

根据第三章内容填写

投标方代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

附件七 2022 年至今完成的类似或相同项目业绩清单

投标单位名称：_____

招标编号：_____

包件号：_____

序号	用户名称	项目名称及所在地	合同金额	合同完成情况

注：其中所列的主要项目应附合同复印件。

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

附件八 整体技术方案

内容自拟

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

附件九 拟派人员名单

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

附件十 培训服务方案

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

附件十一 合理化建议及特色服务（如有，内容由投标人自拟）

投标单位被授权代表签字：

投标单位名称（盖公章）：

附件十二中小企业声明函（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¹，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）

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。

附件十三残疾人福利性单位声明函

（非福利性企业不用填）

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。

投标方代表签字：_____

投标方名称（公章）：_____

附件十四 供应商认为需加以说明的其他内容

附：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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（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。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附：政府采购主要政策：

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业以及经县级以上人民政府民政部门认定、获得福利企业证书的企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。支持脱贫攻坚和优先采购肉菜中药材等可追溯产品等政策。

上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不得作为评标时的依据。

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

政府采购对于非专门面向中小企业采购，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，中小企业投标应提供《中小企业声明函》。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体5%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。