

---

项目编号：310109000250225183016-09210756



# 虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标

## 公开招标文件

2025年04月01日

2025年04月01日

采购单位：上海市虹口区机关事务管理局

地 址：上海市虹口区飞虹路 518 号

---

## 目 录

第一章	公开招标采购公告.....	3
第二章	投标人须知.....	8
第三章	评标办法及评分标准.....	23
第四章	招标需求.....	39
第五章	政府采购合同主要条款指引.....	75
第六章	投标文件格式附件.....	81

# 第一章 公开招标采购公告

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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

- 一、项目编号：**310109000250225183016-09210756**
- 二、公告期限：5 个工作日
- 三、采购项目内容、数量及预算

包号	包名称	数量	单位	预算金额(元)	简要规格描述或包基本概况介绍	最高限价(元)	备注
1	虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标	1		4856200.00	详见招标文件	4856200.00	

## 四、合格投标人的资格要求

- 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
- 无

虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标资格审查要求  
包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级 / 包级
1	自定义	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条要求的供应商。	提供有效证明材料。	项目级
2	自定义	根据《财库[2016]125号》之规定，企业信用报告合格的供应商。	提供有效证明材料。	项目级
3	自定义	有效提供企业自我声明——前三年内无违法记录及不诚信行为的供应商。	提供有效证明材料。	项目级
4	自定义	未列入失信被执行人、	根据响应人提供的材料	项目级

		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、近三年不存在负面记录及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商。	及外部查询有效内容核对判定。	
5	自定义	投标有效期不足 90 天。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
6	自定义	响应文件未按采购文件要求签署、盖章的	根据响应人的响应内容判定。	项目级
7	自定义	未满足带“*”号实质性指标的响应文件	根据响应人的响应内容判定。	项目级
8	自定义	以赠送方式响应的、对一个标项提	根据响应人的响应内容判定。	项目级

		供两个投标 方案或两个 报价的		
9	自定义	响应文件含 有采购人不能接受的附加条件的	根据响应人的响应内容判定。	项目级
10	自定义	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。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
11	自定义	不 符 合 法 律、法规和本采购文件规定的其他实质性要求的。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
12	自定义	获得采购合同的供应商将采购项目中的 35% 分包给一家或者多家中小企业	请根据要求上传《中小企业声明函》。如以合同分包形式参与本采购包的，还需上传《分包	包 1

			意向协议》。 具体要求及 格式以采购 文件为准。	
--	--	--	-----------------------------------	--

**五、投标报名：**

- 1、报名时间：2025-04-01 至 2025-04-10 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。
- 2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行报名。
- 3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

**六、投标保证金：**

[投标保证金收款账户（金额、开户行、户名、账号等）]

如需缴纳保证金，投标人应于 时前将投标保证金交至上海市虹口区政府采购中心，投标保证金若以网银、电汇方式缴纳的, 请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

**七、投标截止时间和地点：**

2025-04-22 10:00:00 上海政府采购网

**八、开标时间及地点：**

本次招标将于 2025-04-22 10:00:00 时整在上海政府采购网开标。

## 第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容	要 求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》二
2	信用记录	根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）、中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ），以开标当日网页查询记录为准。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， <b>其投标将作无效标处理。</b>
3	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品， <b>否则其投标将作为无效标处理。</b>
4	小微企业有关政策	<p>1、根据财库〔2011〕181号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予__%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供的《中小企业声明函》以及本单位、制造商（如有）“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章），并在报价明细表中说明制造商情况。</p> <p>2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。</p> <p>3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自</p>



		拟)。” (注：未提供以上材料的，均不予价格扣除)。
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	投标文件组成	投标文件由资质文件、技术及商务文件、报价文件组成
13	中标结果公告	中标供应商确定之日起2个工作日内，将在上海市政府采购网( <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn/">http://www.zfcg.sh.gov.cn/</a> )发布中标公告，公告期限为1个工作日。
14	投标保证金	交纳：投标保证金应按《招标采购公告》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的投标保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。 退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标人提供交入投标保证金时取得的第二联“供应商退款凭据”到招标方服务台办理，招标方以电汇或转账等方式退还投标保证金。
15	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。规范政府采购合同签订行为，财政部制定了《政府采购货物买卖合同（试行）》，供采购人参考使用。
16	履约保证金	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
17	付款方式	国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表
18	投标文件有效期	90天
19	投标文件的	<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> 接收

	接收	
20	招标方代理费用	无
21	解释权	本招标文件的解释权属于上海市虹口区政府采购中心。
22	新出台文件及要求	《关于简化政府采购供应商资格审查有关事项的通知》主要内容：不再要求供应商提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。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。（如与本次采购过程中的内容有冲突，按照新文件执行）。超出招标文件要求的规定次数的质疑将不再受理。
23	备注	1，为方便告知投标单位后续政府采购相关事宜，投标单位需在投标文件中填写邮箱信息。2，电子投标文件在投标截止时间前上传至上海政府采购网，可不再打印纸质投标文件交至政府采购代理机构。3，虹口政府采购中心联系方式见采购公告，邮箱：hkqzfcgzx@163.com。

---

## 一、总 则

### （一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### （二）定义

- 1、“招标方”系指组织本项目采购的上海市虹口区政府采购中心。
- 2、“投标人”系指向招标方提交投标文件的单位或个人。
- 3、“采购人”系指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。
- 4、“货物”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料 and 文字材料。
- 5、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。
- 6、“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

### （三）投标人及委托有关说明

- 1、授权代表须携带有效身份证件。如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（格式见附件）。
- 2、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。
- 3、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 4、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、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

### （四）投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用

---

（招标文件有其他相反规定除外）。

### （五）质疑

1、投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

2、质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>），位置：“首页-下载专区-政府采购供应商质疑函范本”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括以下内容：

- a 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- b 质疑项目的名称、编号；
- c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- d 事实依据；
- e 必要的法律依据；
- f 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标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，便于有关单位调查、答复和处理，质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

### （六）招标文件的澄清与修改

1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。**逾期提出招标方将不予受理。**

2、招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。

---

当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

## 二、投标文件的编制

### （一）投标文件的组成

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，含无重大违法记录及不诚信行为声明）；

（2）投标单位可自查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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网

（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）投标人信用情况。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，其投标将作无效标处理。（投标单位可不用截图于投标文件，采购人、采购代理机构或由采购人委托的评标委员会以开标当日的查询结果为准）。

（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）联合投标协议书（若需要）；

（6）联合投标授权委托书（若需要）；

（7）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（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人

---

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 (格式见附件);

(8) 售后服务计划 (可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等);

(9) 技术培训计划 (若有);

(10) 投标人履约能力 (可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书);

(11) 案例的业绩证明 (投标人业绩情况一览表、合同复印件等);

(12) 投标方认为需要的其他文件资料。

投标单位可根据采购需求内容和评审因素作技术文件响应。

### **3、报价文件:**

(1) 投标报价明细表 (格式见附件);

(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) 小微企业声明函、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)。

**注: 法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。**

### **(二) 投标文件的语言及计量**

1、投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电, 均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外, 投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2、投标计量单位, 招标文件已有明确规定的, 使用招标文件规定的计量单位; 招标文件没有规定的, 应采用中华人民共和国法定计量单位 (货币单位: 人民币元), 否则将作无效标处理。

### **(三) 投标文件的有效期**

1、自投标截止日起 90 天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将作无效标处理。

2、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。



---

#### （四）投标文件的签署和份数、包装

1、投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2、投标人在 <http://www.zfcg.sh.gov.cn> 上传投标文件。

3、投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

4、投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

#### （五）投标报价

1、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）。

2、投标报价应包含项目所需全部货物、服务，不得缺漏，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。

3、投标报价总价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

#### （六）投标保证金

1、投标人须按规定提交投标保证金。

2、保证金形式：网银、汇票、电汇、转帐支票。

3、招标方不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

投标保证金若以网银、电汇方式交纳的，请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

4、招标方在中标通知书发出后五个工作日内退还投标保证金，供应商办理投标保证金退还时需提供收据的第二联“供应商退款凭据”。详见

---

上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn/>，位置：“首页-在线服务”

保证金不计息。

**5、投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：**

- (1) 投标人在投标截止时间后撤回投标文件的；
- (2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 将中标项目转让给他人或者在投标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) 其他严重扰乱招投标程序的；

**(七) 串通投标认定**

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5、不同投标人的投标文件相互混装；
- 6、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

**(八) 投标无效的情形**

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- 1、未按规定交纳投标保证金的；
- 2、投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；
- 3、投标人被列入失信被执行人、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；
- 4、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 5、与招标文件有重大偏离、未满足带“\*”号实质性指标的投标文件；
- 6、招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；
- 7、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；



---

8、标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

9、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，且不能证明其报价合理性的；

10、投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

11、未按本章“二、投标文件的编制”第五点投标报价要求报价的；

12、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13、投标人被视为串通投标的；

14、不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

### **（九）错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准。

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

（四）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。修正后的报价按照经投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

注：除评标委员会按相关法律法规要求的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

## **三、组织开、评标程序及评标委员会的评审程序**

### **（一）组织开标程序**

---

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标(<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>上开展)。

## (二) 组织评标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

- 1、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。
- 2、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。
- 3、组织评标委员会各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。
- 4、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。
- 5、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。
- 6、采购人代表或采购代理机构或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))信用记录情况进行核实。
- 7、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，可组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分，评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理

---

由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

8、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

9、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

### （三）评审程序

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

2、评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4、评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人干预。

5、评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未到场或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，

---

应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

#### 四、评审原则

1、评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家，被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。

3、评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

4、财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机

---

抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

## 五、确定中标供应商的原则

1、项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

2、采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3、采购结果经采购人确认后，招标方将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布中标公告，并向中标方签发《中标通知书》。

## 六、合同授予

### （一）签订合同

1、采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同，招标方作为合同签订的鉴证方。

2、中标人拖延、拒签合同的，将被扣罚投标保证金并取消中标资格。

### （二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

---

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

## 七、货款的结算

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。

---

## 第三章 评标办法及评分标准

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

### 一、总则

本次评标总分为 100 分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选人资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。采购文件中未规定的评标标准不得作为评审依据。

### 二、分值的计算

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)



### 三、评标内容及标准

#### 综合评分法

虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价得分=价格分值×（有效最低投标价/有效投标报价）
同类业绩	0~10	投标人近3年以来承接的有效的类似业绩。是否属于有效的类似业绩由评标委员会认定。有一个有效业绩得2分，每增加一个有效业绩加2分，最高得分为10分，没有有效的类似项目业绩的得0分。须有合同佐证（合同关键页复印件），需提供相关业



		<p>绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。</p>
企业资质	0~15	<p>1.投标人具有CCRC 信息安全服务资质认证证书，二级及以上得 2 分，二级以下每项得 1 分。</p> <p>2.投标人具有有效的信息安全管理 体系认证证书 (ISO27001)、质量管理体系认证证书 (ISO9001)，每提供 1 个证书得 1 分，最高得 2 分。</p> <p>3.投标人具有ITSS 信息技术服务</p>

		<p>标准等级二级及以上证书得 3 分，三级得 2 分，四级得 1 分。</p> <p>4.投标人提供与本项目建设内容类似或含有相关内容的软件著作权，每提供 1 项含有相关内容的得 1 分，总计得 8 分，未提供不得分。</p>
团队实力	0~9	<p>1.拟投入的项目技术负责人具备高级信息系统项目管理师证书或高级工程师证书，得 2 分；具备信息系统管理工程师或中级工程师证书，得 1.5 分。</p> <p>2.投标人拟安排的项目技术团队和实施团队成员中具有系</p>

		<p>统架构设计师证书、系统分析师证书、软件评测师证书、信息安全工程师证书、数据库系统工程师等类似证书的，每提供1个得1分，最高得5分。</p> <p>3.要求在项目实施阶段按项目需求提供相应人员驻场服务，根据驻场人员配置是否合理、是否能够满足本项目要求情况打分。满足得2分，否则不得分。</p>
<p>总体设计方案与项目吻合度</p>	<p>0~5</p>	<p>1，所提供总体设计方案与本项目需求的吻合程度,描述细致且完全满足本项目需求的得 2.5分；每有一项内容欠</p>

		<p>缺或提供不全的扣 0.5 分；未提供不得分。</p> <p>2，所提供的总体设计方案对建设原则、总体架构、系统功能架构、网络架构、技术路线内容进行阐述科学性、合理性先进性等，以上内容描述细致且完全满足本项目需求的得 2.5 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 0.5 分；未提供不得分。</p>
软件方案（1）	0~13	<p>1、根据投标人提供的综窗系统前台功能建设方案进行综合评分，应提供排队取号系统升级改造、综窗集成受理</p>

---

		<p>平台升级改造、智能帮办子系统建设、大屏智能化管理子系统建设内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 4 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>2、根据投标人提供的综窗系统后台功能建设方案进行综合评分，应提供后台基础配置、综窗基础能力建设、综窗系统对接改造内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠</p>
--	--	--

		<p>缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>3、根据投标人提供的综窗系统统计分析展示模块方案进行综合评分，应提供统计分析自定义功能建设、服务效能版块建设内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 2 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>4、根据投标人提供的大厅场地可视化管理子系统方案进行综合评分，应提供场地可视化管</p>
--	--	---

		<p>理、智能设备运维监控管理、场地运行监控管理、场地智能中控管理内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 4 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p>
软件方案（2）	0~11	<p>1、根据投标人提供的统一信息发布管理子系统方案进行综合评分，应提供节目信息管理、信息发布管理内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 2 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣</p>

		<p>1 分；未提供不得分。</p> <p>2、根据投标人提供的自助电脑管理子系统方案进行综合评分，应提供身份登录、超时自动退出、自动还原、后台查询内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 4 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>3、根据投标人提供的内部工作台方案进行综合评分，应提供工作门户、角色管理内容。</p> <p>以上内容齐全，</p>
--	--	--



		<p>描述细致且完全满足本项目需求的得 2 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>4、根据投标人提供的系统统一对接方案进行综合评分，应提供与智能化硬件设备对接、与第三方硬件的软件系统对接，系统接口扩展内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p>
实施服务及售	0~6	1、根据投标人

<p>后服务（主观分）</p>		<p>提供的实施服务方案进行综合评分，应提供项目组织管理、项目进度计划、实施过程管理方面内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p> <p>2、根据投标人提供的售后服务方案进行综合评分，应提供响应及维护体系、日常巡检、应急处理程序方面内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠</p>
-----------------	--	---

		缺或提供不全的扣1分；未提供不得分。
实施服务及售后服务（客观分）	0~2	要求在项目验收后免费质保期一年内，提供驻场服务，根据驻场人员配置是否合理、是否能满足本项目要求情况打分。满足的得2分，不满足不得分。
培训服务	0~2.5	<p>根据投标人提供的培训方案进行综合评分，应提供培训内容、项目培训规划、前期筹备工作、培训注意细节、培训区域规模方面内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得2.5分；每有一项内</p>

		容欠缺或提供不全的扣 0.5 分；未提供不得分。
项目建设电子化管理	0~3	<p>根据投标人提供的项目建设电子化管理方案进行综合评分，应提供项目流程管理、质量管理、多方参与管理、规划管理、预算管理、需求管理内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 0.5 分；未提供不得分。</p>
运维服务	0~3	根据投标人提供的运维服务方案进行综合评分，应提供远程运维、现场巡

		<p>检、驻场服务内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p>
安全管理	0~3	<p>根据投标人提供的安全管理方案进行综合评分，应提供安全运维体系、安全运维场景、安全运维管理内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p>
应急策略	0~3	根据投标人提

		<p>供的应急策略方案</p> <p>进行综合评分，应提供应急响应分级、应急响应流程、应急预案内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满足本项目需求的得 3 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 1 分；未提供不得分。</p>
风险管理	0~2.5	<p>根据投标人提供的风险管理方案进行综合评分，应提供风险管理计划、风险分析与管理、风险识别、风险控制与规避、风险应对措施方面内容。</p> <p>以上内容齐全，描述细致且完全满</p>

		足本项目需求的得 2.5 分；每有一项内容欠缺或提供不全的扣 0.5 分；未提供不得分。
相关认证	0~2	产品列入财政部、生态环境部发布的环境标志产品品目清单的，提供国家市场监督管理总局公布的《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》内的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。得 2 分。

第四章 招标需求

附件：（此表格为招标需求首页，采购单位填写）

序号	事项	内容
1	采购单位（加盖公章）	上海市虹口区机关事务管理局

2	项目名称	虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标
3	采购预算金额	485.62 万元（国库资金：485.62 万元）
4	项目属性	货物口      服务 <input checked="" type="checkbox"/>
5	采购意向是否已公开	2025 年 2 月 27 日于上海政府采购网发布采购意向公示
6	采购标的所属行业(按工信部联企业(2011)3006 号和财库〔2020〕46 号文，用于中小企业声明函)	软件与信息技术服务业
7	特定资格要求	无
8	是否专门面向中小企业	合同分包形式预留中小企业
9	是否招一用三	是口      否 <input checked="" type="checkbox"/>
10	合同履行期限	180 日历天
11	质保或免费维护期	12 个月
12	是否允许联合体投标	是口      否 <input checked="" type="checkbox"/>
13	是否允许采购进口产品	是口      否 <input checked="" type="checkbox"/>
14	是否现场踏勘	是口      否 <input checked="" type="checkbox"/>
15	是否要求提供样品	是口      否 <input checked="" type="checkbox"/>
16	付款方式	<p>中标单位与甲方签订项目合同后一周内向甲方提供合同总价5%的履约保证金，自项目1年免费运维期满后甲方返还。</p> <p>分期付款，分三次进行支付</p> <p>（1）合同签订，甲方向乙方支付合同总金额30%的合同预付款；</p> <p>（2）项目交付后，甲方向乙方支付合同总金额的50%的合同进度款；</p> <p>（3）项目正式验收通过后，甲方向乙方支付合同总金额的 20%的合同验收款；</p> <p>所有的资金支付时间都以财政实际资金下拨时间为准。</p>
17	验收方式（履约验收后将材料交由政采中心电子归	第三方验收报告



	档保存)	
18	本项目询问、质疑受理委托授权范围	委托采购中心
19	本项目评审办法	综合评分法 <input checked="" type="checkbox"/> 最低评标价法 <input type="checkbox"/>
20	按财政部 22 号令《政府采购需求管理办法》第十一条要求，是否已完成需求调查工作	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
21	本项目是否涉及信创产品（包括软、硬件）采购。（所有信创产品由采购单位按相关要求另行采购）	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>

## 一、项目概述

### 项目背景

本项目依据《关于深入推进“一网通办”进一步加强本市政务服务中心标准化建设与管理的意见（试行）》上海市《一网通办政务服务中心建设和运行规范》（DB31/T 862-2021）《2024 年虹口区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工》等相关规范文件，并结合虹口区线下大厅“帮收受”实际运行情况和业务流转机制，开展虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目。

基于“站位高、创意新、实用强”的设计理念，结合实际应用场景、形成向企业侧提供智能化办理，向政府侧提供智能化管理的综合服务体系。创新构建“帮办、收件、受理”相结合的一体化服务模式，一方面为企业群众提供 VIP 式政务服务新体验，另一方面为政府内部提供便捷高效的管理服务新突破。

本项目以建设“上海市一流政务服务中心”为目标，围绕服务能力提升、服务方式重塑和服务功能拓展，建设功能完善、设施齐备、环境舒适、便捷高效、高度智能的政务服务大厅。一方面汇集区内高效的政务服务资源，实现服务方式重塑新突破，打造具有虹口特色的“政务会客厅”；另一方面汇集区内优质的企业服务资源，实现服务功能拓展，打造具有虹口特色的“企业之家”。从解决“一件事”向办好“一类事”延伸，打造本区政务服务全流程服务理念，推动本区政务服务改革向纵深发展，实现群众办事更加方便快捷、政府管理运行更加高效的双重提升，打造“数智虹口”体系的服务载体和办事理念。

## 建设目标

### 1、智能化办理

基于《2024 年上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工的通知》《2024 年虹口区优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革工作任务分工》《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》等相关规范文件，同时结合新政务服务中心线下大厅“帮收受”一体化实际业务需求内容，开展综合窗口管理系统升级改造重要工作。

根据新政务服务中心线下大厅业务运行模式，虹口区综合窗口管理系统为支撑本区政务服务中心运转的中枢管理平台，衔接各环节业务流程，通过综合窗口管理系统的升级改造工作，形成综合窗口管理系统为枢纽的服务体系，支撑本区政务中心“帮收受”运行机制。同时也推进虹口区综合窗口管理系统与市“一网通办”平台的数据流转与业务协同，并且通过综合窗口管理系统基础支撑能力建设，整合政务服务资源，对业务要素进行标准化定义，将底层碎片化“服务”进行整合，推动政务服务业务流程重构和优化。

根据新政务服务中心线下大厅 VIP 帮办服务模式，构建智能帮办子系统为办事人提供各业务环节中表单信息预填，申报材料制作等相关场景，为企业群众了解材料类型、填写材料信息、制作申报材料提供对应赋能，最大限度支撑线上线下帮办服务一体化，为虹口区企业群众办事提供智能化申报辅助，整体提高企业、群众办事的满意度和获得感。

根据新政务服务中心线下大厅运行成效展示需求，基于现有数据维度，规划设计大厅内的大屏展示内容和呈现形式，实现数据的统一展示和分析，支持政务大厅情况的随时查看，为决策提供依据，并呈现不同展示版面，如中心简介、政务服务运营情况和企业之家，通过持续保障大屏显示的准确性和及时性，整体量化“一网通办”运行成效。

### 2、智能化管理

在新时代背景下，随着信息技术的飞速发展，政务服务中心作为政府与民众沟通的重要桥梁，其服务效率与质量直接影响到政府的形象与民众的满意度。上海市作为

我国的经济、金融中心，一直走在信息化建设的前列，对政务服务中心的智能化管理提出了更高要求。虹口区作为上海市的核心区域之一，积极响应上海市相关规范和政策要求，结合政务服务中心的发展趋势及自身实际情况，计划建设大厅智能化管理系统，旨在通过科技手段，实现“场地管理可视化、人流数据可视化、智能中控无人化、信息发布统一化”的现代化管理目标，全面提升政务服务中心的服务水平和运营效率。

## 建设周期

项目建设周期 4 个月，试运行 2 个月。

## 总体设计要求

### 建设原则要求

#### （1）统筹规划，分步实施

需注重顶层设计和统筹规划的同时，要兼顾重点业务工作，急用先行、分步实施。依据业务重要性和急迫程度、业务流程的稳定性、建设条件等因素，考虑平台的功能完备和稳定可靠性。

#### （2）需求导向，注重实效

需以实际需求为导向，以政务信息资源共享和开放为主要内容推进项目建设，规范政务信息共享和服务工作，支撑“放管服”改革，同时根据情况建设相应的平台功能，解决实际问题，符合实际情况，追求实际效果。

#### （3）统一标准，促进服务

需按照国家政务信息资源相关标准进行政务信息资源的采集、存储、使用工作，坚持“一数一源”、多元校核，统筹建设平台层、数据层、管理层等各类标准规范，有效促进数据共享、开放、分析等服务。

#### （4）重视安全，保障运维

必须按照国家的安全技术要求和管理规范，建立更为全面的信息安全保障体系，实现网络安全、系统安全、数据安全，建立安全保障体系。建立项目运维机制，保障

---

平台长效稳定运行和便利维护。

#### （5）技术先进、使用便捷

在项目建设中引入业界较为领先的新技术，如大数据等技术，为平台持续发展打下良好的基础。在系统使用层面，尽可能考虑用户的使用场景和使用的便捷性，提升用户体验。

## 总体架构要求

供应商应根据本项目建设要求，提供总体架构图、系统功能架构图、网络架构图。

## 技术路线要求

要求基于 JavaEE 技术路线进行设计实现，平台需支持在高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性；平台业务基于微服务架构设计原则实现业务的服务化、组件化，避免传统烟囱式应用中资源难以共享、资源利用率低、无法快速响应客户需求变化等问题；平台需要能支持微服务架构下的分布式事务，提供回滚机制，确保业务流程数据的一致性；需要支持服务调用链分析，自动分析服务依赖的压力点、易故障点和瓶颈点，实现业务的隔离解耦、敏捷运维。

## 技术参数要求

本项目中，性能需求主要指作业响应时间方面的要求，作业响应时间指完成目标系统中的交互或批量处理所需的响应时间。

根据业务处理类型的不同，把业务划分为两类：交互类业务、查询类业务，分别给出响应时间要求的参考值，包括峰值响应时间、平均响应时间。

#### （1）交互类业务

交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入、修改或删除一条记录、发布一条信息等操作。

内部管理：平均响应时间：1-2（秒）；峰值响应时间：2-3（秒）。

---

外部服务：平均响应时间：1-3（秒）；峰值响应时间：3-5（秒）。

## （2）查询类业务

查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，需要根据具体情况而定，在此给出一个参考范围。

简单查询平均响应时间：1-3（秒）；复杂查询平均响应时间：3-5（秒）。

# 应用系统要求

## 综合窗口管理系统升级改造

### 综窗系统前台功能建设

#### 排队取号系统升级改造

##### 1、基本功能建设

基本功能建设需包括取预约号、现场取号、排队信息显示条、小票补打、窗口叫号、对接短信平台。

##### 2、个性化功能建设

个性化功能建设需包括扫码取号建设、取叫号实时监控、帮办取号功能建设、PAD端排队状态动态调配建设。

#### 综窗集成受理平台升级改造

##### 1、综窗界面改造

需包括 UI 升级改造、页面集成展示。

##### 2、咨询

需按照现有业务的需求内容，构建咨询模块，针对现有的咨询件内容，实行只收件不推件服务模式。

---

### 3、统一收件

为丰富服务场景，满足现阶段申请人线下窗口办理需求，系统应支持统一收件功能，为窗口人员提供线下统一收件渠道，满足申请人线下办理场景。针对网上预审过的办件，可进行通过或退回操作，在窗口办理的办件，若材料少提交或误提交，可不进行流程操作。

统一收件需包括扫码续办、基本信息登记、电子表单填写、申报材料展示查看、电子材料上传/高拍仪上传、电子材料批量下载、材料意见批注、待收件暂存、办件信息修改。

### 4、物料流转系统

当物窗口人员、部门业务人员在收送材料的过程中，在系统中设置物料交接操作功能，进行签入和签出操作，可通过二维码实现签入签出，确保前台受理和后台审批材料转交全程留痕，并所有操作记录在系统中都可以查询。其中可以基于市级生成的码附在物料中，并通过市民云和企业云进行扫码。

物料流转系统需包括签入、签出、物料查询。

### 5、统一受理与审批

若部门将受理权限下放综窗，则由综合窗口人员进行受理操作，若受理权限未下放，则由部门窗口人员进行受理操作。

统一受理与审核需包括受理、批量受理、审核、审核代办转交功能。

### 6、统一制证

应提供制证功能，可支持一键制证，由综合窗口人员或者专门的制证人员进行制证，进一步减轻了业务部门的办件压力。

统一制证需包括制证模板管理、市证照库对接。

### 7、统一发证

制证完成后，应支持由发证人员进行发证操作。

### 8、办件办结

---

部门审批完成后，可对事项进行办结操作，若不涉及审批结果，审批通过后应支持系统自动办结。

### 9、办件评价

需与好差评系统对接，接件或审批通过后，窗口人员可发起评价操作。

### 10、统一物流

统一物流应提供办件过程中物流快递管理功能。

统一物流需包括材料取件管理、物流信息信息反馈、快递呼叫。

## 智能帮办子系统建设

个性化进行帮办系统建设，需针对虹口区高频服务事项，根据事项办理流程，个性化定制智能帮办功能应用，最大限度实现材料制作便利性。基于帮办过程，提供选择业务、智能情形引导、表单个性化定制、数据自动校验、企业码数据、数源数据获取、预览确认一站式帮办支撑。本次智能帮办系统建设计划实现 6 个事项的定制化建设，其中包含事项业务梳理、相关帮办流程构建和最终系统应用。

### 1、帮办首页模块建设

帮办首页模块建设需包括基础框架建设、全屏浏览功能建设、快速检索功能开发。

### 2、历史帮办功能开发建设

历史帮办功能开发建设需包括历史接续帮办、再次帮办功能建设、企业信息登记功能、检索信息校验。

### 3、办理内容板块建设

办理内容板块建设需包括情形引导功能、重置功能开发、材料包模块建设。

### 4、填写内容板块建设

填写内容板块建设需包括基础数据信息获取、帮办纸质材料上传。

### 5、表单填写板块建设

表单填写板块建设需包括个性化表单定制开发、“新增人员”内容建设。



---

## 6、材料确认版块建设

系统应构建材料确认版块，以列表方式呈现该事项情形下，匹配办事人实际业务需求的材料包，同时支撑对材料包的内容进行详情打开，针对有问题内容可以进行在线调整编辑。

## 7、预览确认板块建设

预览确认板块建设需包括预览界面建设、材料个性查看功能建设、预览下载功能建设。

## 8、帮办栏目动态切换功能建设

针对帮办系统中的每一项办理流程，如需返回修改，可直接切换到相应的标签页修改，切换标签页和填写信息都进行数据保存刷新，同时也支持返回列表功能一键反馈首页，所有历史数据信息都将进行保留。

## 9、帮办凭证

申请人在帮办人员陪伴式服务过程结束后，帮办人员可通过系统打印帮办凭证，帮助申请人了解整个帮办过程的详细办理信息，包括个性办理流程 and 窗口联系人信息，并支持扫码查看电子版功能。

## 10、PAD 端适配联调

需针对移动 PAD 端展现形式进行适配联调，将帮办系统赋能于 PAD 端进行应用，呈现良好的交互体验服务。

## 11、高拍仪对接及调试

针对整体帮办业务环节，需集成对接大厅高拍仪相关智能化设备，调取好对应材料的相关信息，进行数据内容的获取，支撑整体帮办业务流程。



---

## 大屏智能化管理子系统建设

需针对大厅“帮收受”服务模式，规划设计信息化大屏展示内容和呈现形式，呈现相应指标数据，实现数据的统一展示和分析，支撑政务大厅情况随时查看，中心决策有据可依，在展现维度上呈现切换不同展示版面，例如中心简介、政务服务运营情况、企业之家，其中结合线上线下数据信息，进行相应版块页面分析内容下钻，整体量化“一网通办”运行成效，直观呈现涉企办事服务能级。

### 1、中心简介版块建设

中心简介版块建设需包括中心简介专题页面设计、指标内容建设、展示内容配置。

### 2、运营情况（政务服务）版块建设

运营情况（政务服务）版块建设需包括运营情况专题页面设计、指标内容建设、展示内容配置。

### 3、企业之家版块建设

企业之家版块建设需包括企业之家专题页面设计、指标内容建设、展示内容配置。

## 综窗系统后台功能建设

### 后台基础配置

后台基础配置需包括组织架构配置、工作日配置、窗口配置、人员岗位权限开发。

### 综窗基础能力建设

#### 1、事项中心

事项中心是对政务服务事项精细化梳理和成果的事项精细化管理组件。事项管理以事项库为统一事项数据来源，通过提供统一的事项标准接口，为各级各部门政务服务应用提供运行支撑，提升本区政务服务平台统一事项服务能力。根据虹口区实际业务需求，对原有标准事项进行个性化要素扩展，从而满足实际的业务运行需求。

事项中心需包括事项库同步功能建设、事项维护管理、事项运行配置、事项中心

---

对外服务接口。

## 2、材料中心

材料中心需包括材料归集管理、材料维护管理、数据调取能力建设、材料中心对外服务接口。

## 3、表单中心

表单中心是支撑政务服务事项运行过程中表单填写、预览相关场景的管理组件。提供个性化智能表单设计管理的功能，融合字段数源能力，应提供表单管理、列表管理、模板管理、控件管理、数据调取能力建设、表单中心对外服务接口，支持表单和事项材料的关联，实现表单共享。

## 4、智能 AI 审批中心

智能 AI 审批中心是支撑智能审批运行的能力中心，需通过建设政务服务 AI 审批中心，进一步提升申请人事项申报体验，提高事项审批效率。

智能 AI 审批中心需包括智能审批套件功能、数据调取能力建设、智能审批结果查询、智能审批效能统计。

## 5、知识中心

知识中心作为虹口区提供标准化、集成化、场景化的智能知识库管理平台，需满足各级工作人员和服务流程的日常工作需求、办事人日常咨询办事服务需求。在给办事人带来便利化咨询问答服务的同时，持续提升虹口区对外服务效能。

知识中心需包括知识管理、知识加工、知识检索、对外服务管理。

## 6、标签中心

标签分类将标签按照实际业务数据进行分类，支持对标签分类的标签类型进行新增、编辑、删除。

标签中心需包括标签分类、主体管理、关系管理、标签列表、标签创建/修改、画像管理、规则管理、标签调度。

## 7、中心政务数据库

---

数据归集模块建设，需建立综窗系统与现有系统之间的数据归集通道，接收现有业务数据内容，不断填充数据支撑平台中的数据维度和数据量。

数据治理建设：需包括数据治理标准制定、质检规则校验、质检结果分析。

## 综窗系统对接改造

本次综窗对接适配工作需完全根据《上海“一网通办”平台对接技术规范 7.0》相关要求，结合综合窗口管理系统相关功能进行升级改造，其中主要需包括两免工作对接、办件库对接、事项库对接、生僻字支撑（市要求文件）、市运管平台对接适配。

## 综窗系统统计分析展示模块

### 统计分析自定义功能建设

应支持按照不同字段信息，进行对应内容的数据统计分析。可自定义统计的维度及对应的数据来源。

### 服务效能版块建设

需对标市级运营平台指标体系，结合区级改革工作，形成区级服务分析指标体系。

应提供展示维度管理、数据看板展示。

## 智能化管理系统建设

### 大厅场地可视化管理子系统

大厅场地可视化管理子系统需包括场地可视化管理、智能设备运维监控管理、场地运行监控管理和场地智能中控管理。通过二维平面为用户打造可视化场景管理，实现对各类智能化设备和电器设备的集中管理。同时，该系统能够清晰显示设备信息和工作状况，迅速定位故障设备并提供维修指导，提高运维效率。还集成了视频监控管理平台，支持查看摄像设备状态、故障预警以及出入口人流量统计功能。并且为中心

---

工作人员提供了灯光、电源、空调设备的自动开启和关闭功能，并支持定制不同业务场景的需求。

## 场地可视化管理

场地可视化管理作为一种创新的场地管理模式，正逐步成为各类管理中心提升运营效率、优化资源配置的关键手段。该系统通过将场地与设备整合至一个统一的操作平台上，为中心内的各类管理人员提供了一个直观、高效的可视化管理平台。系统管理员能够依据实际需求，为不同角色的用户预设功能权限，确保信息的有效流通与管理的精细化。

场地可视化管理需包括首页面展示、楼层 2D 展现、设备可视化预警。

## 智能设备运维监控管理

智能设备运维监控管理通过系统清晰显示各类设备（查询机、取号机、自助机）的信息及工作状况，迅速对故障设备进行定位，辅助提供故障设备设施的维修指导及备品备件信息，提高运维效率，减少运维人员，降低运维成本。

智能设备运维监控管理需包括智能设备信息管理、智能设备控制管理、设备维修管理、日常巡查。

## 场地运行监控管理

随着“放管服”改革步伐的逐步深入，老百姓更加愿意通过行政服务中心信息化建设成果来办理事项，导致部分热门事项所在大厅人数过多的情况发生。为方便中心工作人员更好的把控中心人员以及办事服务情况，结合大厅监控摄像头监测实况，辅助中心管理人员对大厅服务布局做相关优化。

集成现有视频监控管理平台提供的标准数据接口，结合现场监控实际部署情况，以大楼内业务区域所有摄像头为维度，根据楼层、区域或房间信息找到所需的摄像点位并查看相关摄像头画面，包括视频直播画面或录像文件回放画面；支持查看摄像机设备状态、摄像机故障预警。同时提供出入口人流量统计功能，包含出入人数变化趋势可视化、人流量高峰预警功能。

---

场地运行监控管理需包括大楼监控视频查看、出入口人流量统计。

## 场地智能中控管理

场地智能中控管理为中心工作人员提供大厅、办公区区域及会议室区域内的灯光、电源、空调的自动开启和关闭功能，可由中心工作人员通过一键开启或关闭功能控制功能区域相关设备。还可以根据不同使用场景的需求，能够定制不同的场景，比如：上下班场景、午休场景、火灾紧急场景、会议场景。

场地智能中控管理需包括远程控制、场景化控制。

## 统一信息发布管理子系统

系统包含节目信息管理和信息发布管理。通过网络渠道在大厅现场已部署的 LED 屏多种显示终端上发布政务信息、政府宣传片、导引信息、中心新闻。

### 节目信息管理

节目信息管理需包括素材信息管理、节目信息查看、新增节目内容功能。

### 信息发布管理

需支持显示屏信息发布，通过与 LED 大屏控制软件对接（或者在大屏控制电脑上安装信息发布软件），为中心工作人员提供“一键式”信息发布服务。

## 自助电脑管理子系统

系统通过在自助电脑上安装相关管理软件，实现对自助电脑统一管控功能。办事人员通过刷随申码或者输入手机验证码的方式登录后使用自助电脑，超过一定时间后主动询问使用人员是否需要继续使用，如使用人员已离开，则在一段时间后电脑自动退出并做还原处理。

自助电脑管理子系统需包括身份登录、超时自动退出、自动还原、后台查询。

## 内部工作台

需包含工作门户和角色管理。

## 系统统一对接

需包含与智能化硬件设备对接、与第三方硬件的软件系统对接，提供相应的系统接口扩展，方便后期与其他系统对接。

## 功能清单

### 综合窗口管理系统升级改造

序号	系统	一级功能模块	二级功能模块	三级功能模块	
1	综窗系统 前台功能 建设	排队取号系统 升级改造	基本功能建设	取预约号	
2				现场取号	
3				排队信息显示条	
4				小票补打	
5				窗口叫号	叫号工具条
6					叫号数据与收件页面信息共享
7					空号处置
8				对接短信平台	
9			个性化功能建设	扫码取号建设	
10				取叫号实时监控	
11				帮办取号功能建设	
12				PAD 端排队状态动态调配建设	

13	综窗集成受理 平台升级改造	综窗界面改造	UI 升级改造		
14			页面集成展示		
15			咨询		
16			统一收件	扫码续办	
17				基本信息登记	
18				电子表单填写	
19				申报材料展示查看	
20				电子材料上传/高拍仪上传	
21				电子材料批量下载	
22				材料意见批注	
23				待收件暂存	
24				办件信息修改	
25		物料流转系统	签入		
26			签出		
27			物料查询		
28		统一受理与审 批	受理		
29			批量受理		
30			审核	现场办件 监控一弹 窗提醒	
31				批量送下 一步	
32				办件补正	
33				办件退回	
34			审核代办转交功能		
35		统一制证	制证模板管理		
36			市证照库对接		
37		统一发证			
38		办件办结			
39		办件评价			

40	智能帮办子系统建设		统一物流	材料取件管理	
41				物流信息信息反馈	
42				快递呼叫	
43		帮办首页模块建设	基础框架建设		
44			全屏浏览功能建设		
45			快速检索功能开发		
46		历史帮办功能开发建设	历史接续帮办		
47			再次帮办功能建设		
48			企业信息登记功能		
49			检索信息校验		
50		办理内容板块建设	情形引导功能建设		
51			重置功能开发		
52			材料包模块建设	一键生成材料包	
53				一键打包下载功能—本地下载	
54				一键打包下载功能—二维码下载	
55		填写内容板块建设	基础数据信息获取	企业码获取	
56				数源能力获取	
57			帮办纸质材料上传		
58		表单填写板块建设	个性化表单定制开发		
59			“新增人员”内容建设		
60			材料确认版块建设		
61			预览确认板块建设	预览界面建设	



62				材料个性查看功能建设	
63				预览下载功能建设	
64			帮办栏目动态切换功能建设		
65			帮办凭证		
66			PAD 端适配联调		
67			高拍仪对接及调试		
68			大屏智能化管理子系统建设	中心简介版块建设	中心简介专题页面设计
69		指标内容建设			
70		展示内容配置			数据实时获取
71					数据手动导入
72		运营情况（政务服务）版块建设		运营情况专题页面设计	
73				指标内容建设	
74				展示内容配置	数据实时获取
75					数据手动导入
76		企业之家版块建设		企业之家专题页面设计	
77				指标内容建设	
78				展示内容配置	数据实时获取
79			数据手动导入		
80	综窗系统后台功能建设	后台基础配置	组织架构配置		
81			工作日配置		
82			窗口配置		
83			人员岗位权限开发		

84	综窗基础能力建设	事项中心	事项库同步功能建设—事项库信息同步
85			事项库同步功能建设—事项调整动态提醒机制
86			事项库同步功能建设—办事指南校准
87			事项维护管理
88			事项运行配置
89			事项中心对外服务接口
90		材料中心	材料归集管理
91			材料维护管理
92			数据调取能力建设
93			材料中心对外服务接口
94		表单中心	表单管理
95			列表管理
96			模板管理
97			控件管理
98			数据调取能力建设
99			表单中心对外服务接口
100		智能 AI 审批中心	智能审批套件功能
101			数据调取能力建设
102			智能审批结果查询
103			智能审批效能统计—智能审批办件量

				统计
104				智能审批 效能统计 —智能审 批覆盖率 统计
105				知识管理
106				知识加工 —关键词 标注
107				知识加工 —相似问 法
108				知识检索 —检索首 页
109				知识检索 —知识纠 错
110				对外服务 管理—政 务云消息 中心
111				对外服务 管理—对 外接口管 理
112				对外服务 管理—接 口调用日 志
113				标签分类
114				主体管理
115				关系管理
116				标签列表
117				标签创建/ 修改
118				画像管理
119				规则管理
120				标签调度
121				数据归集 模块建设
122				数据治理 建设—数 据治理标 准制定
123				数据治理 建设—质

				检规则校 验
124				数据治理 建设一质 检结果分 析
125		综窗系统对接 改造	两免工作对接	
126			办件库对接	
127			事项库对接	
128			生僻字支撑（市要求文件）	
129			市运管平台对接适配	数据推送 模拟
130				线下服务 推送数据 统计
131	综窗系统 统计分析 展示模块	统计分析自定义功能建设		
132		服务效能版块 建设	展示维度管理	
133			数据看板展示	

智能化管理系统建设

序号	系统	一级功能模块	二级功能模块	三级功能模块
1	大厅场地可视化管理系统	场地可视化管理	首页面展示	
2			楼层 2D 展现	
3			设备可视化预警	
4		智能设备运维监控管理	智能设备信息管理	智能设备信息展示
5				智能设备信息维护
6			智能设备控制管理	远程开关机
7				远程重启
8				定时开关机
9			设备维修管理	

10		场地运行监控管理	日常巡查		
11			大楼监控视频查看	视频直播	
12				历史视频	
13			出入口人流量统计	出入人数统计	
14				出入人数变化趋势可视化	
15				人流量高峰预警	
16			场地智能中控管理	远程控制	
17				场景化控制	
18	统一信息发布管理子系统	节目信息管理	素材信息管理		
19			节目信息查看		
20			新增节目内容		
21		信息发布管理	显示屏信息发布	展示内容发布	
22				信息自动同步	
23	自助电脑管理子系统	身份登录			
24		超时自动退出			
25		自动还原			
26		后台查询			
27	内部工作台	工作门户			
28		角色管理			
29	系统统一对接	与智能化硬件设备对接			
30		与第三方硬件的软件系统对接			
31		系统接口扩展			

## 硬件设备要求

序号	设备名称	技术参数	单位	数量
1	排队取号机	<p>总体要求：自动读取业务系统提供的标准数据接口，可通过排队取号机上选择办理事项，自动打印带有排队号的排队小票。支持人证比对功能；支持输入身份证号与取号人人脸比对功能；后台根据所办事项、窗口业务自动分配办理窗口号，并在等待区综合显示屏、窗口工况显示屏上显示排队办理信息，并可支持通过相关硬件设备实现语音广播、短信进行提醒。</p> <p>1、刷卡功能、人证比对功能：办事人员在取号机上选择办理事项，刷二代身份证，结合双目摄像头，实现活体检测、人证比对，可快速打印出号票，支持排队、呼叫和显示、转移、预约、插队和掉队处理；可配置人证比对功能。</p> <p>2、支持多个等候区提示等候信息，各等候区可显示独立或汇总排队信息。</p> <p>3、叫号语音可接入中心广播系统，可按区域广播叫号语音。</p> <p>4、通过相关硬件设备实现语音通知功能：呼叫某一排队号码时，语音系统将同时呼叫该排队号码。语音系统还可实现重呼、回呼、任意呼叫功能。</p> <p>5、通过相关硬件设备实现短信通知功能：快呼叫某一排队号码时，可支持短信通知办事人员尽快前往办事窗口。</p> <p>6、工作时段设定功能：各项业务的工作时段及暂停时段客户完全可以自主设定；</p> <p>7、缺纸报警功能：支持打印缺纸报警；</p> <p>8、界面友好：系统界面规划整齐，易于学习掌握和操作使用。</p> <p>9、工控单元：</p> <p>（1）CPU≥双核处理器；</p> <p>（2）固态硬盘≥240G；</p> <p>（3）内存≥8G；</p> <p>（4）正版 Windows 操作系统；</p> <p>（5）支持 IPv6；</p> <p>10、显示模块：≥32 英寸，支持触摸，分辨率 1920*1080；</p> <p>11、机柜结构：豪华立式机柜，全钢板结构。</p> <p>12、热敏打印模块性能：热敏打印模块性能：打印速度：150mm/秒，打印模块寿命：≥100 万行字符，切刀寿命：≥100 万次，纸张：80mm 宽热敏纸；</p> <p>13、二维码扫描模块：接口 RS232；识读模式：感应识读；光源：白光；</p> <p>14、二代证识别模块：内置公安部授权的居民身份证安全控制模块 SAM，支持符合 Type A 和 Type B 规范的非接触卡，以及《GA 450-2013 台式居民身份证阅读器通用技术要求》；</p> <p>15、双目摄像头：连接接口：USB2.0；供电方式：USB 供电；红外灯亮灭可控：可控；红外灯控制方式：软件指令。可进行人证比对：可实现本人与身份证照片进行人证比对功能。支持活体检测：利用红外成像、立体成像检测、可见光与红外成像匹配等技术，实现用户无需动作配合、无感知的活体检测功能；</p> <p>16、无人值守系统：主机设置成定时开关机。以确保在无人照</p>	台	1

		看的情况下，准时启动和关闭。 17、预留安装位置：社保卡。		
2	桌面双屏取号一体机	<p>总体要求：自动读取业务系统提供的标准数据接口，可通过取号一体机上选择办理事项，自动打印带有排队号的排队小票。</p> <p>1、功能要求：</p> <p>(1) 支持人证比对功能：支持输入身份证号与取号人人脸比对功能；</p> <p>(2) 后台根据所办事项、窗口业务自动分配办理窗口号，并在等待区综合显示屏、窗口工况显示屏上显示排队办理信息，并可支持通过相关硬件设备实现语音广播、短信进行提醒。</p> <p>(3) 刷卡、人证比对功能：办事人员在取号机上选择办理事项，刷二代身份证，结合摄像头，实现人证比对功能，可快速打印出号票。</p> <p>(4) 缺纸报警功能：支持打印缺纸报警；</p> <p>(5) 界面友好：系统界面规划整齐，易于学习掌握和操作使用。</p> <p>2、技术要求：</p> <p>(1) 双显示模块，单个显示模块：≥10.1 寸，分辨率≥1280×800，电容触摸，支持多点触摸，最多可支持 10 点触摸；</p> <p>(2) CPU≥四核处理器，内存≥2G，存储≥32G，操作系统：不低于 Android7.1；</p> <p>(3) 支持蓝牙、WIFI；</p> <p>(4) 支持 IPv6；</p> <p>(5) 二代证识别模块：具有阅读身份证信息、验证身份证真伪等功能，符合居民身份证阅读器通用技术要求，符合 ISO14443 Type B 标准。</p> <p>(6) 宽动态摄像头：≥500 万像素 感光元件：CMOS 最大分辨率≥1920*1080，图像传输速率高达 30 帧/秒，画质清晰不拖影(注：带补光功能)；</p> <p>(7) 二维码扫描模块：支持一维码、二维码，高精度，接口：USB；</p> <p>(8) 热敏打印模块：热敏式点阵打印，打印速度 150MM/S，纸宽 58MM，自动进纸，缺纸感应，少纸感应，黑标检测，自动切刀，接口 USB；</p> <p>(9) 接口：2 个 USB 接口、1 个电源接口、1 个网络接口。</p>	台	2
3	液晶显示屏安装支架	液晶显示屏壁挂安装支架	个	15
4	多媒体高清播放盒	<p>1、功能要求：自动读取业务系统提供的标准数据接口，显示业务信息。适合视频类、效果丰富的页面场景。支持定时开关机。</p> <p>2、Android 四核处理器，</p> <p>3、内存≥2G，</p> <p>4、内置存储≥16G，</p> <p>5、支持 1080P 高清播放，分辨率最大支持 4K</p> <p>6、操作系统：不低于 Android 11</p> <p>7、播放模式：支持循环、定时、插播多种播放模式</p> <p>8、视频播放：支持 wmv、avi、rm、rmvb、mp4</p> <p>9、图片格式：支持 BMP、JPEG、PNG、GIF</p> <p>10、USB2.0 接口：2 个；</p> <p>11、以太网：1 个，10M/100M 自适应以太网</p> <p>12、HDMI 输出：1 个，支持 1080P 输出，支持 4K 输出；</p> <p>13、定时开关机：支持；</p> <p>14、系统升级：支持 USB/TF 卡</p>	套	15

5	桌面透明屏	1. 屏体尺寸：400mm 宽*300mm 高 2. 像素间距：10*10mm 3. 像素密度：10000 点/m² 4. 像素组成：一纯红管一纯绿管一纯蓝管 5. 屏体材质：钢化白玻 6. LED 发光管：SMD2121 7. 单元尺寸：支持定制 8. 屏体透明度：>70% 9. 平整度：模块间拼缝<0.1mm 10. 平均寿命：大于 10 万使用小时 11. 失控点：小于万分之一（连续使用时） 12. 屏幕亮度：白平衡亮度 1500-4500cd/m²; 13. 视角：水平 140，垂直 140 14. 白场色温：5500K-9300K 15. 驱动方式：恒流驱动 16. 扫描方式：静态 17. 信号处理能力：大于 10bit 18. 刷新频率：大于 1920HZ 19. 屏体含接收卡、开关电源	套	11
6	视频处理器	1、支持最大 1920×1080@60Hz 输入分辨率 2、最大带载 130 万像素 3、支持对视频信号任意切换，裁剪，缩放 4、支持画面调整：对比度、饱和度、色度、亮度补偿，锐度调整 5、支持发送/回读校正系数，高级修缝	台	1
7	窗口透明屏	1. 屏体尺寸：1000mm 宽*400mm 高 2. 像素间距：10*10mm 3. 像素密度：10000 点/m² 4. 像素组成：一纯红管一纯绿管一纯蓝管 5. 屏体材质：钢化白玻 6. LED 发光管：SMD2121 7. 单元尺寸：支持定制 8. 屏体透明度：>70% 9. 平整度：模块间拼缝<0.1mm 10. 平均寿命：大于 10 万使用小时 11. 失控点：小于万分之一（连续使用时） 12. 屏幕亮度：白平衡亮度 1500-4500cd/m²; 13. 视角：水平 140，垂直 140 14. 白场色温：5500K-9300K 15. 驱动方式：恒流驱动 16. 扫描方式：静态 17. 信号处理能力：大于 10bit 18. 刷新频率：大于 1920HZ 19. 屏体含接收卡、开关电源	套	4
8	视频处理器	1、支持最大 1920×1080@60Hz 输入分辨率 2、最大带载 130 万像素 3、支持对视频信号任意切换，裁剪，缩放 4、支持画面调整：对比度、饱和度、色度、亮度补偿，锐度调整 5、支持发送/回读校正系数，高级修缝	台	1
9	帮办平	1、屏幕尺寸≥10.1 英寸	台	15



	板	2、CPU $\geq$ 八核处理器 3、内存 $\geq$ 4GB 4、存储空间 $\geq$ 64GB 5、摄像头像素 $\geq$ 500 万		
10	综合查询机 (42 寸立式)	总体要求：自动读取业务系统提供的标准数据接口，办事人员可借助终端进行大厅办事引导和简易网上办事，评价操作。 1、查询及展示功能：查询及展示中心概况、办件查询、服务事项、楼层导航以及视频宣传； 2、提供办事人员刷智能卡（如身份证）进行简易的办件查询和办事评价功能。 3、工业级主板及电源； 4、CPU $\geq$ 四核处理器； 5、内存 $\geq$ 4GB DDR3； 6、硬盘 $\geq$ 120GB 固态硬盘； 7、正版操作系统，能提供正版序列号标签； 8、显示模块： $\geq$ 42 英寸，支持触摸，分辨率：1080*1920； 9、支持 IPv6； 10、定时开关机，实现设备无人值守。 11、界面友好：系统界面规划整齐，易于学习掌握和操作使用。 12、二代证识别模块：内置公安部授权的居民身份证安全控制模块 SAM，支持符合 Type A 和 Type B 规范的非接触卡，以及《GA 450-2013 台式居民身份证阅读器通用技术要求》。 13、热敏打印模块性能： (1) 打印速度：200mm/秒 (2) 打印模块寿命：1500 万行 (3) 切刀寿命：150 万次 (4) 纸张：80mm 宽热敏纸 14、机柜结构：结构设计满足使用要求，立式结构，产品造型、触摸屏角度及高度符合人类工效学。	台	2

备注：

★以上设备中对列入《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购产品的如平板电脑等，投标人须提供相应的认证证书等相关证明材料，投标产品未提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。

依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的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，提供相关材料，详见评分标准。

★投标货物如电脑、通信、消费电子等必须提供经国家“3C”认证证书，符合国家技术规范和质量标准的合格产品，满足采购单位的使用需求，

---

并具有可靠的售后服务体系，质量可靠、使用安全。

标注★的为实质性要求。

## 验收、培训、技术支持等要求

### 系统整体验收检测要求

完成项目应用软件开发的全部建设内容，系统整体软件部署、调试达到技术规范规定指标并试运行无重大缺陷、无重大故障且试运行期间产生的所有问题都已得到解决；。

完成资源编目工作；

完成项目所有软硬件设备的到货、查验、部署、联调、验收；

通过第三方软件测评、安全测评、密码测评。

甲方要求的项目文件资料齐全，并符合相关规定；

### 项目文档要求

项目文档包括以下文档：

开工报审文档、项目需求说明书、概要设计说明书、详细设计说明书、软硬件对照表、设备到货报验材料、用户使用手册、测试用例、测试方案、测试报告、系统维护手册、数据管理中心审核意见、总结报告，以及所有与采购人、系统相关联的说明、表格资料文档，并有责任按照甲方要求整理、装订、归档。

### 培训要求

按照用户的要求提供相关的各类培训，包括系统使用培训和系统维护培训，并制定详细的培训计划。

---

## 技术支持要求

在接到用户报修通知后，交付工程师应在规定时间内赶到现场，查找原因，提出解决方案，直至故障排除并使设备、系统完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过 24 小时。

在保修期结束前，须由交付工程师和用户代表进行一次全面检查，任何缺陷必须由开发方负责维护，在维护之后，应将缺陷原因、维护内容、完成维护及恢复正常的时间和日期等报告给用户。

## 信创环境适配要求

本次项目建设需符合虹口区相关信创环境适配要求。

## 三级等保要求

本项目需按照《网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）等级保护要求，参考三级等保要求，统一规划考虑。

## 项目实施保障要求

投标方必须提供完整的项目保障实施方案，描述项目的实施过程，提出需采取的确保整个项目实施正常有序的措施办法。

## 风险管理要求

投标方应该对项目技术，时间进度，需求变动，以及内部人员变动等因素可能出现的意外和对项目完成带来的风险有清晰的认识和处理预案。

## 知识产权要求

系统软件、通用软件必须具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等责任及费用由中标人承担。投标人

---

提供的原有功能部分的知识产权归投标人所有，本项目合同履行过程中新产生的技术成果的知识产权归采购方和中标方共有。

## 项目相关要求

1、投标单位需具有丰富的管理经验，有同类项目业绩的优先。

2、虹口区政务服务大厅信息化提升项目所建设内容涉及综合窗口管理系统，综窗系统运行中需调用大量政府、企业、个人信息，因此系统需要最大限度地保障数据信息资源的安全，保障系统平台运行的安全，为确保在信息安全方面达到了国家规定的标准，能够有效防范和应对可能的信息安全风险，投标单位具有 CCRC 信息安全服务资质认证证书的优先。

虹口区政务服务大厅信息化提升项目为智能化信息系统建设项目，涉及多个复杂的技术领域，且对安全性方面要求较高，投标单位需能够确保服务和产品始终保持高质量，满足虹口区政务大厅信息化项目的需求，为确保项目服务质量，投标单位具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ISO9001 质量管理体系认证证书的优先。

虹口区政务服务大厅信息化提升项目建设内容复杂，建设周期紧张，投标单位需能够根据项目需求和实际情况，按照科学、规范的方法进行项目实施和管理，合理安排资源，避免资源的浪费和闲置，提高资源利用效率，为保证项目进度，投标单位具有 ITSS 信息技术服务标准符合性证书的优先。

虹口区政务服务大厅信息化提升项目涉及到大厅场地可视化管理子系统、统一信息发布管理子系统与大厅智能化硬件设备的集成，以及与其他硬件的软件系统对接等，投标单位需具备完成复杂系统集成任务的能力，能够确保各个软硬件系统之间的兼容性和协同工作能力，实现整个信息化系统的高效运行。

为保障本项目的法律合规性，确保技术可靠性，投标单位需具备自主研发能力，能够提供稳定、可靠的技术支持，为确保项目的质量和效果，投标单位自主持有与项目建设内容相关的“集成受理平台”类、“事项精细化管理”类、“智能表单”类、“智能 AI 审批”类、“智能知识库管理”类、“场地管理”类、“运维监控”类、“信息发布”类软件著作权等类似内容的优先。

3、在本项目人员要求上，建议投标单位拟投入本项目的实施团队成员不少于 50

---

人，建议项目实施阶段保证 4 人驻场，核心人员为项目技术负责人，拟投入的项目技术负责人需具有项目规划、进度控制、成本把控、风险管理的全面管理能力，以及具备深厚的技术背景，能够从技术角度做出科学决策，需具有高级信息系统项目管理师证书或高级工程师证书，或信息系统管理工程师或中级工程师证书。团队成员需具备完成复杂信息化项目的能力，具备信息安全防护能力，熟悉行业标准，能够确保项目按规范实施，成员中需具有系统架构设计师证书、系统分析师证书、软件评测师证书、信息安全工程师证书、数据库系统工程师证书等类似证书。

4、为体现和确保投标单位提供的服务充分满足采购人的需求，投标单位应对本项目信息化现状有清晰的了解和认识，能够提供深入详细的需求分析阐述；有符合上海市一网通办总体目标和政策导向的建设原则；能够确保系统统一性和规范性，提供一个全局性的总体架构，确保各个子系统和模块之间协调一致；系统功能架构详细完整，避免功能缺失或重复；有符合虹口区政务服务中心网络布局的网络架构；提供详细的技术路线设计，确保技术的先进性、成熟性和兼容性，以避免技术风险。

5、投标单位需提供详细、完整的综合窗口管理系统升级改造技术方案，包括综窗系统前台功能建设方案、综窗系统后台功能建设方案、综窗系统统计分析展示模块方案。

6、投标单位需提供详细、完整的智能化管理系统建设方案，包括大厅场地可视化管理系统方案、统一信息发布管理子系统方案、自助电脑管理子系统方案、内部工作台方案、系统统一对接方案。

7、投标单位需提供详细、完整的实施服务方案，明确组织管理，明确各阶段的时间节点，明确项目实施的具体过程，确保项目质量达到预期标准。

投标单位需提供详细、完整的售后服务方案，免费质保期为项目验收之日起一年，建议免费质保期内提供 2 人以上驻场服务，需保证系统能够 7×24 小时稳定运行，确保系统出现问题时可以随时联系到技术支持团队，并得到及时响应，支持定期对系统进行检查，有完善的保障措施以及应急处理程序。

8、投标单位需提供详细、完整的培训服务方案，确保工作人员熟练操作业务系统、技术人员掌握维护技能。为保证培训质量，需阐述培训内容、培训规划、前期筹备工作、培训注意事项以及培训区域规模。

---

9、投标单位需提供详细、完整的项目建设电子化管理方案，为保证项目的管理效率和团队协作能力，增强项目的透明度和可追溯性，需阐述项目流程管理、质量管理、多方参与管理、规划管理、预算管理、需求管理内容。

10、投标单位需提供详细、完整的运维服务方案，为确保投标单位有完善的运维服务能力，支持持续优化、保障系统稳定运行，需阐述远程运维、现场巡检、驻场服务内容。

11、投标单位需提供详细、完整的安全管理方案，为确保数据安全，防范内外部威胁，防止数据泄露和恶意攻击，需阐述安全运维体系、安全运维场景、安全运维管理内容。

12、投标单位需提供详细、完整的应急策略方案，需保证在面对突发情况时能够迅速恢复系统，减少损失并保障业务连续性，需阐述应急响应分级、应急响应流程、应急预案内容。

13、投标单位需提供详细、完整的风险管理方案，通过全面的风险管理计划，提前识别潜在的风险，并制定相应的应对措施，避免因突发问题导致项目延期或停滞。需阐述风险管理计划、风险分析与管理、风险识别、风险控制与规避、风险应对措施内容。

14、投标单位需提供国家市场监督管理总局公布的《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》内的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书，以保证本项目产品内容符合相关要求。

## 八、付款方式及质保

中标单位与甲方签订项目合同后一周内向甲方提供合同总价 5%的履约保函，自项目 1 年免费运维期满后甲方返还。

### 1、分期付款，分三次进行支付

- (1) 合同签订，甲方向乙方支付合同总金额 30%的合同预付款；
- (2) 项目交付后，甲方向乙方支付合同总金额的 50%的合同进度款；
- (3) 项目正式验收通过后，甲方向乙方支付合同总金额的 20%的合同验收款；
- (4) 所有的资金支付时间都以财政实际资金下拨时间为准。

### 2、质保或免费维护期：12 个月

## 九、其他

- 1、投标单位必须在报名时正确填写单位邮箱，在投标文件的投标单位相关资料



中也应有单位邮箱。

2、本项目评审要素的所有内容是采购需求的组成部分，各投标单位要对照其内容进行投标响应。

3、本项目预算资金属性为合同分包形式预留中小企业，承担比例：35.00%。按照相关规定：超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目，预留其预算总额的 30%以上给中小企业（本项目为 35.00%），其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

4、本项目为服务类项目，所属行业为软件和信息技术服务业（用于中小企业申明函），中小微的投标单位须在投标文件中提供中小企业申明函，具体格式如下：

#### 中小企业申明函（服务）

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（上海市虹口区机关事务管理局）的（虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标）采购活动，相关企业（签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下且符合《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》相关要求：

1. （虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标），属于 软件和信息技术服务业 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）。分包给（企业名称2），属于（中型企业、小型企业、微型企业），分包金额为\_\_\_\_\_万元，占投标金额比例为 %；（企业名称3）属于（中型企业、小型企业、微型企业），分包金额为\_\_\_\_\_万元，占投标金额比例别为 %。  
总分包金额占比预算总额为 %，其中小微企业金额占比总分包金额 %；

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：

注：各行业划型标准：

（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。

#### 分包意向协议（参考模板）

本公司郑重声明，将获得采购合同的将采购项目中的 35%分包给一家或多家中小微企业。

甲方：

地址：

法定代表人/负责人：

作为协议一方，

乙方：

地址：

法定代表人/负责人：

作为合同另一方。

双方本着平等互惠的原则签署本分包意向协议。

#### 1、框架协议标的

1.1 甲方和乙方同意由乙方和/或供应商作为甲方的设备及服务供应商，向甲方和/或采购方出售用于[ ]项目的设备和服务。

1.3 乙方和/或供应商按照本协议要求，向甲方和/或采购方提供详尽、可操作的技术文件。

1.4 乙方和/或供应商按照本协议，向甲方和/或采购方提供服务。

#### 2、具体采购安排



---

2.1 双方同意由乙方和/或供应商作为甲方和/或采购方的设备及服务供应商的期限（“有效期”）为本协议生效之日至[]年[]月[]日。如在有效期内出现以下任一情形的，有效期在以下任一日期到达时提前终止：

（1）甲方与乙方就下一批[]设备及相关服务再次签订框架协议之日；

（2）甲方就再次采购[]设备及相关服务发出中标结果通知书之日；

（3）甲方向乙方发出停止供货通知书之日；

（4）供货份额使用完毕之日；

（5）本协议终止或解除之日。

有效期内如未发生以上任一情形，则有效期于届满后自动延续至以下任一日期到达时终止：

（1）甲方与乙方就下一批[]设备及相关服务再次签订协议之日；

（2）甲方就再次采购[]设备及相关服务发出中标结果通知书之日；

（3）甲方向乙方发出停止供货通知书之日；

（4）供货份额使用完毕之日；

（5）本协议终止或解除之日。

2.2 在有效期和协议约定的供货份额内，甲方和/或采购方有权通过向乙方和/或供应商下达订单的方式采购设备及服务。

2.3 本协议附件[]约定的供货份额为预估值，甲方和/或采购方有权按照实际采购需求向乙方和/或供应商下达订单。

2.4 双方约定按第2.4.1条的方式对采购订单的法律效力进行确认并由乙方和/或供应商传回甲方和/或采购方。如乙方和/或供应商在订单发出后[]小时内未传回订单，则视为乙方和/或供应商已确认订单并同意接受订单约束，除非甲方和/或采购方撤销订单；如果乙方和/或供应商对传回的订单进行了任何修改，甲方和/或采购方有权不同意修改内容、拒绝确认订单且不承担任何责任。

2.4.1 订单确认方式为以下第（ ）种方式：

---

(1) 双方签字盖章；采用电子印章的，双方加盖电子印章。

(2) 其他方式：采购方或采购方授权的[ ]部门与供应商签字盖章。

2.4.2 除双方加盖电子印章的订单外，乙方和/或供应商应当将订单原件在[ ]日内送达甲方和/或采购方，否则甲方和/或采购方有权拒绝付款。

2.4.3 确认的订单对乙方和/或供应商具有约束力。未经甲方和/或采购方同意，乙方和/或供应商不得再对确认的订单进行变更或撤销。

2.5 根据本协议下达的订单受本协议的约束。在本协议终止或解除后，甲方和/或采购方不再向乙方和/或供应商下达新的订单，但双方仍应当按照本协议的其他规定和已下达的订单继续履行，直至该订单下的权利义务履行完毕。采购订单终止或解除，不影响本框架协议效力。

甲方（盖章）：

法定代表人/负责人

或授权代表：

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人

或授权代表：

签署日期：[ ]年[ ]月[ ]日

## 第五章 政府采购合同主要条款指引

### 包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

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-采购人单位邮编]

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-采购人单位传真]

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： 甲方指定。

2. 3 服务期限 ： 按照采购文件等相关要求。

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：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

### [合同中心-支付方式名称]

(1) 本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款或一次性付款。

## 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对原有进行调整，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）：

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]

合同签订点:网上签约

## 第六章 投标文件格式附件

---

附件 1:

虹口区政务服务大厅信息化改造  
提升项目招标

项目编号: 310109000250225183016-09210756 (标项 )

资

---

质

文

件

投标人全称：

地 址：

时 间：

---

## 1、资质文件目录

(1) 投标声明书（格式见附件，含无重大违法记录及不诚信行为声明）；

(2) “信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）投标人信用查询情况。（以开标当日采购人或采购代理机构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) 联合投标协议书（若需要）；

(6) 联合投标授权委托书（若需要）；

(7) 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。

(8) 财务状况，税收及社保缴纳声明函。

(9) 前三内经营活动中无重大违法记录和无不诚信行为的声明。

附件 2:

## 声 明 书

致上海市虹口区政府采购中心:

(投标人名称)系中华人民共和国合法企业, 经营地址\_\_\_\_\_。

我(姓名)系(投标人名称)的法定代表人, 我方愿意参加贵方组织的(虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标)(编号为310109000250225183016-09210756)的投标, 为此, 我方就本次投标有关事项郑重声明如下:

1、我方已详细审查全部招标文件, 同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标, 我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构; 在获知本项目采购信息后, 与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为 90 天。

6、我方参与本项目前 3 年内的经营活动中没有重大违法记录及不诚信行为;

7、我方通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询, 未被列入失信被执行人、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。

8、以上事项如有虚假或隐瞒, 我方愿意承担一切后果, 并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名 (或签名章): \_\_\_\_\_ 日 期: \_\_\_\_\_

投标人全称 (公章): \_\_\_\_\_

---



附件 3:

## 法定代表人授权委托书

上海市虹口区政府采购中心:

我\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_（姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：\_\_\_\_项目名称：\_\_\_\_项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_

授权代表身份证号码：\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_

邮箱（方便告知投标单位后续相关事宜）：\_\_\_\_

法定代表人签名（或签名章）：\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_

法定代表人身份证号码：\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_

投标人全称（公章）：\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_

附件 4:

## 联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果有的话,可按甲、乙、丙、丁...序列增加)

各方经协商,就响应 \_\_\_\_\_ 组织实施的编号为 \_\_\_\_\_ 的招标活动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产品和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,甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、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。

七、本协议签约各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方单位: \_\_\_\_\_ (公章)      乙方单位: \_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人: \_\_\_\_\_ (签章)      法定代表人: \_\_\_\_\_ (签章)

日 期:    年    月    日      日 期:    年    月    日



---

附件 5:

### 联合投标授权委托书

本授权委托书声明：根据 \_\_\_\_\_ 与 \_\_\_\_\_ 签订的《联合投标协议书》的内容，主办人 \_\_\_\_\_ 的法定代表人 \_\_\_\_\_ 现授权 \_\_\_\_\_ 为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

授权人（签名）：

日期：      年    月    日

授权代表（签名）：

日期：      年    月    日

联合体甲方单位：      （公章）    联合体乙方单位：      （公章）

法定代表人：      （签章）    法定代表人：      （签章）

日 期：    年    月    日      日 期：    年    月    日

附件 6:

# 虹口区政务服务大厅信息化改造 提升项目招标

项目编号: 310109000250225183016-09210756 (标  
项 )

## 技 术 及 商 务 文 件

投标人全称:

地 址:

时 间:

---

---

## 2、技术及商务文件目录

- (1) 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）
- (2) 投标项目明细清单（含货物、服务等）；
- (3) 技术响应表（格式见附件）；
- (4) 项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；
- (5) 项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、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（格式见附件）；
- (8) 售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；
- (9) 技术培训计划（若有）；
- (10) 投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；
- (11) 案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；
- (12) 投标方认为需要的其他文件资料。

附件 7:

评分对应表

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_ 标项：\_\_\_\_\_

评分项目	投标文件对应资料	投标文件 页码
对应第三章评分办法及评分 标准（报价除外）		
.....		

授权代表签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

附件 8:

投标项目明细清单

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_ 标项：\_\_\_\_\_

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。

授权代表签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

附件 9:

技 术 响 应 表

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_ 标项：\_\_\_\_\_

招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名：\_\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_\_

附件 10:

项目组人员清单

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_ 标项：\_\_\_\_\_

姓名	职务	专业技 术资格	证书 编号	参加本单位 工作时间	劳动合 同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名：\_\_\_\_\_ 日 期：\_\_\_\_\_



附件 11:

商务响应表

投标人全称（公章）： \_\_\_\_\_

标项： \_\_\_\_\_

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
供货时间(项目工期)及地点			
付款条件			
违约责任及争议解决方式			
项目维护计划			
响应情况			
本地化服务要求			
技术培训			
公司技术力量情况			
经验或业绩要求			
.....			

授权代表签名： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

附件 12:

投标人业绩情况一览表

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位联系人及 联系电话
					合同	验收报告	
备注	提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。						

授权代表签名：\_\_\_\_\_

时 间：\_\_\_\_\_

---

附件 13:

# 虹口区政务服务大厅信息化改造 提升项目招标

项目编号: 310109000250225183016-09210756 (标  
项 )

## 报 价 文 件

投标人全称:

地 址:

时 间:

---

### 3、报价文件目录

- (1) 投标报价明细表（见附件 14）；
- (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) 中小微企业声明函（见附件 15）；
- (4) 残疾人福利企业声明函（见附件 16）。

附件 14:

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）: \_\_\_\_\_

招标编号及标项: \_\_\_\_\_

虹口区政务服务大厅信息化改造提升项目招标包 1

备注	投标人专用 邮箱	服务期限 (月)	最终报价 (总价、元)

授权代表签名:

日期:

附件 15:

## 中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；  
制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为  
万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企  
业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；  
制造商为（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：

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。

备注：请认真填写中小企业声明函，中小企业声明函填写不全或者填写错误，在审查认定时对投标单位不利，均有可能导致投标废标风险。

## 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；  
承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
  2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；  
承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
- .....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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。

备注：请认真填写中小企业声明函，中小企业声明函填写不全或者填写错误，在审查认定时对投标单位不利，均有可能导致投标废标风险。

---

附件 16:

### 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）:

日 期:



附件 18:

## 政府采购活动现场确认声明书

上海市虹口区政府采购中心:

本人经由\_\_\_\_\_（单位）负责人\_\_\_\_\_（姓名）合法授权参加\_\_\_\_\_项目（编号：\_\_\_\_\_）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 ☐ 不存在利害关系 ☐ 存在下列利害关系\_\_\_\_\_：

- A. 投资关系      B. 行政隶属关系      C. 业务指导关系  
D. 其他可能影响采购公正的利害关系(如有,请如实说明)\_\_\_\_\_。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 ☐ 与其他所有供应商之间均不存在利害关系 ☐ 与\_\_\_\_\_（供应商名称）之间存在下列利害关系\_\_\_\_\_：

- A. 法定代表人或负责人或实际控制人是同一人  
B. 法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系  
C. 法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系  
D. 法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系  
E. 法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系  
F. 法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系  
G. 存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况  
H. 存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系  
I. 其他利害关系情况\_\_\_\_\_。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现\_\_\_\_\_供应商之间存在或可能存在上述第二条第\_\_\_\_\_项利害关系。

（供应商代表签名）\_\_\_\_\_

年 月 日

---

## 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：

---

## 前三年内无重大违法记录及无不诚信行为声明函

我方（供应商名称）承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录及无不诚信行为，我方遵守相关国家法律法规，符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟申请项目的供应商相关要求。

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

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：