

项目编号：310104000250908133714-04271204

“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026

采 购 文 件

采购单位：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）
上海市徐汇区城市运行管理中心

采购代理：上海银鑫建设咨询有限公司

二〇二五年十月

2025年10月09日

目 录

- 第一章 投标须知
- 第二章 合同格式
- 第三章 投标格式
- 第四章 技术要求

“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026

采购公告

项目概况

“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026 的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 2025-11-03 10:30:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310104000250908133714-04271204

项目名称：“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026

采购编号：0425-000174725、0425-K00004154

内部项目编号：YX-XHCY-202508

预算金额：480 万元，超过采购预算的投标不予接收。

项目背景：为贯彻二十届三中全会关于推进中国式现代化的相关精神，落实国家关于推动城市体检与城市更新数据赋能、业务联动的部署，加强对我区城市运行各类问题隐患巡查发现力度，强化应对处置各类突发事件和重点保障任务的能力，徐汇区城市运行管理中心根据实际工作现状，拟通过采购第三方服务的方式满足城市运行保障工作需求。

采购需求：徐汇区面积约为 54.76 平方公里，下辖 13 个街镇：天平路街道、湖南路街道、斜土路街道、枫林路街道、长桥街道、田林街道、虹梅路街道、康健新村街道、徐家汇街道、凌云路街道、龙华街道、漕河泾街道，以及华泾镇。本次城市运行保障工作主要包括：

1、城市体检（网格巡查）服务：辖区内全年 365 天不间断日常巡查、问题发现、上报、处置（含自发自处）、核查等工作，配合市、区日常运行工作，突发事件应急响应等。预计年处置事件、案件量不少于 39600 件。

2、总客服（呼叫中心）：“12345”市民服务热线、58910910 徐汇区行政服务中心热线客服中心电话接听、回访服务、每日台账汇总上报等工作，预计年派单前回访工作量不少于 39600 件、年办结工单回访量不少于 23760 件、年结案前回访量不少于 13200 件。

3、城运应急值守服务：全年 365 天应急值守全覆盖，融合指挥、协查取证、视频取证、24 小时专职应急值守等，估算年处置事件、案件量不少于 7920 件。

本项目实施期间按月度进行考核，设置每月绩效考核奖金（绩效奖金已包含在预算总额内）。连续三个月或满五个月考核不达标的，采购人将单方面解除合同并扣除相应月度绩效奖金。项目具体要求和考核指标等详见采购文件《技术要求》相应规定。

服务周期：合同签订之日起 12 个月（2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日）。

本项目不允许联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为仅面向中小微企业采购的项目。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供由法人出具的对本采购活动承担全部直接责任的承诺；

3.2 采购活动前三年内（2022 年 10 月至今）在经营活动中无重大违法记录；

3.3 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

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

三、获取招标文件

时间：2025-10-11 至 2025-10-17，每天 00:00:00~12:00:00 12:00:00~23:59:59

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

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：2025-11-03 10:30:00（北京时间）

投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交，纸质文件（正本 1 套，副本 1 套）提交（邮寄或送达）至上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室

开标时间：2025-11-03 10:30:00

开标地点：本次开标采用电子采购平台网上开标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统参加开标会议，届时请投标单位代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标（本项目不组织现场集中开标，由投标人自行选择合适地点远程参加）。

注：投标单位所使用的数字证书（CA 证书）必须与网上投标时所用的数字证书（CA 证书）为同一证书，且未发生在网上投标后进行数字证书更新（或延期）等可能改变数字证书（CA 证书）验证信息的行为，如因投标单位所使用的数字证书（CA 证书）不一致或验证信息改变使其开标时无法正常登陆上海政府采购平台或登陆后无法进行开标签到及解密等后续行为导致其投标失败的，招标人及招标代理单位对此不承担任何责任，任何损失由投标单位自行承担。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在投标截止时间前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

投标单位应在开标时间开始后进行签到、解密等一系列开标操作，签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。招标人及招标代理单位对此不承担任何责任，任何损失由投标单位自行承担。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：上海市徐汇区城市运行管理中心
地 址：上海市徐汇区南宁路 969 号 1 号楼 3 楼
联系方式：艾冰，联系电话：24092222*3928

2. 采购代理机构信息

名 称：上海银鑫建设咨询有限公司
地 址：上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室
联系方式：吴佳，联系电话：021-33312773，13370067006

投标须知前附表

序号	条款号	内 容
1	0	项目名称: “一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026 包件名: “一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026
2	1.2	采购单位: 上海市徐汇区城市运行管理中心 联系人: 艾冰 地址: 上海市徐汇区南宁路 969 号 1 号楼 3 楼 联系电话: 24092222*3928
3	1.3	采购代理: 上海银鑫建设咨询有限公司 联系人: 吴佳 地址: 上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室 联系电话: 33312773*810 Email: ansunyu@vip.sina.com
4	2.1	投标人资格要求: 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定; 2.落实政府采购政策需满足的资格要求:本项目为仅面向中小微企业采购的项目,所属行业为其他未列明行业。 3.本项目的特定资格要求: 3.1 法人的分支机构以自己的名义参与投标时,应提供由法人出具的对本采购活动承担全部直接责任的承诺; 3.2 采购活动前三年内(2022 年 10 月至今)在经营活动中无重大违法记录; 3.3 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商; 3.4 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。
5	0	投标有效期 投标人所递交的投标文件应在开标后九十天内保证有效。
6	0	投标文件份数 投标人除递交 1 套正本投标文件外,还应同时递交 1 套副本,并在投标截止期前在政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)提交投标文件电子版。
7	14.2	信封标注信息 投标服务名称: “一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026 投标文件 投标文件递交至: 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,纸质文件(正本 1 套,副本 1 套)提交(邮寄或送达)至上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室
8	5	答疑会时间: 如有,另行电话通知 答疑会地点: 上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室 领取补充文件(如有): 2025 年 10 月 20 日 17:00 前(如有,以电话通知为准) 领取地点: 上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室

序号	条款号	内 容
9	0	投标截止期 投标截止期为：2025 年 11 月 3 日 10:30 时 投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）电子招投标系统提交，纸质文件（正本 1 套，副本 1 套）提交（邮寄或送达）至上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室 注：投标人须于投标截止期前在政府采购网 www.zfcg.sh.gov.cn 完成网上投标（具体投标方法可详见网站相关说明）。
10	18.1	开标 开标日期：2025 年 11 月 3 日 10:30 时 开标地点：本次开标采用电子采购平台网上开标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统参加开标会议，届时请投标单位代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标（本项目不组织现场集中开标，由投标人自行选择合适地点远程参加）
11	23.4	其他的评标因素 详见投标须知附件一《评标办法》
12	27.1	合同签约地点 本次招标中标合同的签约地点为：上海市徐汇区
13	29.1	投标保证金： 投标保证金的金额为 20000 元；其有效期应至少能覆盖投标有效期（即其有效期的起始时间应不晚于投标截止时间，其有效期的届满日应不早于投标有效期的届满之日）；其收退规定见投标人须知
14		中标人在领取中标通知书时应向采购代理方支付代理服务费，支付标准以中标金额为准，按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号、发改办价格〔2003〕857 号）所规定的收费标准下浮 15%（即折扣率 85%）计算，一次性向招标代理机构支付代理服务费。

投 标 须 知

一、总则

适用范围

本采购文件适用于本须知前附表第 1 项所列科研项目的服务采购。

采购单位：是指招标采购货物、服务的法人或其他组织，本项目指上海市徐汇区城市运行管理中心。

采购代理机构：采购代理机构是指依照国家有关部门的管理规定，依法设立并取得招标资格证书、从事采购代理业务的社会中介组织，本项目指上海银鑫建设咨询有限公司。

合格的投标人

投标人须满足本须知前附表第 4 项所列的资格要求。

只有在法律和财务上独立，根据商业法规运作，且与采购单位或采购代理无直接关联的单位才可以参与本采购项下的投标。

投标费用

投标人应承担所有与编写和提交投标文件有关的费用，不论投标的结果如何，采购单位和采购代理在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、采购文件

采购文件的构成

采购文件包括：

本采购文件由下列部分组成：

采购公告

第一章 投标须知

第二章 合同格式

第三章 投标格式

第四章 技术要求

投标人应认真阅读采购文件中所有的章节、条款、格式、附表和附件。如果投标人没有按照采购文件的要求提交全部资料，或者投标文件没有对采购文件在各方面都作出实质性响应，则属于投标人的风险。**没有实质上响应采购文件要求的投标将被拒绝。**

采购文件的澄清

任何要求对采购文件进行澄清的投标人,应在 **2025 年 10 月 20 日 12:00 前**按前附页中的通讯地址以书面形式(信函、传真、电子邮件等。**推荐以电子邮件形式,发送到采购单位和代理机构联系人的电子邮箱**)通知采购单位和代理机构。采购单位和代理机构将对上述时间内收到的澄清要求以书面形式予以答复,同时将书面答复发给所有购买采购文件的投标人。

采购单位和代理机构如召开标前答疑会将另行电话通知时间与地点。在标前答疑会上,采购单位和代理机构将对投标人提出的与本次招标有关的问题进行答复。会后将把采购单位和代理机构在标前答疑会上所作的答复整理成会议纪要,并发给所有投标人。该会议纪要将被视为采购文件的一部分,如果原先所发采购文件中的内容或者采购单位和代理机构在标前答疑会上口头答复的内容与该会议纪要中的内容不一致,应以会议纪要中的表述为准。

采购单位和代理机构如不召开标前答疑会的,采购单位和代理机构将在发给所有投标人的补充文件中对投标人提出的与本次招标有关的问题进行答复。该补充文件将被视为采购文件的一部分,如果原先所发采购文件中的内容与该补充文件中的内容不一致,应以补充文件中的表述为准。

采购文件的修改

在投标截止时间前的任何时候,无论出于何种原因,采购单位和采购代理可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对采购文件进行修改。

对采购文件的修改将以书面形式通知所有购买采购文件的投标人,并对其具有约束力。投标人应在规定时间内以书面形式确认已收到了修改通知。

为使投标人在编写投标文件时有充足的时间对采购文件的修改部分进行研究,采购单位可以自行决定,酌情延长投标截止期。

三、投标文件的编制

投标语言和计量单位

投标人提交的投标文件以及投标人与代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人可以提交用其他语言打印的资料,但有关的段落必须翻译成中文,在有差异和矛盾时将以中文为准。

投标文件中所用的所有计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

投标文件的构成

8.1 投标人编写的投标文件应包括下列内容:

投标文件由资质文件、技术及商务文件、投标报价文件三部份组成。

1、资质文件

- (1) 投标声明书(格式见附件,含重大违法记录声明);
- (2) 提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 投标人信用查询网页截图。(以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准)

(3)法定代表人授权委托书(格式见附件);

(4)提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章;事业单位的,则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章;自然人的,则提供有效的身份证复印件并签字;

(5)提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(格式见附件);

(6)提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

2、技术及商务文件

(1)评分对应表

(2)投标项目明细清单;

(3)技术响应表(格式见附件);

(4)项目服务/技术方案(可以包含且不限于对项目需求的理解、项目整体设计、技术服务方案、质量保障措施等);

(5)项目实施计划(可以包含且不限于人力资源安排、项目组人员清单等);

(6)列入政府采购节能环保清单的证明资料(若有);

(7)商务响应表;

(8)技术培训计划(若有);

(9)投标人履约能力(可以包含且不限于投标人企业综合实力和履约能力情况、各项信用信誉技术能力证书等);

(10)案例的业绩证明(投标人业绩情况一览表、业绩证明材料如合同复印件等);

(11)投标方认为需要的其他文件资料。

3、报价文件:

(1)投标报价一览表;

(2)投标报价明细表(格式自拟);

(2)投标人针对报价需要说明的其他文件和说明(格式自拟);

(3)中小企业声明函、网页证明资料(若有,格式见附件);

(4)残疾人福利企业声明函(若有,格式见附件)。

8.2 投标人所提供的设备及服务均应符合国家和上海市的有关法规及标准规范的规定。

投标函

投标人应按照采购文件第三章中所附的“投标函格式”完整地填写投标函。

投标报价

投标人应按照采购文件要求结合自身经验自主报价。

本项目概算金额合计为人民币 480 万元，投标单位所报投标报价应与项目实施方案的工作内容、重点任务分解和投入等相匹配，所有超过概算的投标报价都将不被接受。

本项目每个包件只允许有一个报价，任何有选择的报价将不被接受。

投标人在投标报价表中未具体列明的，但在合同执行阶段可能发生的一切费用将被视为已经包含在投标人业已报明的相关费用及投标总价中，中标后不再考虑。

投标货币

本采购项下的投标应以人民币“元”（RMB）报价。

投标有效期

投标人的投标应从开标之日起，在本须知前附表第 6 项所规定的以日历天计算的投标有效期内保持有效。投标有效期比规定时间短的将被视为非实质性响应而予以拒绝。

在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，采购单位可征得投标人的同意延长投标有效期。这种要求与答复均应采用书面形式。投标人可以拒绝采购单位的这种要求而不被没收投标保证金。同意延长投标有效期的投标人既不能被要求也不允许修改其投标文件，但要相应延长其投标保证金的有效期。

投标文件的式样和签署

投标人应按照本须知第0条的要求，准备1套投标文件正本和1套副本，并在投标截止期前在上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）完成投标文件电子版的上传（具体提交方式可详见政府采购网相关说明）。投标文件正本和副本的封面上须加盖投标单位公章和法定代表人或授权代表的印章或签名并清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本中的内容与副本的内容不一致时，将以正本为准。

投标文件的正本和副本均应使用不能轻易擦去且不易褪色的墨水书写或用打印机打印，投标文件的副本也可用复印机复制。不论是书写、打印或复制，均应做到清晰、整洁、规范。

投标文件不得使用硬封面包装，也不得使用活页装订。

正本投标文件的投标函、开标一览表、法定代表人授权书及其他要求投标人签名和加盖公章之处，必须由投标人的法定代表人或其授权代表，用不能轻易擦去且不易褪色的墨水笔亲笔签署，并加盖投标单位公章。如投标文件的签署人非投标人的法定代表人时，必须在投标文件的商务部分中提供“法定代表人授权书”，其格式应符合采购文件的规定。

除投标人对错漏之处做必要修改或补充外，投标文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处需要手工修改或补充，则必须由投标人的法定代表人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

四、投标文件的递交

投标文件的密封、标记和发送

投标人应将投标文件进行密封，密封的外包装所用材料形式等不做要求，但外包装必须加盖投标单位公章和法定代表人或授权代表的印章。未按规定密封的投标文件将不予受理。

密封的外包装上应标明本须知前附表第 7 项中注明的投标服务名称及招标编号，外层信封注明“在 年 月 日： 时（填入本须知前附表第 9 项规定的投标截止日期和时间）之前不得启封”的字样。

本项目采用上海政府采购平台线上操作方式，投标文件必须在投标截止期前在政府采购网

（www.zfcg.sh.gov.cn）完成投标文件电子版的上传。投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。因投标人未及时上传投标文件导致投标失败、投标未完成或开标失败，由投标人自行承担相应责任与损失，采购单位及采购代理机构不对此负责。

投标截止期

采购单位收到书面投标文件及电子投标文件的时间不得迟于本须知前附表第 9 项中规定的截止日期和时间。

采购单位和采购代理可以按本须知第 0 条的规定，通过修改采购文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，采购单位和采购代理与投标人之间受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

迟交的投标文件

按照本须知第 0 条的规定，采购单位将拒收并原封退回在其规定的截止期后收到的任何投标文件。

投标文件的修改和撤回

投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止期之前，以书面形式通知采购单位和采购代理。

投标人的修改或撤回通知书应按本须知第 0 条的规定进行签署和按本须知第 0 条的规定进行密封、标记和发送，并应在外包装上加注“修改”或“撤回”字样。

在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

五、开标与评标

开标

采购代理将在本须知前附表第10项规定的时间和地点在有投标人代表在场的场合，组织公开开标，参

加开标的投标人法定代表人或其授权代表须携带和出示下列证明文件，否则拒绝其投标资格：投标人企业CA数字认证证书。

开标

开标时，首先由投标人或其推选的代表**登入上海政府采购网线上平台进行开标签到**并检查书面投标文件的密封情况；经确认无误后，由投标人授权代表当众开封并宣读“开标一览表”中的内容并对**电子投标文件进行解密**，再由招标工作人员复读投标人唱标内容。代理机构将做开标记录。开标记录中应包括在开标时宣读的全部内容，以及代理机构认为合适的其他内容。

开标时，凡投标文件有下列情况之一的，将被作为无效标处理：

在规定的投标截止时间后提交的投标文件；

未按照采购文件规定要求密封、签署、盖章的；

未能对电子投标文件进行相应解密操作的。

在开标时因不符合规定而没有启封和读出的投标文件（包括按照投标须知第18条递交的修改书），在评标时将不予考虑。撤回的投标文件将被退回给投标人。

评标过程的保密性

公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向采购单位和（或）采购代理施加任何影响，其投标将被拒绝。

投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行书面澄清（应当由评标委员会专家签字），投标人有义务按规定的向采购单位和采购代理就有关问题作出澄清。投标人的澄清答复应以书面形式，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。

评标委员会

采购单位和采购代理将根据采购服务的特点组建评标委员会。其成员包括技术、经济等方面的专家及采购单位的代表。评标委员会将负责对投标文件进行审查、评估和比较，并向采购单位推荐中标候选人。

投标文件的初审

采购单位或采购代理机构将依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

评标委员会依据采购文件的规定，对投标保证金、投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

如果发现投标报价存在计算或表述上错误，则将按下列原则进行修改：

22.3.1 如果用数字表示的金额与用文字表示的金额不一致，将以文字表示的金额为准。

22.3.2 当单价与数量的乘积与合价不符时，将以单价与数量的乘积为准，但单价金额小数点明显错误的除外。

22.3.3 投标文件中“开标一览表”内容与投标文件中明细表内容不一致的，以“开标一览表”为准。评标委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力。如果投标人不接受调整后的价格，则其投标将被拒绝。

在详细评标之前，评标委员会还将审查每份投标文件是否实质上响应了采购文件的要求。实质上响应的投标应该是与采购文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、内容和质量，或者实质上与采购文件的要求不一致，而且限制了合同中采购单位的权利或减轻了投标人的义务。纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会判定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

如果投标文件实质上没有响应采购文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人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。

投标文件的评价和比较

评标委员会将只对确定为实质性响应采购文件要求的投标进行评价和比较。

本次评标将采用综合评分法，具体内容详见后附评标办法。

招标失败

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时，符合专业条件的投标人或对招标文件作出实质响应的投标人不足三家，评标委员会认为缺乏竞争性、确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）”发布招标失败公告。

六、授予合同

合同授予标准

除本须知第 27 条规定外，采购单位应将合同授予被确定为实质性响应采购文件要求的，能够满意履行合同义务，且经评审评标总得分最高的中标候选人。

采购单位接受和拒绝任一或所有投标的权利

采购单位保留在授标之前的任何时候接受或拒绝任一投标、宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行为的理由。

中标通知书

采购单位确认中标人后，采购代理机构将通过“上海政府采购网”对中标结果进行公示，公示期为 1 个工作日。

除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示的同时，采购单位将向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对采购单位和中标人均具有法律约束力。

中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。中标结果公示后，未中标的投标人可执授权委托书领取本单位的《未中标结果通知》并获知本单位的评审得分与排序，同时可按规定退还其投标保证金（如有）。

中标通知书作为合同的组成部分，具有法律效力。

签订合同

中标人在收到“中标通知书”后的 30 日内，按照采购文件的规定与采购单位签订采购合同。

如果中标人放弃中标或者没有按照采购文件规定与采购单位签订采购合同的，采购单位和采购代理将取消原授予投标人的中标决定，并没收其投标保证金。在此情况下，采购单位和代理机构可将本标授予经评审评分总得分第二名的投标人（并依次类推），或者重新招标。

七、投标保证金

投标保证金

投标人应提交一笔本须知前附表第 13 项规定的投标保证金，并作为其投标文件的一部分。

投标保证金是为了保护招标人和招标代理机构免遭因投标人的行为而蒙受的损失。招标人和招标代理机构在因投标人的行为而蒙受损失时，可根据本须知的规定不退还其投标保证金。

对没有随附投标保证金的投标，在评审时将视为非投标性的投标而被判为无效。

未中标人的投标保证金，将在招标人向中标人发出中标通知书后退还。

中标人的投标保证金，将在中标人与招标人签订合同并按本须知规定交纳履约保证金（若合同条款有约定）后退还。

当发生下列任一情况时，投标保证金将不予退还：

投标人在其投标函中承诺的投标有效期内撤销投标；

中标人在规定期限内未能

与招标人签订合同；

提交履约保证金（若合同条款有约定）。

投标保证金提交和退还操作

接收投标保证金的银行账户信息

开户银行：建行上海第五支行

户名：上海银鑫建设咨询有限公司

账号：31001505400050017159

提交投标保证金的地点和时间

地点：上海市徐汇区零陵路 583 号海洋石油大厦 1216 室

截止时间：同提交投标文件截止时间，以保证金实际到账为准。

投标保证金的提交

投标人可以采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票、支票、保函等形式提交投标保证金。为提高效率，鼓励投标人用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金。

投标保证金如以银行转账等形式提交的，须从其账户转出。

投标人不得以现钞方式提交投标保证金，也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交投标保证金。

投标人应当按照下列方式办理投标保证金的提交手续：

当采用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金时，应在采购文件规定的提交投标文件截止时间之前，将相应款项直接付至接收投标保证金的银行账户（以实际到账时间为准，宜适当提前办理）；在汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：310104000250908133714-04271204”）。

当采用银行本票或银行汇票方式提交投标保证金时，应在采购文件规定的提交投标文件截止时间之前，委派代表携带银行本票或银行汇票，到提交投标保证金的地点办理投标保证金提交手续；在办理过程中，投标人代表须向采购代理机构的经办人明确申明项目编号等信息。

当采用支票方式提交投标保证金时，应在采购文件规定的提交投标文件截止时间的 3 个工作日之前，委派代表携带支票，到提交投标保证金的地点办理投标保证金提交手续；在办理过程中，投标人代表须向采购代理机构的经办人明确申明项目编号等信息；投标人应保证提交的支票不是空头支票和不被银行退票，否则，在评审时将被视为未按规定提交投标保证金处理。

当投标人选投一个采购项目的多个包件或标段且合并提交投标保证金时，必须在响应文件中用表格或其他方式清晰注明每个包件或标段的投标保证金金额。如投标人未在响应文件中注明其所响应各包件或标段的投标保证金金额，且合计的保证金金额又不足时，评审小组将按其所投全部包件或标段的投标保证金均不符合要求来处理。

采购代理机构的项目负责人将会“投标保证金收据”（原则上采用电子收据，如投标人有特殊需求，请与采购代理机构的项目负责人联系，下同）发给已经提交投标保证金的各投标人，投标人应将“投

标保证金收据”的复印件装订在响应文件中。如果投标人在封装响应文件时尚未收到“投标保证金收据”，也可直接将投标保证金支付单据的打印件或复印件封装在响应文件中。

当采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交投标保证金，且投标人收取了纸质版的“投标保证金收据”时，投标人应妥善保存该收据的原件，在办理投标保证金退还手续时，该收据的原件将作为退还凭证。

投标保证金的退还

在具备向中标人发出中标通知书的条件之后，采购人和（或）采购代理机构将向中标人发出“中标通知书”，除发生采购文件规定的采购人和（或）采购代理机构有权不退还投标保证金的情况之外，在中标人与采购人签订合同且采购代理机构收到中标人提供的合同扫描件之日起的 5 个工作日内，其提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（邮箱为中标人在采购代理机构处登记的项目联系人邮箱）和退款。如果在规定时间内未收到退款，请及时与项目负责人联系。

在具备向中标人发出中标通知书的条件之后，采购人和采购代理机构将向未中标人发出未中标通知书，除发生采购文件规定的采购人和（或）采购代理机构有权不退还投标保证金的情况之外，在中标人与采购人签订合同之日起的 5 个工作日内，未中标人提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（邮箱为未中标人在我司登记的项目联系人邮箱）和退款。如果在规定时间内未收到退款，请及时与项目负责人联系。

对采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交的投标保证金，在退还的同时还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向投标人支付投标保证金的利息。

对采用银行保函形式提交的投标保证金，将只根据投标人的要求退还保函正本，不支付投标保证金的利息。

其他

对于因不可抗力等原因导致投标保证金未及时到账等情况，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附件一：

评 标 办 法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及有关法律法规的规定，并结合本项目采购文件及补充文件中的有关条款和内容予以确定本办法，作为采购单位确定中标人的依据。

一、评标准则

1. 公平、公正、科学、择优。
2. 优先推荐符合下列条件的投标人：能够满足采购文件的实质性要求；有足够的履约能力；综合评分总得分最高的投标人。

二、评标委员会

1. 本次评标工作由采购单位委托评标委员会负责。
2. 评标委员会的组成：评标委员会人数 5 人，由政府采购评审专家库中随机抽取的相关经济、技术类专家组成。
3. 评标委员会组长由评标委员会成员集体推选，推选后由其主持并负责整个评标工作，直至本次评标工作结束。

三、评标方式

本次评标采用综合评分法，对技术标和商务标分别评审，技术标权数 90%，商务标权数为 10%，综合得分（技术标得分+商务标得分）最高者为第一名，依次类推确定得分排名顺序。评标委员将推荐综合得分前二名的投标人作为中标候选人报采购单位，由采购单位审核评标委员会意见，确定综合得分第一名者为中标人。若出现得分排名第一名的投标人放弃中标或不能按采购文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按得分排名顺序依次确定第二名投标人为中标人。

四、 评标顺序

本次采购的评审工作将按下列步骤进行：

- （1）资格审查

(2) 初步评审;

(3) 详细评审;

(4) 排序并推荐成交候选人。

1 本项目的详细评审采用综合评分法, 其中价格评审采用低价优先法。

2 资格审查

2.1 开标结束后, 采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查, 审查的内容包括:

(1) 投标人的资格是否符合本项目列明的对合格投标人的资格要求(投标人应按要求提供相关证明材料);

(2) 对于专门面向中小微企业采购或预留部分预算专门面向中小微企业采购的项目, 投标人是否按规定对专门面向中小微企业采购的部分提交中小企业声明函;

(3) 对接受联合体响应项目, 以联合体形式响应的投标人是否未按规定提交共同响应协议, 或者提交的共同响应协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦成交将向采购人承担连带责任, 或者投标人以单独或联合成员形式在不同投标人中出现两次以上的;

(4) 对接受分包的项目, 拟进行合同分包的投标人是否未按规定提交分包意向协议, 或者提交的分包意向协议未明确各主体的工作范围和责任, 或者分包供应商以单独或分包承接主体的形式在不同投标人中出现两次以上的。

2.2 如果投标人未通过上述资格审查, 其响应将被直接否决, 不再进入后续评审程序。

2.3 如通过资格审查的投标人数量不足 3 家, 本项目将直接发布评审结果公告(或失败公告), 不再启动后续评审程序。

3 初步评审

3.1 评审小组首先对各投标文件的投标报价进行核价, 在核价过程中如果发现投标报价存在计算错误, 则将按下列原则进行纠正:

(1) 当单价与数量的乘积与合价不符时, 将以单价与数量的乘积为准修改合价(除单价金额存在明显的小数点错误外);

(2) 当分项合价之和与总价不符时, 将以分项合价之和为准修改总价。

3.2 评审小组将按上述纠正错误的方法调整投标文件中的投标报价, 调整后的价格对供应商具有约束力。如果供应商不接受调整后的价格, 则其响应将判为无效。

3.3 评审小组将依据法律法规和采购文件的规定对投标文件进行初步评审, 审查的内容包括:

(1) 投标文件的签署和盖章情况是否符合本须知的规定（包括当投标文件由授权代表签字时，是否提交了格式符合采购文件第六章要求的“法定代表人授权书”）；

(2) 供应商是否按本须知的要求提交了投标保证金（包括投标保证金的金额、形式和有效期等）；

(3) 供应商承诺的投标有效期是否符合本须知的规定；

(4) 投标报价是否超过了本项目采购文件中可能列明的最高限价（含可能有的分项最高限价），或者在未规定最高限价的情况下是否超过了本项目采购文件中列明的采购预算（含可能有的分项预算）；

(5) 是否提供了两份以上内容不同的投标文件或对任一报价项提出了可选择的报价（除采购文件允许设备选方案外）；

(6) 不同投标人的单位负责人是否为同一人或者相互之间存在直接控股、管理关系；

(7) 投标人是否有串通响应、弄虚作假、行贿等违法行为；

(8) 投标文件对采购文件采购需求中任意一项加注“★”号的服务要求是否作出具体、明确的响应性说明，是否按要求提供技术支持资料，提供的技术支持资料是否能证明其响应货物（或服务）能够满足相关要求；

(9) 是否有关法律、法规或规章和采购文件明确规定的其他将导致投标文件被判定响应无效的情况。

3.4 当评审小组认为某一可能通过符合性审查的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，将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；若该供应商不能证明其报价合理性的，评审小组将判定其响应无效。

3.5 符合性审查不合格的供应商将被判定为无效供应商，不再进入后续的详细评审。

4 详细评审

4.1 商务评审

(1) 投标报价评分（10 分）

a) 评标基准价取定为：评标基准价的取定采用低价优先法，即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价作为评标基准价，其价格分为满分（10 分）。其他投标人的报价得分按下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）X 10 分。

b) 在评标过程中，评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或

者不能提供相关证明材料的，由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标应作废标处理。

c) 对于非专门面向中小微企业采购项目，在评标过程中，评标委员会一旦认定投标人为小型或微型企业，其价格扣除比例为 。在评标过程中，评标委员会一旦认定投标人为联合体投标，且其中小型或微型企业占有项目 30%以上份额，其价格扣除比例为 4%。

4.2 技术标评分（90 分）

a) 由评标委员会按照技术标评分标准对各投标人投标书进行分析评定后各自独立打分（技术标最小评分单位为 0.5 分）。为使评分时能体现量化、评委按以下内容进行评定、打分，取各评委打分的算术平均值（以下均保留小数点两位）计算各投标人的平均得分。具体评分要素如下：

评审内容	分值	评审标准
报价得分	0-10	1) 首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分 10 分。 2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=(评标基准价/打分 投标单位的投标报价)×10%×100。
总体服务方案	0-10	根据投标单位所提供的本项目的总体服务方案进行评分。 整体服务方案内容完整且方案内容详细、针对性强的得 8-10 分； 内容符合基本满足采购文件要求的得 5-7 分； 内容有部分瑕疵或针对性不强的得 2-4 分； 内容有明显瑕疵，且无针对性方案的得 0-1 分。
需求分析	0-6	根据投标单位所提供的本项目需求分析内容进行评分。 具有全面、深入理解需求且提出的分析方案切实可行的得 5-6 分； 需求分析方案基本符合招标要求，可以满足实际的服务要求的得 3-4 分； 提供需求分析方案内容存在瑕疵，考虑不全面的得 1-2 分； 未提供需求分析的得 0 分。
应急处理方案	0-5	根据投标单位所提供的本项目应急处理方案进行评分。 应急方案考虑充分全面，处理方法和措施表述清晰，切实可行的得 5 分； 应急方案可以满足采购需求，内容大致完整，基本达到要求的得 3-4 分； 应急方案考虑有欠缺，或者处理方法和措施表述比较简单的得 1-2 分； 未提供应急处理方案的得 0 分。
运行保障方案	0-5	根据投标单位所提供的运行保障方案进行评分。 具备完善的运行保障措施的得 5 分； 有运行保障方案且达到采购要求的得 3-4 分； 有提供运行保障方案，但内容描述不清晰，存在明显问题的得 1-2 分； 未提供运行保障方案的得 0 分。
项目负责人	0-7	根据投标单位所配备的针对本项目的负责人情况进行评分。 1. 项目负责人为本单位工作人员，并且年富力强，年龄在 50 周岁以下（含 50 周岁）的得 2 分； 2. 项目负责人接受过高等教育，具有大专及以上学历及以上的得 1 分； 3. 项目负责人具有良好责任意识和政治素养，具备党员身份的得 2 分； 4. 项目负责人具有同类项目管理经验的得 2 分。

		对于是否达到上述要求，除在投标文件中表述外应当提供能够切实反映身份的有效证明材料（如身份证、学历证明、业绩证明材料等）未提供相关材料的该项不得分。
服务团队人员情况	0-6	根据投标单位所提供的服务团队人员进行评分。 应提供本项目投入服务人员的详细情况，包括劳动力配备计划、岗位设置、具体服务人员配置（包括持证情况、经验）等。 提供了人员配置方案、岗位及职责介绍，具备一定的专业能力介绍、相关经验说明及实施情况介绍等内容的得 5-6 分； 服务团队人员有一定的人员情况介绍及相关经验情况说明，具备采购服务的基本条件的得 3-4 分； 所提供的服务团队人员情况描述不清，人员配置方案简陋、岗位职责不清等情况的得 0-2 分。
培训、考核方案	0-8	根据投标单位所提供的人员培训、考核机制、奖惩办法等进行评分。 所提供的人员培训、考核机制及奖惩办法内容全面，具有针对性和可行性的得 6-8 分； 所提供的人员培训、考核机制及奖惩办法内容完整，能满足采购项目的基本要求的得 3-5 分； 所提供的人员培训、考核机制及奖惩办法内容不完整，存在明显瑕疵的得 0-2 分。
物资及后勤配备	0-8	管理服务人员通讯工具、安全防范装备、统一工作服以及后勤配套设备等。 物资及后勤配备方案内容完整且方案内容详细、针对性强的得 6-8 分； 内容符合基本满足采购文件要求的得 3-5 分； 内容有部分瑕疵、针对性不强的或者内容有明显瑕疵，且无针对性方案的得 0-2 分。
管理机构情况	0-10	根据投标单位所提供的管理机构情况（企业管理制度、服务项目工作流程、安全管理制度、信息反馈制度、监督管理制度）进行评分。 提供的管理机构情况的内容全面，充分响应项目管理需求，具有针对性和可行性的，得 8-10； 提供的管理机构情况的内容比较完整，部分制度设置缺失或较为简单，总体基本能够满足项目管理要求，部分内容具有一定针对性的，得 4-7 分； 提供的管理机构情况的内容不完整，存在明显缺陷，缺乏针对性的，得 0-3 分。
项目保障方案	0-9	根据投标单位所提供的项目保障方案（人员稳定机制、运营管理保障方案、服务改进措施）进行评分。 提供的项目保障方案内容详尽，人员稳定机制健全、运营管理保障方案科学合理且服务改进措施切实可行，完全满足项目需求的，得 7-9 分； 提供的项目保障方案内容较为完整，人员稳定机制、运营管理保障方案及服务改进措施基本合理，能满足项目大部分需求的，得 4-6 分； 提供的项目保障方案内容存在明显不足，人员稳定机制、运营管理保障方案或服务改进措施有明显缺陷，难以满足项目需求的，得 0-3 分。
相关业绩情况	0-10	1. 根据投标单位近三年内(2022 年 10 月至今)类似项目成功案例，并提供项目合同关键页复印件。每提供一份业绩得 1 分，最多得 5 分。 2. 提供相对应合同的用户评价情况，每份评价为“优”或“好”等级以上得 1 分，最高 5 分。 与本项目采购需求类似项目业绩是指具有与本项目类似的为政府部门/行政机关提供城市运行保障、区域综合管理等服务项目，是否属于有效的与本项目采购需求类似项目业绩和证明材料的有效性均由评审委员会进行认定，未提供或无效证明的不得分。

企业管理系统证书	0-3	投标单位需提供由权威部门颁发的且在有效期内的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一证得1分，最高3分。（证书要求清晰可辨，否则不得分）
企业荣誉	0-3	投标人近5年来（2020年10月起）获得过政府部门、行政机关、行业协会或权威机构颁发的荣誉（奖项、表彰）的，每提供一例得1分，共3分（以提供相关证明材料为准）

5. 综合评审

评委对各投标人的技术标和商务标进行综合评定打分后，按技术标和商务标权重计算并汇总投标人的最终得分，并按总得分由高到低依次排列。总得分相同的，按投标报价由低到高依次排列。评标委员将推荐总得分最高的前二名投标人作为中标候选人报采购单位，由采购单位审核评标委员会意见，确定总得分第一名者为中标人。若出现第一中标候选人放弃中标或不能按采购文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按得分排名顺序依次确定第二中标候选人为中标人。

6. 专家个人意见书

评标委员会成员应对本次投标的每个投标文件评标阐述个人评审意见并签字。

7. 专家汇总意见书

评标委员会成员根据“得分汇总表”的结论意见，出具评审报告，向采购单位推荐二名中标候选人的名单和排序，并签字确认。

五、 评标的保密

1. 评标工作小组及评标委员会成员必须对本项目审查、澄清、评审和比较的有关资料以及授标意见等保密，不得向投标人及任何与评标工作无关的其它人透露。
2. 评标期间，与会人员不得将评标的有关资料带出工作场所，评标工作结束后，所有资料统一由评标工作小组整理后交采购单位。
3. 采购单位和采购代理单位会将评标结果通知各投标单位，但无义务向投标单位解释中标或未中标的原因。

在线网签合同模板

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]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

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：上海市

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[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。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. 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 本合同款项按照双方签署书面协议的方式支付。

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，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 当或设备发生故障时，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. 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 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。
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. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约

保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15. 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。

15. 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。

15. 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。

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。

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 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

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

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。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2025年10月10日
乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

投 标 格 式

分 目 录

一、投标函格式	30
三、主要人员简历表格式	33
四、法定代表人授权书格式	34
五、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	35
六、不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系承诺	36
七、《联合投标协议书》格式	37
八、中小企业声明函	39
九、营业执照	40
十、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	40

提供的投标格式仅供参考，投标单位可按实际需求进行增加、扩展、编辑、调整，以充分响应招标文件和采购需求中的实质性要求。

一、投标函格式

致：_____

根据贵方_____项目招标采购的的投标邀请书（采购编号：_____），现经正式授权的下列签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标人的名称），提交下述投标文件正本 1 份，副本 1 份及上海政府采购网平台电子投标 1 份：

投标报价表；

开标一览表；

资格证明文件；

“投标须知”第 8 条要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按采购文件的规定提交投标总价为（大写）_____人民币元（RMB
¥_____）。

我们将按采购文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。

我们已详细审核了全部采购文件，包括采购文件的修改通知（如有）。我们知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。

我们同意在采购文件规定的投标截止日起遵循本投标文件的规定，并在采购文件规定的投标有效期届满之前对我方具有约束力。

如在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我们的投标保证金可被贵方没收。

如果贵方有要求，我们愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。

我们完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮政编码：_____

电话号码：_____ 传真号码：_____

电子信箱：_____

法人或法人授权代表签名：_____

公章：_____

日期：_____年_____月_____日

二、开标一览表/投标报价汇总表

“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026 包 1

项目名称	保证金缴纳 方式	供应商	服务期限	备注	最终报价(总 价、元)

注：

- 1. 供应商的响应报价均不得超过对应的预算金额或最高限价。若供应商的任意响应报价超过对应的预算金额或最高限价，则评审委员会将对其该包件的响应文件做否决处理。
- 2. 本表内的“服务期限”的定义以采购文件的表述为准（对于服务类项目一般应理解为采购文件定义的合同履行期限或完成期）。
- 3. 供应商在响应报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。

供应商授权代表签字：_____ 供应商公章：_____

报价分类明细表

序号	分类名称	费用（元）	备注
1			详见明细（）
2			详见明细（）
3			详见明细（）
4			详见明细（）
5			详见明细（）
6			
.....			

注：

1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。
2. 供应商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。
3. 分项目明细报价合计应与开标一览表/投标报价汇总表报价相等。

供应商授权代表签字：_____ 供应商公章：_____

三、主要人员简历表格式

姓名	职称	年龄	职务	专业	拟在本合同中担任职务	曾参与的项目	备注

法人或法人授权代表签名：_____

日期：_____

四、法定代表人授权书格式

本授权书声明：我_____（单位）的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____项目的_____投标及合同的谈判、签约、执行、完成，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

法定代表人签名或盖章：_____

代理人（被授权人）签名或盖章：_____

单位名称：_____

（盖章）

地址：_____

日期：_____

五、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

致：_____（采购单位）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。
特此声明。

（注：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。）

法人或法人授权代表签名：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

六、不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系承诺

致：_____（采购单位）

我公司承诺在参加本项目采购活动中不存在与参加本项目的其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺。

法人或法人授权代表签名：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

七、《联合投标协议书》格式

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁...序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海宁信建设工程咨询有限公司组织实施的_____项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为 _____ 元，乙方承担的合同份额为 _____ 元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交上海宁信建设工程咨询有限公司。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

八、中小企业声明函

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）参加上海市徐汇区城市运行管理中心的“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026，属于其他未列明行业；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（从中型企业、小型企业、微型企业中选择其一填入）；

2、_____, 属于_____；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_____(从中型企业、小型企业、微型企业中选择其一填入)；

$$\dots^2$$

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：

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

² 若有多家单位共同参与，需对各家单位均进行声明，可自行增加声明单位数量，以此类推。

九、营业执照（或事业单位法人证明）

（复印件加盖公章）

十、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我单位_____（投标人名称）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。

投标人（公章）：

日 期：

十一、投标人业绩情况一览表

序号	采购单位名称	项目名称	合同金额 (万元)	合同签订 日期	附件页码		采购单位 联系人及 联系电话
					合同	验收报告	
1							
2							
3							
4							
.....							

注：1、表格不够，可按同样格式扩展，并分别填写；

2、提供的自 2022 年 10 月以来同类项目的合同及相应项目的验收报告或采购评价等资料附后。

投标人（公章）：

日 期：

十二、投标项目明细清单

投标人全称（公章）：_____

货物类

序号	货物名称	品牌	规格 型号	单位及 数量	性能及指标	产地

服务类

序号	服务内容	服务人员数量	工作量

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

供应商授权代表签字：_____

日期：_____

技 术 要 求

一、项目简介

（一）项目实施概述

- 1、本项目预算金额：480 万元；
- 2、项目名称：“一网统管”实战化采购服务项目 2025-2026；
- 3、服务期：合同签订之日起 12 个月（2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日）。

（二）项目实施背景

为贯彻二十届三中全会关于推进中国式现代化的相关精神，落实国家关于推动城市体检与城市更新数据赋能、业务联动的部署，加强对我区城市运行各类问题隐患巡查发现力度，强化应对处置各类突发事件和重点保障任务的能力，徐汇区城市运行管理中心根据实际工作现状，拟通过采购第三方服务的方式满足城市运行保障工作需求。

（三）项目实施目标

满足“一网统管”城市运行保障工作需求，进一步深化“一网统管”城市运行“大数据+铁脚板”工作模式，通过强化“智能发现+人工巡查”的方式，切实深入推进城市体检专业发现、城运网格化管理、12345 市民热线诉求闭环处置、7×24 小时城市运行保障等方面工作，加强问题发现与整改的转化，系统推进“城市病”治理，有效发挥“一网统管”平台“观、管、防、联、处”作用，助力有序、韧性、安全城市建设。

二、项目需求及技术要求

根据现有任务安排，“一网统管”实战化采购服务（城市运行保障）项目，主要承担辅助城市体检专业发现、城运网格化管理、12345 市民热线诉求闭环处置、7×24 小时城市运行保障等相关服务工作。

具体需求如下：

1、**城市体检（网格巡查）服务**，能严格执行问题发现、网格巡查工作，身体健康、行动高效；顾全大局，有较强的集体观念；

2、**总客服（呼叫中心）电话接听、回访服务**，能耐心倾听群众呼声，关心群众疾苦，全心全意为人民服务；文明、热情接待群众来电；

3、城运应急（协查取证、视频取证、应急值守）服务，能服从组织领导，严守工作纪律；执行力强，积极主动，有团队意识和强烈的进取心。

4、其他需求

（1）服务供应商负责管理服务中的协调工作。

（2）服务供应商负责监督、审核内容，确保管理服务中的内容符合中华人民共和国法律法规，保证服务顺利进行。

（3）服务供应商负责提供的相关资料，包括但不限于文字、图片等，以保证资料的真实性。

（4）服务供应商确保按约定的内容进行管理服务，内容须与采购方协商选定，一旦确认不得随意修改。

（5）服务供应商负责做好分工责任内的工作，并有义务利用本方的资源优势协助采购方做好分工内的工作。

（6）项目的服务工作需要在服务方案中有详细描述；

（7）服务方案内需要提供应急预案、服务承诺等内容。

本项目技术规范要求如下：

1、管理规范

服务管理必须遵照用人单位管理原则。服务供应商应了解用人方的管理体系和各项规章制度，用先进制度管人，用“零容忍”的态度来保障服务质量和水平，实行统一规范的有效管理。

2、操作程序

根据不同的工作任务和岗位职责，提供差异化的服务，制定不同的工作方法和工作流程，并实行目标管理、绩效考核。

3、队伍专业

服务团队上岗前和服务期间需要经过严格、专业的培训，培训内容包括职业道德、作风纪律、安全常识、消防安全、应急处理、服务技能、法律法规、团队协调及现场安全环境评测等专业知识，并具备处置各种突发事件的能力，根据不同岗位需求，配置相应的称职人员，形成专业化的队伍力量。

4、服务综合

服务供应商在提供专业服务团队的同时，能够满足轮岗、调岗及人防、技防等综合化服务需求，确保服务保障综合化。

5、装备现代化

服务供应商要为服务保障团队提供一流的硬件装备，确保装备过硬，突显高效处置一件事。

三、服务内容及要求：

（一）服务工作量清单

序号	服务内容	服务时间段/天	工作量	备注
1	城市体检（网格巡查）服务	8:30-17:00	覆盖徐汇区 13 个街镇，具体为：天平路街道、湖南路街道、斜土路街道、枫林路街道、长桥街道、田林街道、虹梅路街道、康健新村街道、徐家汇街道、凌云路街道、龙华街道、漕河泾街道，以及华泾镇。 1、每日巡查距离不少于 150 公里；每月巡查距离不少于 3300 公里。（节假日除外） 2、街面（或根据相关工作要求的区域）事、部件案件巡查上报、处置（自发自处类）、核查等；每日案件数不少于 150 件（含自发自处、历保文保建筑巡查等）；每月数不少于 3300 件。（节假日除外） 3、根据市级工作要求对巡查发现的案件规范上报并及时到现场核查结案。（节假日除外） 4、服务时间段内，辖区发生突发事件时听从区域运中心统一调度，30 分钟内赶赴现场，维护现场秩序，做好应急保障服务。	1、需具备基础应急抢修能力。 2、服务时段会根据实际工作情况进行适当调整。 3、全年 365 天无间断覆盖。 4、对各类发现的问题，如必要，须第一时间采取防护措施，跟踪后续案件发展直至核查结案。
2	总客服（呼叫中心）电话接听、回访服务	8:30-17:00	1、办结工单回访量每日不少于 90 件（包括回访不成功量）；每月不少于 1980 件。（节假日除外） 2、派单前回访量每日不少于 150 件（包括重新派遣、申请退市）；每月不少于 3300 件。 3、结案前回访量每日不少于 50 件（包括退回重派）；每月不少于 1100 件。 4、区内热线 58910910 每日台账清晰。	1、目前按照 7000 件/月计算工作量，实际工作量根据每月实际工单量进行同比例调整。 2、回访及区内热线 58910910 接听规范、核验准确，避免各类因通话服务质量造成的群众投诉。
3	应急值守（协查取证、视频取证、应急值守）服务	8:30-17:00； 值守 00:00-24:00	1、融合指挥、协查取证每日不少于 30 次（节假日除外）；每月不少于 660 次（系统升级、流量调整期间除外）。 2、视频取证需 1 小时抵达现场，严禁擅自离岗。 3、24 小时专职应急值守每月值守天数不少于 12 天，每年不少于 144 天。	1、做到全年 365 天应急值守全覆盖。 2、按时上下岗，严禁擅自离岗。

（二）服务要求

1、城市体检（网格化管理）服务：

辅助城市运行各类部件巡查巡视、案件不属实情况现场核查、案件结案前现场核查、历保文保建筑专项巡查、各类事部件的专项行动、飞行检查等辅助巡查服务工作，能辅助我区“一网统管”城市运行其他保障工作，能满足节假日、双休日加班要求。

2、总客服（呼叫中心）服务：

辅助 58910910 热线电话接听、“12345”市民服务热线办结工单回访，能热情接待群众来电，耐心倾听群众呼声；辅助派单前、结案前等环节回访工作，确保进入“徐汇区城市运行派单管理系统”相关案件信息准确、退单率少；确保工单结案要素齐全，结案报告完整并严格按照督办、不属实审核（延期、存电）等要求，统一结案标准，无红灯超期案件，工作认真负责，爱岗敬业。

3、城运应急（协查取证、视频取证、应急值守）服务：

配合开展融合指挥、调度、协查取证服务等工作；监督检查区域重点场所、突发事件（紧急事件）视频取证以及市-区域运融合指挥案件的视频取证服务工作；配合区总值班室，保障夜间应急值守服务等相关工作。

（三）服务人员配置要求

项目负责人应当为本单位工作人员，须具备与本项目相关行业 10 年以上从业经验。其他要求：1、年富力强，年龄在 50 周岁以下（含 50 周岁）的优先；2、接受过高等教育，具有大专学历及以上的优先；3、具有良好责任意识和政治素养，具备党员身份的优先；4、具有同类项目管理经验的优先。

投标文件中需提供个人简历，并提供近 6 个月内任意一个月缴纳社保的证明（若为劳务派遣应提供相应证明材料），其中简历应至少包含：人员姓名、出生年月、性别、政治身份、学历经历、从业年限、以往工作经历等，以及与此相关证明材料。

除项目负责人外，投标单位还应配备项目服务团队。服务团队能力应能满足本项目所有服务工作的需求，人员配置分工明确，岗位设置合理，制定完善的劳动力配置计划等。服务人员应具备一定的专业技术能力和工作经验，有同类项目服务经验为优。

四、服务管理方式

1、中标单位在收到中标通知后 30 个工作日内与业主签订项目服务合同，服务接管由业主和中标单位根据实际需要商量决定。

2、中标单位应严格按照投标书和委托管理合同的约定进行服务管理（如：达不到规定要求，管理维护水平下降，投诉多或出现重大失误等），否则业主方有权终止委托管理合同，并进行财务审计，责任由中标单位负责。

3、服务单位在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要服务管理服务人员之前须征得业主方同意，业主方同时享有对有关管理服务人员指定调整、调换、替换的权利。

4、服务单位投报的所有参与本项目服务管理服务人员的人数、职责、资质、人事费用等内容经业主方核准确认后在管理服务期内不作变动。服务单位自行承担任何少报、漏报而带来的经营风险。

5、中标方的投标书是合同的当然组成部分，合同约定中未详尽的部分依中标方的投标书为据。

五、考核标准

1、由采购方针对项目管理制定日常考核标准，对日常管理工作进行抽查并提出考核要求。

2、服务单位应根据采购方制定的管理体系文件要求遵守各项规章制度和工作要求。

3、如服务工作发生以下情况，采购方将按与服务机构约定给予一定处罚。如发生市民投诉、上级检查有缺陷、发生媒体曝光事件影响业主形象。

4、在服务过程中，如发现服务机构有存在的问题，经采购方指出后，服务机构仍不予纠正和整改，采购方将有权根据双方约定解除协议。

5、能达到服务内容及要求，考核项目根据实际情况分为工作绩效和增加加分项目，其得分直接计入月度考核表。按“一网统管”城运保障工作考核细则内容规定，明确每项扣分次数的上限，每个月的绩效奖金为人民币柒万捌仟捌佰元整（¥78800.00元整）。首月考核不达标的（未满60分），给予一个月整改，整改后若还出现月度不达标情况，相应三个月考核中将实行奖惩（扣除两个月绩效奖金），后续若再次出现考核不达标的，根据不达标月数，在相应三个月考核中直接扣除对应不达标月数的绩效奖金，扣完为止。项目尾款的支付以项目验收通过及审计价为准。考核连续三个月或一年内累计5个月不达标的，甲方可单方面解除合同，由此产生的后果由乙方自行承担，具体以中标后采购人确定的考核办法为准。

城运保障项目考核细则（月度）

内容	序号	考核细则	分值	评分标准	实际得分
城市体检 (网格巡查) 服务	1	每日巡查距离不少于 150 公里；每月巡查距离不少于 3300 公里。（节假日除外）	15	每次扣 1.5 分	
	2	每日案件数不少于 150 件（含自发自处、历保文保建筑巡查等）；每月数不少于 3300 件。（节假日除外）	15	每次扣 1.5 分	
	3	根据市级工作要求对巡查发现的案件规范上报并及时到现场核查结案。（节假日除外）	10	被市里抽到一次扣 1 分	
总客服 (呼叫中心) 电话 接听、回访服务	4	办结工单回访量每日不少于 90 件（包括回访不成功量）；每月不少于 1980 件。（节假日除外）	10	每次扣 2 分	
	5	派单前回访量每日不少于 150 件（包括重新派遣、申请退市）；每月不少于 3300 件。（节假日除外）	10	每次扣 2 分	
	6	结案前回访量每日不少于 50 件（包括退回重派）；每月不少于 1100 件。（节假日除外）	10	每次扣 2 分	
	7	区内热线 58910910 每日台账清晰。	5	每次扣 1 分	
城运应急 (协查取证、视频 取证、应急 值守) 服务	8	融合指挥、协查取证每日不少于 30 次（节假日除外）；每月不少于 660 次。（系统升级、流量调整期间除外）	10	每次扣 2 分	
	9	视频取证需 1 小时抵达现场，严禁擅自离岗。	5	每次扣 1 分	
	10	24 小时专职值守每月值守天数不少于 12 天。	10	每次扣 2 分	
加分项	11	对在市级、区级以上媒体报道优秀事迹、工作经验等事例的；对工作表现突出，有显著成绩和贡献，或者有其他突出事迹的。		每次加 4 分	

六、有关投标要求及说明

1、投标单位应有完善的人员管理架构，明确的现场管理负责人，且现场管理负责

人具备相关工作经验。

2、投标单位应充分了解招标项目内容、范围。如有疑问应及时向采购方或代理机构提出，如未在本采购文件中所注明的有效提疑时间内向采购方或招标代理机构提出疑问的，均视为已确认了解所有条件，一旦中标，不得以不了解或不完全了解采购方的需求而提出额外费用，对此采购方一律不予考虑。

3、中标方为此项目所聘用的全部人员、生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与采购方无关。

4、中标方应加强对人员的管理，对于在服务工作中发生不服从安排，擅自脱岗离岗，泄漏管理信息等情况的采购方可让中标方换人或辞退，造成后果的按情况追究当事人与中标方的责任，换人或辞退的缺岗人员中标方应在3个工作日内补充到位。

5、投标报价应包括为履行招标文件要求的服务规定的全部管理、服务所发生的一切服务费、人身伤害意外保险、管理、税金及酬金等。各投标人应根据招标内容结合自己的管理经验、水平和市场风险测算确定年度服务细目报价并进行汇总。供应商的具体服务日期由采购人提前10天通知，如因客观原因的影响不能如期服务，服务期限可予以顺延。采购招标人与服务供应商双方需配合的内容在合同中予以明确。

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

7、对知识产权的要求：投标方承诺全部承担今后凡因本项目相关部件知识产权方面可能产生的任何问题、纠纷乃至赔偿等。

8、与采购方业务流程和管理紧密相关的资料、数据等信息，投标方不得透露给第三方，且不得应用于任何其他用途。若违背该保密条款，投标方应当承担违约责任，并且对采购方因此而遭受的一切经济损失承担赔偿责任。

上述仅为本项目主要任务、要求，不能理解为完整、详细的全部工作，投标人应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况行投标。