

项目编号：310000000231206144985-00058883

投诉举报热线服务项目

公开招标文件

采购单位：上海市市场监督管理局
地 址：徐汇区肇嘉浜路 301 号

目 录

第一章	公开招标采购公告	3
第二章	投标人须知	7
第三章	评标办法及评分标准	23
第四章	招标需求	29
第五章	政府采购合同主要条款指引	29
第六章	投标文件格式附件	42

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：310000000231206144985-00058883

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 基 本 概 况 介绍	最 高 限 价 (元)	备注
1	投 诉 举 报 热 线 服 务 项目	200		29000000.00	本 项 目 为 投 诉 举 报 热 线 服 务 项目， 具 体 技 术 要 求 详 见 技	29000000.00	

					需求。		
--	--	--	--	--	-----	--	--

项目预算金额：2900 万元。

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

（1）在中华人民共和国境内注册并取得营业执照的供应商，有相应的经营范围；在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；具备独立承担民事责任的能力；

（2）本次招标需要网上投标，供应商必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；

（3）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；

（4）具备良好的商业信誉、类似项目服务经验和健全的财务会计制度；具备履行合同所必须的设备和专业技术能力；

（5）具备中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务）；

（6）本项目不接受联合投标；

（7）本项目面向大、中、小、微型企业。

投诉举报热线服务项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	引用上海证照库	营业执照	原件的扫描件并加盖公章	项目级
2	自定义	法定代表人授权委托书和被授权人身份证原件	原件的扫描件并加盖公章	项目级

		或法定代表人身份证明书和法定代表人身份证原件的扫描件		
3	自定义	“信用中国网站”和“中国政府采购网”信用查询截图	原件的扫描件并加盖公章	项目级
4	自定义	中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务）	原件的扫描件并加盖公章	项目级

五、投标报名：

1、报名时间：2024-01-17 至 2024-01-24 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、投标文件上传

电子投标文件应于投标截止日期前在上海政府采购网云平台系统中进行录入并加密；上传方式详询上海政府采购网-在线服务。

电子投标文件未上传或未成功上传导致的后果由供应商自行承担。

七、投标保证金：

按项目缴纳

项目名称	投标保证金 金 金 额 (元)	开户银行	收款户名	收款账号	交付方式
投诉举报 热线服务 项目	580000	上海农商 银行华泾 支行	上海日杰 投资咨询 有限公司	32462028010080010	在线转账

如需缴纳保证金，投标人应于 2024-02-07 10:00:00 时前将投标保证金交至上海日杰投资咨询有限公司，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。

已缴纳保证金的投标单位应于投标响应截止时间前将《投标保证金承诺书》与投标文件一同递交至采购文件规定的开标地点。（《投标保证金承诺书》格式详见附件，不密封进投标文件）

八、投标截止时间和地点：

投标人应于 2024-02-07 10:00:00 时前半个小时内派授权代表将投标文件密封送交到徐汇区虹漕路 77 号 C10 栋 804 室(上海日杰投资咨询有限公司)，逾期送达或未密封将予以拒收。（授权代表应当是投标人的在职正式职工，并携带身份证及法定代表人授权书有效证明出席）投标人在递交投标文件时另行提供投标文件送达回执、政府采购活动现场确认声明书（格式详见附件，不密封进投标文件）。

九、开标时间及地点：

本次招标将于 2024-02-07 10:00:00 时整在徐汇区虹漕路 77 号 C10 栋 804 室（上海日杰投资咨询有限公司）开标，投标人可以派授权代表出席开标会议。

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》
2	信用记录	根据财库〔2016〕125 号文件，通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），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， 其投标将作无效标处理。
3	政府采购节能环保产品	须符合国家节能环保相关规定。
4	小微企业有关政策	<p>1、根据财库〔2022〕19 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 10%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（格式自拟）。”</p> <p>4、根据财库〔2020〕46 号的相关规定，执行政府采购促</p>

		进中小企业发展的相关政策。 (注：未提供以上材料的，均不予价格扣除)。
5	投标方式	电子投标，投标人须将投标文件加密上传至上海政府采购云平台，上传方式详询上海政府采购云平台-在线服务。由于上传失败或解密失败等原因导致的后果由投标人承担。
6	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。
7	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品
8	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
9	是否接受联合体投标	不允许
10	是否现场踏勘	不组织现场踏勘
11	是否提供演示	不进行演示
12	是否提供样品	不要求提供样品
13	投标文件组成	投标文件由资质文件、技术及商务文件、报价文件正本各 <u>1</u> 份；副本各4份。
14	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(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。
15	投标保证金	投标保证金：580,000元 投标保证金递交截止时间：2024-02-07 10:00:00 开户银行： 上海农商银行华泾支行 收款户名：上海日杰投资咨询有限公司 收款账号：32462028010080010 交付方式：在线转账 退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标人根据递交的“投标保证金承诺书”依次退还到递交保证金的原账户。
16	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。
17	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%。

18	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
19	投标文件有效期	90天
20	投标文件的接收	<p>招标方于投标截止时间前半小时内接收投标文件，投标文件送达回执、政府采购活动现场确认声明书（格式详见附件）应单独提供，如投标人递交投标文件时未提供回执，视同不需要回执。</p> <p>投标人递交投标文件时，如出现下列情况之一的，投标文件将被拒收：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、未按规定密封或标记的投标文件； 2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的投标文件； 3、仅以非纸制文本形式的投标文件； 4、未成功办理投标人报名手续的； 5、超过投标截止时间送达的投标文件。 <p>投标人在投标截止时间前，可以书面通知（加盖公章）招标方，对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。</p>
21	招标方代理费用	<ol style="list-style-type: none"> 1、代理机构向中标单位收取中标服务费。 2、本项目中标服务费参照国家发展计划委员会计价格（2002）1980 号文公布的《招标代理服务收费管理暂行办法》规定收取。 3、中标单位领取《中标通知书》时，向代理单位支付中标服务费。 4、中标服务费以支票形式或现金形式支付。 5、代理单位账户信息：上海日杰投资咨询有限公司，上海农商银行华泾支行：32462028010080010。
22	解释权	本招标文件的解释权属于上海日杰投资咨询有限公司。

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日杰投资咨询有限公司。
- 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和文字材料。
- 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（投标文件正本用原件，副本用复印件，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、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。
- 4、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。

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：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>），位置：“首页-在线服务-质疑投诉模板”。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，并以书面形式通知所有招标文件收受人。**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，含严重违法记录声明）；

（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。

（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。

3、报价文件：

(1) 投标报价一览表（格式见附件）；

(2) 投标报价明细表（格式见附件）；

(3) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

(4) 小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

(5) 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、投标人应按资质文件、技术及商务文件、报价文件正本、副本规定的份数分别编制并按 A4 纸规格分别竖面单独装订成册，投标文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。**活页装订（是指用卡条、抽杆夹、订书机等形式装订，使标书可以拆卸或者在翻动过程中易脱落的一种装订方式）**的投标文件将作无效标处理。

3、投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，副本为正本的复印件。招标方提倡双面打印或书写。

4、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。

5、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。

6、投标人应按资质文件、技术及商务文件、投标报价文件分类分别单独密封封装。投标文件封装后，外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称（资质文件、技术及商务文件、报价文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。

（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。

4、已缴纳保证金的投标单位应于投标截止前将《投标保证金承诺书》与投标文件一同递交至采购文件规定的开标地点。(《投标保证金承诺书》格式详见附件, 不密封进投标文件)

5、中标通知书发出之日起5个工作日内, 代理机构将根据投标单位提供的《投标保证金承诺书》上所述的账号信息对未中标单位进行投标保证金的退还工作。(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）投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价明细表为准；

（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，以报价明细表的总价为准，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。

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，各投标人授权代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现

场。投标人如不派授权代表参加开标会的，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

1、开标会由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织投标人签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对投标人保证金缴纳情况进行查验、核实，提请投标人代表或公证人员查验投标文件密封情况并签名确认，如投标人代表对密封情况有不同意见的，按照少数服从多数的原则，以多数投标人意见为准。

3、当众拆封、清点投标文件（包括正本、副本）数量，将其中密封的报价文件现场集中封存保管等候拆封，将拆封后的商务和技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点，同时告知投标人代表拆封报价文件的预计时间。对不符合装订要求的投标文件，由现场工作人员退还供应商代表。

4、商务和技术评审结束后，主持人宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况，无效投标人代表可收回未拆封的报价文件并签字确认。

5、拆封投标人报价文件，宣读《报价明细表》有关内容，同时当场制作并打印开标记录表，由投标人代表、唱标人、记录人和现场监督员在开标记录表上签字确认，不予确认的应说明理由。投标人授权代表未到现场的，或开标记录不予确认且不说明理由的，视为无异议。唱标结束后，现场工作人员将报价文件及开标记录表护送至指定评审地点，由评审小组对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6、评审结束后，主持人公布中标候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

（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、宣读提交投标文件的供应商名单，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）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。

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，应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（其总评分偏离平均分 30%以上的），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的干预。

5、评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有异议，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，并向中标方签发书面《中标通知书》，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。

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。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

八、中标服务费

代理机构向中标单位收取成交服务费。

本项目中标服务费参照国家发展计划委员会计价格（2002）1980号文公布的

《招标代理服务收费管理暂行办法》规定收取。

中标单位领取《中标通知书》时，向代理单位支付中标服务费。

中标服务费以支票形式或现金形式支付。

代理单位账户信息：上海日杰投资咨询有限公司，上海农商银行华泾支行：32462028010080010。

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。

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

投诉举报热线服务项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标方报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10% × 100，分值计算保留二位小数点。（投标方为小型和微型企业的价格给予 10% 的扣除后计算其价格分）
报价合理性	0~5	投标单位提供的报价，需符合市场，保证报价的合理性。（5-0 分）
项目整体方案	0~20	投标单位提供整体实施方案：包括但不限于项目管理方案、需求分

		析、服务方案等 提供的内容清晰准确 针对性强且可行有效 的得 20-16 分；内容不 够清晰准确、针对性不 强，或者不具备可行 性，需要相应扣减，最 高不超过规定最高分 值，最低则此项计 0 分。
应急预案	0~5	根据投标单位提供的 应急预案是否完善进 行打分，5-0 分
管理机构及管理制度	0~5	根据投标人提供的管 理机构设置、各部门职 责、工作流程、各类规 章制度、保密规定及管 理机构可操作性、可 行性、针对性，针对项 目所做的规划情况，检 查验收方案，办公设备

		配备等情况进行综合评价，综合评价好的得 5 分，较好得 4-3 分，一般的得 2-1 分。
交接方案	0~5	根据投标单位提供的呼叫中心服务的交接方案的针对性，可操作性，时效性进行打分，综合评价好的得 5 分，较好得 4-3 分，一般的得 2-1 分。
模拟案例	0~10	根据供应商提供的模拟案例处理流程的合规性、针对性、可操作性进行打分。综合评价好的得 10-8 分，较好得 7-4 分，一般的得 3-1 分。
项目经理	0~6	根据投标单位拟委派本项目经理情况进行打分： (1) 具有高级职称,得

		<p>3 分</p> <p>（2）具有 PMP 或 PRINCE2 或信息系统项目管理师认证（高级）的，得 3 分</p> <p>项目经理必须为投标单位正式员工，提供社保证明，并提供以上证书复印件加盖单位公章。</p>
项目管理团队	0~10	<p>根据投标单位针对本项目提供的项目人员持证情况进行评分。</p> <p>服务商需在投标文件中至少提供 10 人的项目核心成员名单。</p> <p>根据项目人员的持证情况、人员管理机制完善、项目管理团队、及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目</p>

		<p>的工作经验，人员具备相应的专业技术资格证书是否齐全等，综合评价好的得 10-7 分，较好得 6-4 分，一般的得 3-1 分。</p>
场地环境	0~10	<p>投标单位提供的项目实施场地进行打分，项目工作环境的搭建必须符合项目的要求，包括但不限于服务地点、网络环境、工作环境、服务规模、其他硬件、硬件管理及信息安全保障制度。</p> <p>提供的内容清晰准确针对性强且可行有效的得 10-8 分；内容不够清晰准确、针对性不强，或者不具备可行性，需要相应扣减，最</p>

		高不超过规定最高分 值，最低则此项计 0 分。
类似项目业绩	0~6	根据投标单位提供的 自 2023 年 1 月 1 日 起 的同类项目业绩进行 打分，须提供合同复印 件，并提供发票或对账 单或用户满意度或用 户确认书，每提供一个 业绩得 2 分，最高得 6 分。
企业综合实力	0~8	投标单位服务各类证 书情况、服务能力、履 约情况、是否具被呼叫 中心标准化定制、标准 化文件编制情况等。 (8-1 分)

第四章 招标需求

根据市场监管投诉举报工作需要，上海市市场监督管理局将以热线外包方式开展市场监管投诉举报热线工作，服务方需根据市场监管总局及上海市政府对于上海市市场监管投诉举报热线的相关考核要求。提供话务和管理服务，服务内容必须符合 12315 及 12345 热线的工作需要，根据投诉举报中心要求落实安排。

付款方式：按月付款。为了确保服务顺延不间断，中标单位须承诺承担 2024 年 1 月 1 日起至项目中标时所产生的服务费用。

（一）运营服务

在 2024 年度内，服务商必须为项目配备不低于日均 140 个岗位以满足本项目的运营服务，运营服务内容包括 12315 和 12345 转 3 的话务服务处理和 AI 工单处理（注：2023 年热线中心总呼入进线量为 747 万通，其中 12315 热线呼入进线量 485.8 万通；12345*3 热线呼入进线量为 261.2 万通；AI 工单 60 万单；热线承办工单 43 万单），实现热线接通率达 85%。

1.1 服务环境

1.1.1 工作场地必须提供场地的产权证明或租赁协议，且需要具备完备的呼叫中心服务条件。

1.1.2 工作场地需保障办公人员的人身安全、财物安全等。

1.1.3 为确保热线业务的正常运营，项目使用的工作场地根据情况需考虑紧急情况下的职场冗余备份机制，整体呼叫中心服务应保证 99.9%可用。

1.2 软硬件环境

服务商必须提供热线所需的软硬件条件

1.2.1 服务商必须提供热线业务人员日常办公所需的软硬件，包括但不限于办公电脑、话机、耳麦等。

1.2.2 服务商必须提供热线业务所需的网络环境及所需的软硬件，网络条件具备符合 12315 热线和 12345 热线规定的政务内网安全策略的工作环境及互联网工作环境，以保障坐席能登录不同系统平台进行各种工单的录入，涉及系统包括市场监督管理局总局平台、公诉平台和消保委平台。

1.2.3 服务商必须具备符合 12315 热线和 12345 热线对接要求的呼叫中心平台。

注：为热线业务服务的软硬件必须使用国产品牌，需提供具体品牌及型号。环境搭设所需的资金投入均由服务商自行承担。

1.3 “12315 和 12345 转 3” 话务组服务要求

话务接听能力必须符合热线的整体服务要求。服务商需积极采取有效措施应对话务量潮汐情况，确保话务畅通，并及时书面上报相关工作情况等。

1.3.1 服务商应保障月均话务预测准确率（包括因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整）达 90%以上。

1.3.2 服务商应保障话务质量抽检、人均质检评分及团队的月均满意率。

1.3.3 服务商应确保 AI 工单处理时效，应在工单生成的 24 小时内对工单进行处置。

1.3.4 工单质量要求：登记准确、分类规范、内容描述和派单方向无差错，工单差错率 $\leq 3\%$ 。

1.3.5 服务商应严抓服务质量管控，避免因服务人员业务差错等原因引起群众投诉，每月有责投诉率/月度总工单数 $\leq 0.3\%$ 。

注：以上指标可能根据热线智能化建设情况调整。

1.4 “12345” 市民服务热线组服务要求

服务商应在上海市市场监督管理局指导下完成市民服务热线承办公单工作，工作内容包括但不限于收单、制单、疑难件处理、数据统计和整理、24 小时值守响应等工作。

1.5 排班管理

要求提供 7D*24H 服务，服务商应科学做好排班管理，并根据 12315 热线和 12345 转 3 热线的进电情况合理配置人员。

（二）服务质量

2.1 综合服务要求

2.1.1 服务商应建立完善的质量管理体系，不断加强服务意识，筑牢质量防线，提高群众的满意度和获得感，月均团队规模根据上海市市场监督管理局的整体规划合理配置，如遇话务员流失等情况，不足以满足上海市市场监督管理局业务要求时，应于 10 个工作日内补足岗位。

2.1.2 服务商应严格按照热线管理规范提供受理服务指引，对能按热线知识库解答事项应即时解答，咨询类话务即时解答率应达到 95%以上。

2.1.3 所有热线产生的数据均归属于上海市市场监督管理局，服务商应严抓服务质量管控，确保所有入职人员均签署保密协议，供应商严格按照项目要求进行数据统计，不得擅自对外提供或解释数据信息。

2.1.4 服务商应建立完善的质量管理体系、服务管理制度和应急处理机制，重要信息（任务）处置必须及时妥善。

2.2 基础数据服务

服务商应对系统中的基础数据进行整理清洗并及时准确地提供给上海市市场监督管理局。

2.3 知识库运维服务

服务商应负责知识库管理，组建知识库运维团队，做好知识库信息采编管理、政策分析服务，负责知识库日常运维管理服务，为话务服务准确性提供保障，为热线智能化建设提供知识库运营保障。

2.3.1 服务商需在接到上海市市场监督管理局要求后 24 小时内完成知识库信息新增、修改、删除、同步等操作。

2.3.2 做好知识库信息采编管理服务，对上传的知识条应及时做好审核，确保知识条按规范入库；留意官媒动态、收集市民的热点问答，对未及时更新的政策，应积极主动提醒及时更新到知识库。

2.4 人员要求

2.4.1 服务商应根据本项目服务需求组建运营团队，需至少提供 10 人的项目核心成员名单，包括但不限于姓名，性别，年龄，学历，拟任职务，工作经历，工作专长等。

2.4.2 服务商需要提供话务组、AI 工单处理组人员安排及工作安排模型，在实际运营过程中，可根据需要，在征得采购人同意的情况下对岗位名称和职责做一定的调整，但服务期内项目运营核心团队人员不能发生变更。

2.4.3 管理团队人员要求

2.4.3.1 服务商需配备项目经理为本项目服务。

2.4.3.2 服务商配备的管理团队架构及人员，应征得采购人同意；在工作中，如果相关人员发生变更也需事先征得采购人同意。

2.4.3.3 服务商应承诺管理团队人员具备本科或以上学历。具备 5 年或以上呼叫中心项目经验，熟悉呼叫中心常用技术平台和运营系统，熟悉呼叫中心整体运营需求和资源配置。具备较强的策划设计、协调沟通能力；具备较强的项目管理和团队管理能力；具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；思维敏捷、富有朝气、细心、耐心，抗压能力强，具有很好的工作能力和良好的心理素质，具有高度的工作积极性，饱满的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；具备法律、人力资源管理、行政服务管理、知识运维管理、服务质量管理或技术支撑管理服务等项目运营管理的能力。

2.4.4 座席人员要求

普通话及沪语标准、流利，适当储备具有英语相关专业的英语座席。胜任呼叫中心工作；工作态度积极、热情，责任心强、具有较强沟通能力；具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强；年龄 45 周岁以下(含)；计算机操作水平较高。

2.5 人员管理

2.5.1 服务商负责现场管理制度制定、现场话务与人员监控、调班与交接班管理、现场其他管理；现场管理制度需交采购人审核，确保各项服务水平达标。

2.5.2 服务商负责人员招聘工作，需建立完善的招聘流程以及招聘管理工作。

2.5.3 服务商应根据人员流失情况，提前做好人员储备工作。包括人员需求预测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工应经过通过上岗考核合格后方可转为正式上岗员工。

2.5.4 服务商应结合热线服务需求制定合理的人员排班方案，并针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，确保满足话务增加或调整需求。

2.5.5 服务商应按本项目要求，建立常态的培训和绩效考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。供应商应制定热线培训方案，针对话务员提供线上、线下培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。年度培训覆盖率应不低于 95%。

2.5.6 服务商应保障运营服务人员的人身安全，并对运营服务人员的人身安全负责。

2.6 有责投诉事件管理

服务商应对有责投诉事件具备相应的管理规则，需及时了解消费者诉求和办理情况，做好解释工作，预防矛盾激化导致因有责投诉造成上级部门转办、信访、媒体曝光等事件产生不良影响。

2.7 其它服务

2.7.1 服务商应梳理热线的业务流程，做好流程管理工作，书面化流程、实施流程、优化流程，形成热线标准化管理体系，包含人员管理、业务规范、信息安全、应急管理等，相关制度体系需提交采购人审核。

2.7.2 服务商应做好运营过程中经采购人评估确需供应商承担的其他工作。

2.7.3 服务商应在项目运营过程中，持续输出日常运营经验及文档协助后续上海市市场监督管理局呼叫中心标准化定制课题。

（三）模拟案例处理

服务商需对以下情况，结合自身项目经验，分别提供处理流程。

案例 1、热线接听案例分析：来电人张女士 2023 年 11 月在某电商平台的直播间里购买某奢侈品牌的包，金额 24000 元。收到货后背了几次，因使用不慎，包被刮到出现划痕。张女士将包拿到该品牌的线下门店去维修时，门店工作人员以比较隐晦的方式提示张女士，该包有可能是假包。张女士随即联系商家客服，但商家客服始终不予回复。张女士致电热线想了解，如果商家售卖的是假冒产品，她是否能够发起对该商家的投诉，同时她是否可以获得相关赔偿。

请服务商以上述来电为例，分析话务员接听到该通电话后应如何处理。

案例 2、市民张女士拨打市民热线，12345 工单描述“张女士于 2023 年 6 月在静安区 A 健身会所办理了美容卡，余额 3750 元。该健身会所于 2023 年 12 月 31 日停止营业，要求退还卡内余额。”

请服务商以上述工单为例，分析工单受理员看到这个工单后应如何处理。

（四）投标报价要求

服务商应根据 12315 话务服务、12345 转 3 话务服务及 AI 工单处理分别设置岗位及完成业务需求（根据服务要求内 12315 热线及 12345 热线接通率 85%、AI 工单处理 24 小时内完成）所需要的岗位数量，并对岗位单价按月进行报价，岗位单价需包含所有岗位需用到的人员等所有费用。

其他相关费用指在完成本项目业务要求时所产生的其他费用。

第五章 政府采购合同主要条款指引

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

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

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]

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、国家政策的重大的变化，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_1]

合同签订点：网上签约

第六章 投标文件格式附件

附件 1:

正本或副本

投诉举报热线服务项目

项目编号: (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。

(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。

致上海日杰投资咨询有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

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;

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

上海日杰投资咨询有限公司:

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。

附法人及被授权人身份证：

授权代表签名：____ 职务：____

授权代表身份证号码：____

法定代表人签名（或签名章）：____ 职务：____

投标人全称（公章）：____ 日 期：____

附件 6:

正本或副本

投诉举报热线服务项目

项目编号: (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；
- (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：_____

服务类

序号	服务内容	工作量	备注

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
.....			

授权代表签名：_____

日期：_____

附件 13:

正本或副本

投诉举报热线服务项目

项目编号: (标项)

报 价 文 件

投标人全称:

地 址:

时 间:

3、报价文件目录

- (1) 投标报价一览表（格式见附件）
- (2) 投标报价明细表（格式见附件）；
- (3) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；
- (4) 中小企业声明函（格式见附件）；
- (5) 残疾人福利企业声明函（格式见附件）。

附件 14:

投 标 报 价 一 览 表

投标人全称（公章）: _____

招标编号及标项: _____

投诉举报热线服务项目包 1 投诉举报热线服务项目包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

授权代表签名:

日期:

附件 15:

投标报价明细表

投标人全称（公章）：_____ 标项：_____

服务类

工作项	内容	岗位单 价（月）	岗位数 量	每岗工 作效率	月单项 小计	年单项 小计
12315 话务服务	满足 12315 热线话务接通率 85%					
12345 转 3 话务服务	满足 12345 转 3 热线话务接通率 85%					
AI 工单处理	满足 AI 工单 24 小时内完成					
其他服务						
合计						

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 16

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（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（其他未列明行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（其他未列明行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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 17:

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:

（以下附件在递交投标文件时单独提供即可，无需密封进投标文件）
附件 18：

投标文件接收回执

（投标人全称）

你单位递交的以下项目投标文件，经查验，投标文件的包装、密封情况符合招标文件要求，已于____年__月__日__时__分由我公司工作人员接受。

项目编号		标 项	
项目名称			

请仔细阅读以下内容：

- 1、本回执中除接收时间、接收人签名以外均为必填，如因信息填写错误、疏漏等造成投标文件接收出现任何问题，责任由投标单位自负。
- 2、标项填写方式：如该项目只有一个标项填“1”，多个标项请填写投标的完整标项号。
- 3、本回执投标单位按要求填写打印后，由授权代表携带至投标现场，与投标文件一并交至上海日杰投资咨询有限公司现场工作人员。如投标人递交投标文件时未提供回执，视同不需要回执。

上海日杰投资咨询有限公司
接收人签名或签章：_____

附件 19:

政府采购活动现场确认声明书

上海日杰投资咨询有限公司:

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

附件 20:

投标保证金承诺书

上海日杰投资咨询有限公司:

我单位参加了贵方组织的_____项目（代理机构内部编号：_____）投标并递交了形式为_____的投标保证金_____元，在此我方承诺如下：

1、如果招标文件投标人须知前附表规定由中标人支付招标代理服务费且我单位中标，我们将按规定在中标后一周内缴纳招标代理服务费。

我方承诺，如我单位未按规定缴纳招标代理服务费，贵方可从我单位递交的投标保证金内扣除该笔款项。

2、如果招标文件投标人须知前附表未规定由中标人支付招标代理服务费，我单位投标保证金请按下表账户信息退还。

收款户名			
投标人地址			
开户银行			
开户银行行号			
账号			
联系人		联系电话	

3、如果我单位未遵守招标文件有关投标保证金的规定，贵方可以没收我单位投标保证金。

投标人名称（盖章）：

投标人授权代表（签字）

日期： 年 月 日

说明：

1、为保障资金安全，上述账户不能为私人账户。

2、如因上述账户信息有误或账户信息变更未及时通知导致投标保证金无法退还或丢失等可能产生的一切后果由投标人自行负责。

3、如投标人未及时收到退回款项，请与项目负责人联系。

注：

1、此承诺书不允许装订入投标文件中，应按投标人须知的规定密封标记并放入开标一览表及投标保证金单独封装的信封中。

2、未提供此承诺书而导致退保延误的，其后果由投标人自行承担。