



项目编号：SHXM-15-20220623-1030

购买服务经费项目

招标文件

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心
2022年7月

目录

电子投标特别提醒	4
投标邀请	6
第一章投标人须知及前附表	9
一、投标人须知前附表	9
二、投标人须知	13
(一) 说明	13
1 总则	13
2 招标范围和内容	14
3 投标人的资格要求	14
4 投标费用	14
6 答疑会（本项目不适用）	14
7 合格的服务	15
(二) 招标文件	15
8 招标文件的内容	15
9 招标文件的修改	15
(三) 投标文件的编制	15
10 投标文件的组成	15
11 投标报价	16
12 投标有效期	16
13 投标保证金（本项目不适用）	16
14 投标文件的编制、加密和上传	17
15 投标截止时间	17
16 迟到的投标文件	17
17 投标文件的修改与撤回	17
(四) 开标与评标	17
18 开标	17
19 投标文件解密和开标记录的确认	17
20 评标委员会组成	18
21 投标文件的初步评审	18
22 投标文件的澄清	18
23 详细评审	18
24 细微偏差	19
25 政府采购结果公开	19
(五) 质疑与诚信记录	19
26 质疑	19
27 诚信记录	19
(六) 授予合同	20
28 中标通知书	20
29 合同授予的标准	20
30 授予合同时更改采购服务数量的权力	20
31 合同协议书的签署	20
32 履约保证金	20

第二章项目采购需求	22
第三章采购合同	42
第四章投标文件格式	47
一、投标人提交的商务部分相关内容格式	49
1 投标承诺书格式	49
2 投标函格式	50
3 法定代表人身份证明及授权委托书格式	51
4 投标保证金（银行保函）格式（本项目不适用）	53
5 投标人基本情况表格式	54
6 投标人应提交的资格证明材料格式	56
财务状况及税收、社会保障资金	56
缴纳情况声明函	56
7 开标一览表格式	57
8 投标报价明细表格式	58
9 投标人提供的其他证明材料	60
10 拟分包项目一览表格式（本项目不适用）	61
11 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式	62
二、投标人提交的技术部分相关内容格式	67
1 项目管理服务方案（应含必要的图、表）	67
2 项目服务质量保证措施（可辅以图、表）	67
3 拟投入本项目的人员组成情况	67
4 拟投入本项目的主要设备情况（本项目不适用）	70
5 其他需说明的问题或需采取的技术措施	71
第五章初步评审及详细评审	72
一、初步评审	72
二、详细评审	74

电子投标特别提醒

一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、投标人、集中采购机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

二、招标文件下载

投标人使用数字证书（CA证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存招标文件。如招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后，再下载招标文件。

三、招标文件的澄清、补充与修改

采购人和集中采购机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。

四、投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制投标文件。

在投标截止前，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效投标。

投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对投标文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因，造成其投标文件未能加密，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

投标人在网上投标系统中，应提交投标文件彩色扫描件（PDF文件），投标文件组成内容详见招标文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，投标文件容量不宜超过150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

投标人组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。

投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

五、投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。

投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

六、开标

开标程序在电子采购平台进行，投标人在完成网上投标后，按照招标文件规定的时间和地点，由其法定代表人，或经授权的代理人携带要求的材料及设备【笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）参加开标。

为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的投标文件解密失败，特提示您：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在投标前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

七、投标文件解密

投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由集中采购机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。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。

八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其认可《开标记录表》内容。

九、其他

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，集中采购机构不承担责任，投标人参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

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

十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：400-881-7190

投标邀请

项目概况

购买服务经费项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于2022年8月9日10:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目概况：

项目编号：SHXM-15-20220623-1030

项目名称：购买服务经费项目

预算金额（元）：18044000.00元

最高限价（元）：包1-18044000.00元

采购需求：

包名称：购买服务经费项目

数量：1

预算金额（元）：1804400.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：该项目内容主要包含：一是负责对网格监督员及浦东e家园app上报、区级督察、市级督察、视频上报等问题来源的工单进行受理、立案、派遣、督察、结案等工作；二是负责对12345、12319、12336、58606677、市环保、市条线单位、媒体舆情件、门户网站、大调研工单等热线类问题进行受理、立案、派遣、结案、回访等工作；三是做好区总值班室值守工作；四是负责新区突发事件预警信息发布中心的辅助工作；五是协助新区市场监管局做好新区“12345”、工商“12315”、食药监“12331”、质监“12365”及物价“12358”诉求热线的管理协助工作；六是负责组织新进人员基本业务技能培训工作，每季度组织工作人员业务培训工作，实时组织业务更新培训。

采购预算金额：18044000.00元（国库资金：18044000.00元；自筹资金：0元）。本采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业。采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进残疾人就业、促进中小企业发展。交付地址：上海市浦东新区迎春路520号。

合同履行期限：本项目服务期限为1年，暂定起讫日期为2022年9月1日起至2023年8月31日，具体以合同签订日期为准。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求；
3. 本项目的特定资格要求：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、其他资格要求：4.1 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购 4.2 为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监

理、检测等服务的供应商，不得再参加该项目的其他采购活动 4.3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。

三、获取招标文件

时间：**2022-07-08至2022-07-18**，每天上午**00:00:00~12:00:00, 12:00:00~23:59:59**
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价(元)：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：**2022-08-09 10:00:00** (北京时间)

投标地点：上海政府采购网(上海政府采购云平台)(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

开标时间：**2022-08-09 10:00:00**

开标地点：上海政府采购网(上海政府采购云平台)(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)。

届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书(CA证书)参加开标。自行携带无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书(CA证书)。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事项

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》(沪财采[2014]27号)的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台(网址：www.zfcg.sh.gov.cn)电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台的有关内容和操作要求办理。

2、现场踏勘：本项目不安排踏勘。

3、答疑时间：本项目不安排答疑。

合格的供应商可于招标公告发布之日起至公告截止时间内，登录《上海政府采购网》(上海政府采购云平台)(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)在网上招标系统中上传如下材料：无。

合格供应商可在招标公告规定的时间内下载招标文件并按照招标文件要求参加投标。

以上信息如果有变更我们会通过《上海政府采购网》(上海政府采购云平台)通知，请供应商关注。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市浦东新区城市运行综合管理中心

地址：上海市浦东新区迎春路520号

联系方式：38939721

2. 采购代理机构信息

名称：上海市浦东新区政府采购中心

地址：上海市浦东新区民生路1399号16楼

联系方式：38460091

3. 项目联系方式

项目联系人：高伟

电话：38460091

第一章投标人须知及前附表

一、投标人须知前附表

本表关于项目的具体要求是对投标人须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1.1.	项目名称：购买服务经费项目	
5.1	关于现场踏勘 (1) 集合时间：****年**月**日**:** (北京时间) (2) 地点：***** (3) 联系人：***** (4) 联系电话：*****	<u>本项目不适用</u>
6.1	关于澄清答疑 (1) 提问递交截止时间：2022年7月19日11:00整 (北京时间) (2) 提问递交方式：以书面形式 (必须加盖投标人公章) 递交至“《投标邀请》/八联系方式”集中采购机构地址。	
6.2	答疑会时间：****年**月**日**:** (北京时间) 地点：上海市浦东新区民生路1399号16楼4A11室	<u>本项目不适用</u>
10.1.1	投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容 (不局限于以下内容)： (1) 投标承诺书 (2) 投标函 (3) 法定代表人身份证明及授权委托书 (4) 投标保证金 (<u>本项目不适用</u>) (5) 投标人基本情况表 (6) 投标人应提交的资格证明材料 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 (7) 开标一览表 (8) 投标报价明细表 (9) 根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： ① <u>无</u> ； (10) 拟分包项目一览表 (本项目不适用) (11) 投标人可提交的商务部分其他证明材料 (不仅限于以下资料) ① 中小企业声明函 (注：仅中、小、微型企业须按要求提供，否则不享受价格扣除优惠政策。) (若中标，该声明函将随中标结果同时公告) ② 投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》 (详见“投标文件格式”)，获得的有关荣誉证书，质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书 ③ 投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料；	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

条款号	内容规定	备注
	<p>④残疾人福利性单位声明函。（注：仅残疾人福利单位提供）</p> <p>⑤信用记录查询页面（投标供应商需在报名开始后至投标截止日期前的任一时间，登陆“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 查询本供应商是否被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章；登陆中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询本供应商是否被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，同时截屏打印查询页面并加盖公章）。</p>	
10.1.2	<p>投标人提交的投标文件技术部分应包括（不局限于以下内容）：</p> <p><u>（1）项目管理服务方案（应含必要的图、表）</u></p> <p>①管理服务理念和目标（要求结合本项目的特点，提出管理服务的总体思想、管理框架、服务定位、目标及具体实施措施）</p> <p>②项目管理机构运作方法及管理制度（编制项目管理机构、工作职能组织运行图，管理服务的工作计划，阐述项目负责人、主要管理人员的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法等）</p> <p>③日常维护、维修计划与实施方案（如果有）</p> <p><u>（2）项目服务质量保证措施（可辅以图、表）</u></p> <p>①项目管理服务分项标准与承诺（针对本项目管理服务的要求，细化的各分项服务标准以及服务承诺）</p> <p>②安全运行及应急处理方案等</p> <p><u>（3）拟投入本项目的人员组成情况（详见“投标文件格式”中《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》）</u></p> <p><u>（4）拟投入本项目的设备材料情况（本项目不适用）（详见“投标文件格式”中《拟投入本项目的主要设备表》、《拟投产品技术规格偏离表》）</u></p> <p><u>（5）其他需说明的问题或需采取的技术措施（如果有）</u></p>	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
12.1	投标有效期：投标截止日期之后的 90 天（日历天）	
13.1	投标保证金：**元	本项目不适用
13.3	<p>投标保证金提交方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式</p> <p>投标保证金有效期：同“投标有效期”</p> <p>注：投标保证金（纸质原件）须在投标截止时间前提交集中采购机构</p> <p>提交地址：上海市浦东新区民生路 1399 号**室</p> <p>联系人：*****</p>	本项目不适用
15.1	投标截止时间详见《投标邀请》	
★21.1	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。</p> <p>（1）投标人符合招标文件“投标人须知”第3.1条规定的资格条件的；</p> <p>（2）投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1（6）条款规定提交资格证明材料。</p>	<p>1、本条款所涉及内容均为实质性要求条款。</p> <p>2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、</p>

条款号	内容规定	备注
		难以辨认或甄别的，视作未按要求提供资格证明材料。
★21.3	<p>评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的，经评标委员会审定后，该投标文件作无效标处理。</p> <p>(1)投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的(具体详见“投标文件格式”要求)：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 投标承诺书 ➤ 投标函 ➤ 授权委托书 ➤ 开标一览表 <p>(2) 投标人未提交两个以上不同的投标报价；(注：招标文件要求提交备选投标的除外)</p> <p>(3) 投标人接受招标文件规定的投标有效期的；</p> <p>(4) 接受招标文件规定的项目实施或服务期限；</p> <p>(5) 未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且不能按评标委员会要求提供说明材料的；</p> <p>(6) 投标报价未超过招标文件中规定的<u>预算金额</u>；</p> <p>(7) 经评标委员会审定，投标报价未存在招标文件“第二章”第 15.4 条款所列情形之一的；</p> <p>(8) 按规定缴纳投标保证金 <u>(本项目不适用)</u>；</p> <p>(9) 根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料：</p> <p>① <u>无</u>；</p> <p>(10) 按“投标人须知”第21.4条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的；</p> <p>(11) 投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的；</p> <p>(12) 投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的；</p> <p>(13) 投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为；</p> <p>(14) 未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的；</p> <p>(15) 满足招标文件规定的以下要求：</p> <p>①接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件。</p> <p>(16) 遵守《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》规定的。</p>	本条款所提及内容均为实质性响应条件，若所列实质性检查内容判断标准与其他各处有矛盾之处，以此处所列要求为准。
23.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	
30.1	采购服务数量的更改：依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续	

条款号	内容规定	备注
	从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。	
32.1	履约保证金金额：（单位：元） 履约保证金提交方式： 支票、汇票、本票、保函等非现金形式 履约保证金提交时间：签订合同协议书之前	<u>本项目不适用</u>

二、投标人须知

(一) 说明

1 总则

1.1 本项目（即“投标人须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府集中采购预算。本项目年度预算已经批准，招标范围、招标方式和招标组织形式已经核准。

1.2 本招标文件及今后的招标补充文件等是本项目招标过程中的规范文件，是采购人与中标人签订服务承包合同的依据，作为项目承包合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 各投标人应认真踏勘项目现场，熟悉项目现场及周围地形、水文、空间、交通道路等情况，并在投标文件中考虑可能影响投标报价的一切因素。中标后，不得以不完全了解现场及周边等情况为理由要求提出经济补偿，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。（本项目不适用）

1.4 各投标人必须认真阅读全部招标文件（包括招标补充文件），并不得擅自改变上述文件条款的规定，一旦作出投标决定，即视作投标人已完全理解和确认招标文件（含招标补充文件等）的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释和修改。凡投标人对上述文件条款的文字与数字的误读、漏读而引起投标文件的错误、遗漏、费用计算有误等，形成投标报价内容的差异，均属投标人失误，采购人和集中采购机构对此均不承担任何责任。开标后，除招标文件明确作相应调整外，一律不得作出其他任何调整。

1.5 投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或其他投标人的合法权益；投标人不得与采购人串通投标。评标委员会在评标阶段，对投标文件的审查、澄清、评议的过程中，一旦发现投标人有上述行为或对采购人、评标委员会以及其他有关人员施加影响的任何行为，其投标文件作无效标处理。

1.6 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

1.7 本次招标采购确定的是完成本项目的承包供应商，如果涉及到与本项目相关的服务采购，国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，中标人在履约过程中的相关采购工作也应从其规定。

1.8根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库【2016】125号）的有关要求，采购人和集中采购机构将在开标后、评标开始前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对被列入“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、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，以及上述网站查询中其他不符合《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，将拒绝其参与政府采购活动。各供应商的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.9 本招标文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应

包括重大自然灾害（如台风、洪水、地震等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如战争、罢工、骚乱）。

1.10本招标文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积金缴存基数和比例的调整。

1.11本招标文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.12本招标文件中出现前后矛盾的，以在招标文件中出现顺序在后的解释为准（招标文件中有特别说明的除外）

1.13 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。

1.14 本招标文件由采购人和集中采购机构负责解释。

2 招标范围和内容

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

3 投标人的资格要求

3.1 合格的投标人应满足《投标邀请》中“二、申请人的资格要求”的要求。

3.2投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第10.1.1（6）条款要求。

4 投标费用

4.1投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人承担。

5 现场踏勘（本项目不适用）

5.1采购人或集中采购机构将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织投标人对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使投标人自行查明或核实有关编制投标文件和签订合同所必需的一切资料。

5.2 现场踏勘期间的交通、食宿由投标人自行安排，费用自理。

5.3 如果投标人认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，采购人应予以支持，费用由投标人自理。

5.4 除采购人的原因外，投标人自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

6 答疑会（本项目不适用）

6.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可以通过“前附表”明确的方式和途径向集中采购机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的对本次投标的影响本次投标的疑点问题。

6.2 采购人和集中采购机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会，答疑会的目的是澄清、解答投标人就本项目提出的问题。

6.3各投标人应在“前附表”规定的截止时间之前提出书面问题，采购人和集中采购机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和集中采购机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。澄清、修改与补充的招标补充文件为招标文件的组成部分，对招标各方起约束作用，其将在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的投标人工作区，各投标人应主动获取，由于投标人自身原因未及时获取的，采购人和集中采购机构不承担责任。

7 合格的服务

7.1 投标人所提供的货物和服务应当符合招标文件的招标需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

（二）招标文件

8 招标文件的内容

8.1 本项目招标文件包括下列文件及所有按本须知第 6.3 和 9.1 条款发出的招标补充文件。

8.1.1 投标邀请

8.1.2 投标人须知及前附表

8.1.3 项目采购需求

8.1.4 投标报价须知

8.1.5 采购合同

8.1.6 投标文件格式

8.1.7 初步评审及详细评审

8.2 投标人应仔细阅读招标文件，按招标文件的规定与要求编写投标文件。如果投标文件与招标文件的规定与要求不符合，则投标人应自行承担投标风险。凡与招标文件的规定有重大不符合的投标文件，按本招标文件有关规定办理。

9 招标文件的修改

9.1 在投标截止时间之前，采购人和集中采购机构可能会因任何原因（包括本须知第 6.1 条款对在答疑期间提出的问题）对招标文件进行修改，该修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用。当原招标文件与修改内容有差异的，以修改内容为准。

9.2 在投标截止时间 15 日前，采购人和集中采购机构可按本须知的规定，通过招标补充文件对招标文件进行修改，如果招标补充文件的发布时间距投标截止时间不足 15 天，将通知相应延长投标截止时间。

（三）投标文件的编制

10 投标文件的组成

10.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

10.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.2 投标文件编制的注意事项

10.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了，编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。

10.2.2 技术部分标书应遵循以下要求

（1）投标人应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从服务实施的方法和措施、服务流程、实施过程的质量控制管理、人员和设备配备（如果有）、售后服务（如果有）等方面编制技术标。

（2）技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

(3) 技术部分标书文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用 1.5 倍行距。

10.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章。

10.2.4 投标人应按招标文件要求的内容、格式和顺序编制投标文件，凡招标文件提供有相应格式（详见“**投标文件格式**”）的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式填写，并按要求在电子采购平台进行有效上传。

10.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而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，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

11 投标报价

11.1 除招标需求另有说明外，投标报价应包括完成招标范围内全部工作内容；为达到招标要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等；并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。投标报价原则及计算方法见本招标文件“第二章”要求。

11.2 如项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

11.3 本项目的采购预算金额或最高限价详见《投标邀请》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额或最高限价。

11.4 投标人所报的投标报价（包括各子目单价及取费标准）在合同执行过程中是固定不变的（合同或招标文件中约定的变更除外），不得以任何理由予以变更。

11.5 本项目的报价按人民币计价，单位为元，报价精确到元。

12 投标有效期

12.1 投标文件在前附表中所述的投标有效期内保持有效，投标有效期不足的投标将被作为无效标。

12.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，集中采购机构可以向投标人提出延长投标有效期的要求，对此投标人应立即向集中采购机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝集中采购机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

13 投标保证金（本项目不适用）

13.1 投标人应提交“前附表”规定金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金是为了保护采购人和集中采购机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和集中采购机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标保证金，统一上缴国库。

13.3 投标保证金应按“前附表”中规定的其中一种方式提交，投标保证金有效期为投标有效期满后（“前附表”规定的天数）天。

13.4 凡没有根据本须知第 13.1 和 13.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本

须知第 21 条的规定视为无效标。

13.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

13.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

13.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

13.6 投标保证金的退还

13.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还；

13.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

14 投标文件的编制、加密和上传

具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

15 投标截止时间

15.1 投标人应在规定的投标截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传投标文件，并打印“投标确认回执”。（如果有）

15.2 在特殊情况下，采购人和集中采购机构如果决定延后投标截止时间，至少应在原定的投标截止时间 3 日前将此决定书面通知所有的投标人。在此情况下，采购人、集中采购机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的投标截止时间。

15.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

16 迟到的投标文件

16.1 投标截止后，不再接受投标人上传投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行修改。投标文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传投标文件，并确保投标状态显示为“正式投标”。

17.2 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行撤回。

17.3 在投标有效期内，投标人不能修改或撤回投标文件，否则将按照本须知的规定作不良诚信记录。

（四）开标与评标

18 开标

18.1 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。

19 投标文件解密和开标记录的确认

19.1 投标截止、电子采购平台显示开标后，由集中采购机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密。

19.2 投标人因自身原因，未能在电子采购平台规定的解密时限内，将其投标文件解密的，视为放弃投标。

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

19.4 投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。

20 评标委员会组成

20.1 评标委员会由 5 人以上（含 5 人）的单数组成，其中政府采购评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，集中采购机构不参与评标。

21 投标文件的初步评审

★21.1 开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

21.2 在详细评标之前，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，并没有重大偏离的投标；对关键条文的偏离、保留或者反对，将被认为是非实质性响应。实质性响应招标文件要求的投标人均不得少于 3 家。

★21.3 评标委员会如发现投标人及其投标文件有“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

21.4 对于实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在细微偏差的投标文件，经评标委员会审定确认后可以接受。对于投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错按下列方法进行修正。

21.4.1 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.2 《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.3 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

21.4.4 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；

投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

21.5 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

22 投标文件的澄清

22.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者修改。

22.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

23 详细评审

23.1 评标委员会对通过资格性及符合性检查的投标文件，根据招标文件规定的评标办法进行综合评审，未经评标委员会确认的价格和优惠条件在评标时不予考虑。

23.2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全部内容所需的劳务、管理、利润、风险等相应费用，对所有列入评审范围的投标文件应适用相同计算口径，在同一基准上进行评定。

23.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

24 细微偏差

24.1 细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件的要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。

25 政府采购结果公开

25.1 在公告中标结果的同时，采购人、采购代理机构应向中标供应商发出中标通知，且一并以书面方式告知未中标供应商未中标的原因（但不得泄露其他供应商的商业秘密），前述原因包括以下与该供应商相关的内容：资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标的原因，评审得分与排序，评标委员会对该供应商的总体评价。

（五）质疑与诚信记录

26 质疑

26.1 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式（具体格式可通过中国政府采购网 www.cccp.gov.cn 右侧的“下载专区”下载）向集中采购机构或采购人提出质疑。（采购人联系方式详见“投标邀请”）

集中采购机构地址：上海市浦东新区民生路 1399 号 16 楼 16A05 室。

集中采购机构联系电话：（021）38460090；传真：（021）68542614

26.2 投标人应知其权益收到损害之日，是指：

26.2.1 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。

26.2.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

26.2.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

26.3 质疑供应商不得以捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

27 诚信记录

27.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

27.2 如果采购人或集中采购机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐

败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

27.3 投标人有下列情形之一，采购人和集中采购机构将取消其评标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

- 27.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- 27.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- 27.3.3 与采购人、其他投标人或者集中采购机构恶意串通的；
- 27.3.4 向采购人、集中采购机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- 27.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- 27.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 27.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；
- 27.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；
- 27.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；
- 27.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；
- 27.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；
- 27.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

(六) 授予合同

28 中标通知书

28.1 中标人确定后，采购人和集中采购机构将向中标人发出中标通知书。

28.2 中标通知书是合同文件的组成部分，对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书自发出后，如采购人自行改变中标结果或中标人自行放弃中标项目的，将依法承担法律责任。

29 合同授予的标准

29.1 除第 26 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 23.3 条款确定的中标人。

30 授予合同时更改采购服务数量的权力

30.1 依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。

31 合同协议书的签署

31.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

31.2 采购人和中标人应当按照政府采购相关法律法规的规定签订书面合同，合同的标的物、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。

31.3 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

32 履约保证金

32.1 中标人在收到中标通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，应按“前附表”规定向采购人提交履约保证金，联合体的履约保证金由联合体主办人提交或联合体

成员共同提交（招标文件另有规定的除外）。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

32.2 如果中标人未按上述规定签订合同或提交履约保证金，采购人和集中采购机构将取消原中标决定。

第二章项目采购需求

一、说明

1 总则

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据。

1.5 投标人对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。

1.6 采购人在技术需求和图纸或图片（如果有）中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的技术参数或型号仅起说明作用，并没有任何限制性和排他性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、技术参数或型号，但这些替代要在不影响功能实现的前提下，并在可接受范围内接受偏离。（本项目不适用）

1.7 投标人应根据本章节中详细技术规格要求，采用市场主流产品或按照要求提供定制产品参加竞标。同时，请投标人务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与招标要求相差太大，否则将可能影响投标人的得分。一旦中标，投标人应按投标文件的承诺签订合同并提供相应的产品和服务。（本项目不适用）

★1.8 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

2 项目名称

2.1 项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

3 项目地点

3.1 项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

根据市一网统管有序推进和区委区政府高质量发展要求，浦东新区城市运行综合管理中心平台辅助管理工作内容包含市民城管通上报、街镇上报、监督员上报、热线投诉、上级派发等多种来源，工作内容向综合管理全面拓展，管理区域向全区延伸，管理时间24小时无间断。本次通过政府公开招投标的方式对涉及的工作内容进行统一采购，由中标人提供统一服务。

4.2 项目招标范围及内容

4.2.1 城市网格化综合管理及热线管理类工作内容

- (1)根据网格化综合管理工单处理通用流程要求，负责对网格化管理各来源的工单受理、核实、立案、派遣、核查、结案（回退）等工作；
- (2)根据热线管理类工单处理流程，负责各来源热线工单、媒体舆情事件等的接听（接收）、受理立案、先行联系、派遣、反馈审核、结案、回访等工作；
- (3)根据浦东城运中心催办工单相关要求负责各类超期或者即将超期工单进行催办；
- (4)负责各类工单的沟通、梳理、汇总、分析等工作；
- (5)负责对各街镇上报立案的工单质量进行抽查，质量抽查率不低于 10%；
- (6)负责实时查看平面媒体、电子媒体、网络媒体等城市管理问题类舆情信息，并做好报送和 24 小时值守工作；
- (7)负责城市网格化综合管理信息平台其他相关辅助工作。

4.2.2 浦东新区总值班室值守工作内容

- (1)协助做好全区突发公共事件历史文档的电子化存档和大事记整理；
- (2)协助做好应急管理信息平台、应急门户网站各类信息的接收、录入与发送；
- (3)协助做好新媒体（国内知名网站、微博、微信等）和传统媒体（报刊、杂志、电视、广播等）涉及浦东的时事新闻摘要和网络舆情，及时报告主值班；
- (4)协助做好应急管理文书及各类综合信息的归档；
- (5)参与区总值班室辅助性值守工作；
- (6)完成区应急处安排的其他辅助性事务。

4.2.3 负责新区突发事件预警信息发布中心的辅助工作

- (1)协助突发预警信息发布能力建设，负责预警业务管理与相关项目建设，组织落实预警发布各项工作事项；
- (2)协助编制每月预警中心发布情况工作简报报送区应急办等单位。负责各单位联络员组织和培训等工作；
- (3)协助部署安装预警管理单位、预警响应及传播单位的预警发布系统，负责预警系统运行的实时监控，保证设备运行正常，发现问题及时处置；
- (4)协助实时监控信集与息发布全过程，对各预警响应和传播单位反馈信息的收上报；接到相关部门的预警信息后进行审核，确认信息来源的可靠性和安全性后通过预警信息发布系统统一发布。

4.2.4 协助新区市场监管局做好新区“12345”、工商“12315”、食药监“12331”、质监“12365”及物价“12358”诉求热线的管理协助工作。

4.2.5 其他工作

负责组织新进人员基本业务技能培训工作；每季度组织工作人员业务培训工作；实时组织业务更新培训工作。

4.2.6 工作时间

一般设置常日班（9:00-17:00）、翻班（7:30-18:30）和夜班（17:30-8:30），以保证平台 24 小时运转。

4.3 本项目服务期限为 1 年，暂定起讫日期为 2022 年 9 月 1 日起到 2023 年 8 月 31 日止，具体以合同签订日期为准。

5 承包方式

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以包质包量、包安全可靠实施项目总承包。

5.2 本项目不允许分包。

6 合同签订方式

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

7 结算原则和支付方式

7.1 结算原则

7.1.1 本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用**分期付款**方式，在采购人和中标人合同签订后，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

（1）前 9 个月按月支付 1/12 的合同款；

（2）尾款为合同金额的 25%，于服务期限最后一个月验收会议后支付。验收考核等次优秀则采购人向中标人全额支付尾款；考核等次合格则扣除合同金额 0.5%，考核等次基本合格则扣除合同金额 2%，考核不合格扣除合同金额 3%。

7.3 中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

7.4 采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

8 适用技术规范与规范性文件

《上海市城市网格化管理办法》2013 年市政府令第 4 号（2013 年 10 月 1 日起施行）各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

9 招标内容与质量要求

9.1 工作目标与总体要求

浦东新区城市运行综合管理是对城市管理问题的及时发现、快速处置和有效的监督。无论发生什么情况，中标人要配足各项资源（包括但不限于人员、设备、物资等）和建立有效工作机制，保障信息平台 and 区政府总值班工作 7*24 小时有效、平稳、正常运作。

9.2 本项目招标内容与具体质量要求（但不仅限于）详见下表。

服务内容一览表（工作量清单）

序号	类别	服务项目	任务类型	日均工作量 (件或小时)	年处置 (工作) 天数	预计年工 单量 (件或小	备注
1	计件类	热线类工单处置	12345 等热线工单回访	880 件	251	220880	回访信息岗
2			58606677 热线接听、派遣	40 件	365	14600	话务信息岗
3			12345 等热线类工单受理派遣	1300 件	365	474500	热线派遣信息岗
4			12345 等热线类工单结案	3000 件	251	753000	结案信息岗
5		网格类工单处置	浦东 e 家园工单受理、派遣、	100 件	365	36500	网格信息岗
6			网格工单派遣、结案	500 件	365	182500	网格信息岗
7			区级督查网格案件审核	250 件	365	91250	网格信息岗
8		市场类工单处置	市场类热线派遣、结案	290 件	251	72790	市场监管信息岗
9		综合类	平台各类案件进行催办	1800 件	251	451800	催办信息岗
10			工单质量抽检	900 件	251	225900	质检信息岗
11	计时类	平台辅助类	平台夜间值守	28 小时	365	10220	话务信息岗
12			“12345” 市民热线知识库信息维护	4 小时	251	1004	辅助管理岗
13			平台行政管理	24 小时	251	6024	辅助管理岗
14		城运中心派驻单位辅助工作	区总值班室值守，信息发布、制作、报告编制	32 小时	365	11680	区府值班岗
15			预警系统的运行监控、气象灾害的发现与报告、预警信息的发布与制作	32 小时	365	11680	气象信息岗

说明：1、此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人不得缩减。

9.3 具体工作要求

9.3.1 城市网格化综合管理内容

(1) 网格化综合管理内容包含部件和事件两大类。部件，即物化的城市管理对象。城市部件：即物化的城市管理对象。主要包括道路、桥梁、水、电、气、热等市政公用设施及公园、绿地、休闲健身娱乐设施等公共设施，也包括门牌、广告牌匾等部分非公共设施，主要有 6 大类 113 种。事件，为非部件类的城市管理事件。是指人为或自然因素导致城市市容城市网格化管理和城市网格化管理秩序受到影响或破坏，需要城市管理部门处理并使之恢复正常的事情和行为的统称。主要有 10 大类 88 种，具体情况下表：

部件列表

类别	名称	类别	名称
----	----	----	----

01 公用 设施	上水井盖	01 公用 设施	景观灯光设施	
	污水井盖		书报亭	
	雨水井盖		电话亭	
	电力井盖		信息亭	
	路灯井盖		自动售货亭(站)	
	电信井盖		福利彩票亭	
	有线电视井盖		体育彩票亭	
	网络井盖		治安亭	
	热力井盖		邮筒	
	燃气井盖		健身设施	
	公安井盖		防汛墙	
	环卫井盖		晒衣架	
	消防井盖		民用水井	
	移动井盖		燃气调压站	
	信息井盖		宣传栏(亭)	
	联通井盖		公共取水点	
	铁通井盖		公共交通站亭	
	网通井盖		交通信息亭	
	其它井盖		出租车扬招牌	
	电力杆		道路停车场计费表	
	电信立杆	桥梁		
	市政立杆	人行天桥		
	有线电视立杆	道路指示牌		
	其他立杆	交通控制箱		
	雨水篦子	非机动车停放点(亭)		
	消火栓	路名牌		
	信息交接箱	公共交通站牌		
	电力设施(电力设备)	门牌		
	路灯	人行分隔设施		
			02 道 路 交 通	

类别	名称	类别	名称	
02 道路 交通	机非分隔设施	05 地 下 空 间 管 理	消防喷淋	
	路中分隔设施		消火栓	
	河道护栏		消防泵	
	绿地护栏		火灾烟感报警器	
	交通立杆		火灾控制器	
	公交拉杆		防火卷帘门	
	交通信号灯		消防风机	
	无障碍标牌		灭火器	
	无障碍设施		消防疏散指示牌	
	轨交站出入口		消防应急照明灯	
	桥孔道班房		民防防护门	
	桥孔停车场		民防密闭门	
	桥孔禁入栅（安全护栏）		民防防爆波活门	
	桥孔检查井		民防超压排气阀	
03 环 卫 环 保	公共厕所		人防风机	
	公厕导向牌		民防集水井	
	垃圾箱房		民防工程口部出入口	
	废物箱（桶）		民防工程口部管理门	
	倒粪站（小便池）		民防工程口部管理窗	
	交通噪声指示牌		普通地下室房屋结构	
04 园 林 绿 化	行道树		普通地下室风机	
	花架花钵		普通地下室水泵	
	公共绿地		普通地下室污水泵	
	小区绿化		防汛器材	
	单位绿化		防汛排水设施	
	河道绿化		防汛水位指示器	
	雕塑		06 其它设施	重大危险源
	街头座椅			

事件列表

类别	名称	类别	名称
01	废弃车辆	04	占道无照经营

环卫市容	暴露垃圾	街面秩序	流浪乞讨		
	道路保洁		擅自占用道路堆物、施工		
	乱设或损坏户外设施		机动车乱停放、非机动车乱停放		
	违规处置渣土		露天焚烧		
	墙面污损破旧		车辆非法营运		
	跨门营业		无证掘路		
	乱晾晒		违法搭建行为		
	乱涂写、乱张贴、乱刻画		餐饮油烟污染		
	毁绿占绿行为		违规交易、违规宰杀活禽		
	文明施工措施不落实		无证无照生产经营食品、药品		
	街头散发小广告		非法行医		
	02 设施管理		道路破损	05 市场监管	无证经营网吧、游戏厅
			偷盗破坏或占用市政公共设施		非法收运、处置餐厨垃圾（废弃油脂）
违规占用地下公共人行通道		违规收购、存储、加工废旧物品			
破墙开门（窗）		娱乐场所管理			
03 突发事件	路面塌陷	网吧管理	营业性演出管理（主要针对无证流动演出）		
	自来水管破裂	出版物经营场所管理（包括音像制品）	无照经营足浴沐浴		
	路面积水、污水冒溢、粪便冒溢	无照经营美容美发	无照经营旅馆		
	燃气管破裂	无照经营	未亮照经营		
	架空线坠落、乱设	无证生产、经营医疗器械、化妆品	非法收购药品		
	河道污染				
	公共场所消防安全隐患				

类别	名称	类别	名称
06 小区管理	公共部位设置地桩锁	09 地下空间	住宿人数超标
	“群租”		使用明火
	损坏房屋承重结构		存放易燃易爆物品
	擅自改变房屋使用性质		消防通道出入口不畅

	违规饲养动物	管理	存放危险品	
	占用物业共用部分		生产安全隐患	
	占用消防通道违章停车		“三合一”现象	
	违法搭建行为		“黄、赌、毒”等违法行为	
07 农村 管理	违规种养		未办理工商登记	
	擅自改变农用设施用途		其他	
	违法用地		影响民防工程使用安全和效能	
	损坏农田水利设施		民防工程口部外环境	
	破坏渔业资源		普通地下室主体结构	
	隐瞒禽畜疫情		普通地下室设施设备	
	焚烧秸秆		防台防汛设施设备	
08 治安 维稳	违法搭建行为		10 专项 类	市政工地管理
	街面“黄赌毒”			建筑工地管理
	打架斗殴	交警设施		
	非法宣传煽动	公安监控电子眼		
	人员非正常聚集			
	强讨恶要			

9.3.2 热线管理内容

主要包含浦东新区区域内市级“12345”、“12319”、“110非警情”、新区环保局等单位转发热线工单。共分9个大类，182小类（其中包含737种），具体详见下表：

类别	名称	类别	名称
安全监管类	安全管理	经济综合类	财政工作
	安全生产		村队管理
	广告审批		动植物防疫
	计量器具检测		改革规划
	申诉举报		国资
	生产许可证管理		价格调控
	特种设备监察		金融
	职业健康		经济信息化
	质量认证		农民负担
	组织机构代码证		农业生产
公安政法类	出境咨询		商务

	法律服务		审计工作	
	法院受理		税收管理	
	法院信息		税收政策	
	公证服务		统计工作	
	国家安全	科教文卫类	广播影视	
	行政管理		刊物市场监管	
	户籍管理		科技管理	
	护照办理		科技开发	
	检察院受理		人口计生	
	交通管理		入学入托	
	纠纷仲裁		特定医疗机构	
	签证签注		体育管理	
	犬类管理		卫生信息	
	社会噪声		文化产业管理	
	社会治安		文化遗产保护	
	审批许可		新闻报道	
	司法直属		学生负担	
	特种行业管理		学校管理	
	消防管理		医疗服务	
	消防设备维护		医院监管	
	电力服务			招生考试
公用事业类	供水报修		社会管理类	殡葬事业
	供水服务			慈善福利
	供水计费			服务质量
	故障报修	个人档案		
	立杆	工伤		
	气象预报	工商监管		
	气象预警	工商信息		
	燃气报修	国有档案		
	燃气服务	合作交流		
	燃气计费	婚姻管理		
	通信	津贴补助		

	违规用电		救灾赈灾
	违规用水		就业创业
	限电管理		劳动保护
	用电计费		劳动人事制度
	邮政服务		旅游纠纷
	自来水水质		旅游信息
建设交通类	保障型住房		侨务工作
	车牌拍卖		商业服务
	城市管理		社保信息
	城市建设用地管理		社会保险
	出租车		社区家政
	道路维护		社区综合治理
	地铁客运		生活保障
	动植园林		寺庙管理
	防灾抗灾		统战工作
	房屋权属		外事工作
	非城市建设用地管理		违法经营
	港船客运		养老保障
	工程管理		医疗医保
	公共道路		优抚安置
	公共交通用卡管理		知识产权
	公交巴士		宗教信仰
	航空客运	社会团体类	妇联
	河道流域管理		其他社团
	环保设备设施		团市委
	环境卫生		总工会
	货物运输		12345 热线
	驾驶培训	其他类	表扬承办部门
	建设管理		表扬感谢
	旧房改造		部队
	口岸协调		残联
	口岸信息		查询办理进度

	绿地绿化		传真信息
	民防工程		复查复核
	排水排污管理		机关事务管理
	汽车客运		纪检监查
	汽车维修		批评承办部门
	禽类饲养		涉港澳台
	燃气行业监管		事项办理
	市场交易管理		投诉批评
	市容市貌		无效电话
	水资源管理		意见建议
	铁路客运		政风行风
	停车管理		中央直属
	土地资源管理		咨询渠道
	违法建筑		
	污染		
	物业服务管理		
	夜间施工许可		
	征收管理		
	住房病虫害		

9.3.3 城市网格化综合管理工单处理通用流程

(1) 即发现即处置

信息员判断即发现即处置案件的问题照片、结案照片、录音文件、发生地址等要素的完备性，并进行登记备案操作。

(2) 立案处置

受理：信息员接到各来源工单后，对照《按处置流程分类事部件表》甄别是否属于立案处置案件，或比对街镇立案工单，查看街镇是否已立案，属于立案处置工单的，受理登记，属于即发现即处置工单的回退给上报或转派方立即处置。

立案：已受理的符合立案条件的案件，由指定信息员统一立案。

作废：不符合立案条件的，由信息员填写不立案理由，并进行作废处理。

回退：信息员对操作有误的工单可回退前一步重新受理。

(3) 派遣阶段

派遣：信息员根据《指挥手册》要求，将工单派遣到处置单位。

回退：信息员在工单派往处置部门前，可将不符合要求的工单回退给信息员重新进行操作。

（4）处置阶段

问题处理：处置阶段由处置单位（部门）进行操作。处置部门在完成工单处置后，根据要求填写“问题处理表”，将工单转发相应的信息员进行督查。

申请回退：处置部门根据工单实际情况，可申请工单回退，值班长根据《浦东城市网格化平台处置操作规程》规定审核退单材料，符合回退条件的，给予回退，案件自动退回到派遣阶段。

申请延期：处置部门根据工单的实际情况，可申请延期，值班长根据《浦东城市网格化平台处置操作规程》规定审核延期材料，申请同意后，工单自动延期。

（5）督查阶段

处置部门处理完成后，将工单转发到平台信息员进行督查，信息员应检查“问题处理表”是否填写完整、规范。督查阶段可将不符合要求的工单回退到处置部门。

（6）核查阶段

信息员将核查指令发送给督察员，接收到督察员核查反馈后，信息员对核查信息进行审核。

（7）结案阶段

结案：信息员根据督察员反馈的核查结果判定是否结案，如果核查通过，则进行结案。

回退：如果核查照片等不符合结案要求，信息员重新发送核查指令给督察员进行核查。

返工：如果处置部门未处理好，将工单批转信息员进行再次派遣。

9.3.4 热线管理类工单处理通用流程

（1）接单

接单应做到及时到位，避免漏单或者误单等情况的发生。

①自行受理

话务组信息员接听 58606677 市民来电、受理诉求、登录诉求内容。如遇重要、疑难话务应移交话务组值班长处理。

②被动接收

平台组信息员接收市民热线系统及市“12345”、区环保局等平台转单。

③先行联系

被动接收的工单，信息员需对工单诉求人进行先行联系，重点核实七大要素，即工单编号、诉求联系人、联系电话、工单级别、诉求区域、诉求地址、问题描述，并告知诉求人处理部门，强调先行联系。如果存在诉求内容不完整、或明显有误的情况，信息员应当在先行联系诉求人时，完善诉求信息，而后派单。

（2）派单

①普通类工单的派发流程

普通类工单主要指除紧急类工单之外的所有工单。其派发流程如下：

I、工单派发

信息员根据市民的诉求内容和承办单位的职能分工，选择主办单位（协办单位）并及时派发工单。

如果存在职能交叉、模糊或比较复杂的疑难工单，应移交值班长处理。

II、疑难审核

值班长应按需做好承办单位的初步沟通，判断并派发给相应的承办单位。若值班长仍无法确定工单派发意向的，书面提交管理人员审核后派发。

III、短信提醒

工单派发成功后，按照短信提醒发送规则，提醒承办单位工作人员及时签收、办理和反馈。

②紧急类工单派发的特别说明

紧急类工单主要有“急件”和“夜间特殊”两种。除遵循普通类工单的派发流程外，还有以下三点特别说明：

I、告知中心分管领导及市民热线科负责人。

信息员接到急件工单后，迅速将工单基本内容和拟办意见以短信形式告知中心分管领导及市民热线科负责人，并进行派发。如中心提出异议，按照中心指导意见另行改派。

II、短信、电话提醒。

紧急类工单派发完成后，首先将诉求人信息、诉求内容办理要求、反馈节点等以短信形式告知承办单位热线办负责人和联络员，再与承办单位的工作人员进行电话沟通，告知市民的诉求，并提出办理要求和反馈的时间节点。

III、跟踪和督促。

对于紧急类工单事项，需定期进行跟踪。夜间特殊紧急类工单必要时需及时联系承办单位总值班室工作人员。

(3) 反馈

信息员查看承办单位反馈意见是否符合工单办结标准，如认可则同意办结并反馈至市级平台；如认为存在问题的，应移交值班长审核。

经值班长审核，承办单位反馈意见的确不符合规范，则明确指出存在的问题，退回承办单位并通过短信告知此工单已退回需重新办理。经值班长审核，承办部门反馈意见符合规范，则值班长直接办结工单，并将办结意见同时反馈至市级平台。

(4) 回访

已办结的求助类、投诉类事项及部分咨询类事项。

各类工单整体平均处理时间（去除处置单位处理时间）约为5分钟。

9.4 软硬件支持

9.4.1 本项目中岗位要求（但不仅限于）详见下表。

岗位配备一览表

包件：

序号	岗位名称	建议岗位数	工作时长（小时）	基本要求	工作内容基本说明
1	回访信息岗	12	8	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年	主要对12345工单

序号	岗位名称	建议岗位数	工作时长 (小时)	基本要求	工作内容 基本说明
				龄一般不超过 40 岁,身体健康,吃苦耐劳,能熟练的操作电脑,使用办公自动化软件,口齿清晰、普通话标准,会讲沪语或听得懂沪语,有较强的沟通理解能力。	进行回访测评并做好相关数据统计分析工作。
2	话务信息岗	6	(其中 2 个 14 小时、1 个 11 小时、3 个 8 小时)	具备中专及以上学历,思想政治合格,具有良好的品行,年龄一般不超过 45 岁,身体健康,吃苦耐劳,能熟练的操作电脑,使用办公自动化软件,口齿清晰、普通话标准,会讲沪语或听得懂沪语,有较强的沟通理解能力。工作能力特别优秀的可放宽学历至初中文凭。	对新区环境热线进行接听并生成工单受理、派遣等,同时承担平台夜间值守工作。
3	热线派遣信息岗	10	11	具备大专及以上学历,思想政治合格,具有良好的品行,年龄一般不超过 40 岁,身体健康,吃苦耐劳,能熟练的操作电脑,使用办公自动化软件。	对热线类工单进行受理派遣和协调工作,同时做好数据分析工作。
4	结案信息岗	18	8	具备大专及以上学历,思想政治合格,具有良好的品行,年龄一般不超过 40 岁,身体健康,吃苦耐劳,能熟练的操作电脑,使用办公自动化软件。	对热线类工单进行结案审核并做好数据分析工作。
5	网格信息岗(3 个 11 小时,3 个 8 小时)	6	(其中 3 个 11 小时,3 个 8 小时)	具备大专及以上学历,思想政治合格,具有良好的品行,年龄一般不超过 40 岁,身体健康,吃苦耐劳,能熟练的操作电脑,使用办公自动化软件。	对网格工单进行受理、派遣、结案、协调等工作并做好数据分析工作。

序号	岗位名称	建议岗位数	工作时长 (小时)	基本要求	工作内容 基本说明
			时)		
6	催办信息岗	4	8	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	对即将超期和已超期工单进行催办，对重点工单等进行提示，并做好数据分析工作。
7	辅助管理岗	12	(其中2个11小时、10个8小时)	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	辅助平台管理岗做好平台管理、数据分析、派遣协调、智能流程维护管理和结案审核等工作。
8	区府值班人岗	4	14	上海户籍、男性、具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	辅助区总值班室做好值班值守工作。
9	市场监管信息岗	3	11	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	辅助市场监管局做好热线工单的派遣、处置、结案等工作。
10	气象信息岗	3	14	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	辅助气象局做好气象监测、数据统计等工作。

序号	岗位名称	建议岗位数	工作时长（小时）	基本要求	工作内容基本说明
11	质检信息岗	3	8	具备大专及以上学历，思想政治合格，具有良好的品行，年龄一般不超过40岁，身体健康，吃苦耐劳，能熟练的操作电脑，使用办公自动化软件。	抽检全区工单，提高平台派单准确率、结案审核规范度等指标。

说明：投标人在投标方案中不得随意更改表中相关要求。

10 安全文明作业要求与应急处置要求

10.1 安全文明作业要求

10.1.1 投标人及其劳务分包商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.1.2 在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

10.1.3 中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

10.2 应急处置要求

10.2.1 中标人须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的时候，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告；业主应急值班联系电话：******，传真：******。

11 管理、考核与售后服务要求

11.1 项目管理要求

11.1.1 投标人在投标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在中标后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，中标人不得自行调整管理方案或更改管理措施。

11.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求中标人管理人员调整管理时间或更改管理措施时，中标人应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，中标人需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

11.1.3 中标人在投标书中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

11.1.4 如在服务期内，采购人根据上海市或浦东新区要求或因其他原因，工作职能需要调整或工单量超出约定处理量时，中标人应保障信息平台正常运行，经费超出部分双方另行协商确定。

11.1.5 中标人应根据项目实际情况，安排至少 2 名管理人员现场办公，负责对业务办理情况、人员纪律情况、人事工作等进行综合管理，并负责和采购人联系沟通，现场及时落实采购人需求。该人员应为本单位正式员工，提供在职证明材料。

11.1.6 中标人应保证工作人员稳定，对于本项目要有一定的人员储备，不能因人员流动影响正常工作。

11.1.7 中标人应对采购人的全部信息（包括但不限于业务数据、多媒体数据、市民个人信息数据等）仅限于中标人在项目中使用，未经采购人同意，不得以泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方（包括采购人明确告知的按照保密制度的规定不得知悉该项秘密的采购人其他职员）知悉属于采购人或者虽属于他人但招标方承诺有保密义务的信息秘密或其他商业秘密信息，也不得在合作之外使用这些秘密信息。采购人如发现有成果泄密情况，可根据国家有关法律向中标人追究法律责任。

11.1.8 中标人不得以任何形式贿赂采购人工作人员（如回扣、招待、娱乐、馈赠、

购物折扣等), 如发现存有此类情况, 采购人有权终止合同, 并提交相关职能部门依法处理。

11.1.9 在投标以及实施管理过程中, 遇国家政策、法规对行业有特殊管理规定, 并与采购要求不一致时, 以国家规定为准。中标人需在严格遵守国家有关政策、法规的基础上, 提供服务。

11.1.10 采购人将按照相关规定对中标人进行合同的履约等方面的考核, 发现弄虚作假, 偷工减料, 以次充好, 达不到国家、行业有关标准和招标文件规定及中标人的投标文件所承诺内容的, 一经查实, 采购人有权视情况要求中标人整改、无条件换人、罚款, 直至终止合同, 并提请有关监督管理部门给予相应处罚。

11.1.11 投标人需提供项目服务人员、项目经费配置方案及工作运行方案, 经采购人同意后方可实施。

11.1.12 投标人需在投标文件中承诺, 如中标, 如原在岗的工作人员经上一年度考评符合上岗要求的, 原则上应继续留用, 在此之后, 若工作人员数量不满足招标要求的, 根据招标需求中“岗位配备一览表”中的要求进行补足。

11.1.13 项目结束前一个月由采购人组织项目年度考核。考核结果与项目经费挂钩, 考核优秀则全额支付合同金额, 考核等次良好则扣除合同金额 0.5%, 考核等次合格则扣除合同金额 2%, 考核不合格扣除合同金额 3%。

11.1.14 中标人需建立职工(含劳务工等各种类型用工)花名册等档案资料, 与职工签订劳动合同, 为其办理国家规定的相关保险, 并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

11.1.15 本项目所用材料、制品、设备等均需符合相关技术规程、规范要求。

11.1.16 本项目所用的材料、制品、设备等, 供货单位送达施工现场后, 由中标人负责办理验收交割手续, 并负责日常保管工作。

11.1.17 根据新区应急管理局的统一规定, 实施防控防疫措施。

11.2 项目考核办法

11.2.1 采购人要求中标人提供的服务要满足采购人如下工作指标, 包括派单准确率不低于 96%, 工单 30 分钟及时转派率正常情况达到 99%, 信息平台话务接通率不低于 95%, 全年话务有责被投诉量不超过 5 次, 工单回访率达到下达指标的 99%, 每年信息平台员工培训完成不低于 6 次, 信息平台员工招聘周期不超过 30 天, 平台人员流失率低于 25% 等。中标人需严格执行采购人质量要求, 若因中标人服务质量问题导致采购人在全市范围内考核不达标, 采购人根据约定扣除项目经费。

11.3 项目售后服务要求

11.3.1 投标人须确保采购人能够得到及时优质的售后服务。投标人的服务应包括招标内容与质量要求中的具体内容及相关设备保修期内免费服务(质保期的维修服务费用包括在投标总价之内)和保修期外的有偿维护。

11.3.2 投标人须对设备的售后服务承诺, 并对其的售后服务做出详细说明。

12 保密要求

12.1 中标人应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的, 应签订保密协议, 且双方均有保密义务。中标人不得利用工作之便外泄资料或做其

他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

四、报价须知

13 投标报价依据

13.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

13.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

13.3 服务内容一览表说明

13.3.1 服务内容一览表说明应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

13.3.2 采购人提供的服务内容一览表是依照采购需求测算出的项目服务核心工作内容，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现该表和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，核心工作内容应以服务内容一览表为准。

14 投标报价内容

14.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人提供项目服务，其投标报价应包括以下费用：

投标人报价应包含本项目所有内容，包含但不限于工作量清单中各项工作量单件计价、单時計价、人员福利（饭贴、疗休养、体检、冬送温暖/夏季送清凉慰问、生病慰问等）、团建培训费、解除劳动合同补偿费、项目管理费、税费等。参照历年实际薪资水平，根据预算金额扣除项目管理费、税费、办公经费、福利费和单位四金后所剩金额测算，建议项目人员平均年收入（税前收入）不低于 9.8 万元（包含工资、奖金、加班工资、个人部分社会统筹保险金、饭贴等），在此基础上，单位部分社保按照上海市社保缴费比例缴纳。办公经费及福利费含办公用品、疗休养、体检、冬送温暖/夏季送清凉慰问、生病慰问等。

14.2 除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

14.3 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

14.4 投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

14.5 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

14.6 投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

14.7 投标报价组成详见第四章“投标报价明细表”

15 投标报价控制性条款

15.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

15.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

15.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

★15.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

15.4.1 投标报价和技术方案明显不相符的；

15.4.2 投标报价中缩减服务内容一览表内容的；对人员配置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

15.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

15.4.4 未按照招标文件规定格式报价的。

五、政府采购政策

16 促进中小企业发展

16.1 中小企业（指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外，符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。下同）。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

16.2 供应商按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家相关规定追究相应责任。

17 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）

17.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

17.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。

第三章采购合同

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署购买服务经费项目合同：

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、服务质量等详见招标文件和投标文件。

2 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为人民币 [合同中心-合同总价] 元整，大写： [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：上海市浦东新区迎春路 520 号。

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 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

8 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

8.5 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原有服务内容，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：

10.2.1 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。

10.2.2 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。

10.2.3 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，甲方有权解除本合同。

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、汇票、本票、保函等非现金形式。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。

16.1.1 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。

16.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如在合同履行过程中，乙方被有关部门认定存在不正当竞争行为，甲方有权立即解除合同。

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。

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

第四章投标文件格式

说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

与评审相关的投标文件内容索引表

（此表置于投标文件首页）

项目名称或包件号：_____

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
2	投标函			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
3	法定代表人身份证明及授权委托书			<u>经投标人盖章和法定代表人签字或盖章</u>
4	投标保证金 <u>（本项目不适用）</u>			投标文件中提供原件扫描件加盖公章（注：原件在投标截止时间之前提交集中采购机构）
5	投标人基本情况表			
6	投标人应提交的资格证明材料			财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
7	开标一览表			<u>经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章</u>
8	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： ① <u>无</u> 。			
10	拟分包项目一览表（本项目不适用）			
11	投标人可提交的商务部分其他证明材料			中小企业声明函；近三年承揽的类似项目情况表；残疾人福利性单位声明函（仅残疾人福利单位提供）；供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
二、技术部分				
1	项目管理服务方案（应含必要的图、表）			管理服务理念和目标、项目管理机构运作方法及管理制度、日常维护、维修计划与实施方案（如果有）等
2	项目服务质量保证措施（可辅以图、表）			项目管理服务分项标准与承诺、安全运行及应急处理方案（如果有）等
3	拟投入本项目的人员组成情况			《拟派人员汇总表》、《项目主要人员基本情况表》
4	拟投入本项目的设备情况 （本项目不适用）			《拟投入本项目的主要设备表》、《拟投产品技术规格偏离表》
5	其他需要说明的问题或需采取的技术措施（如果有）			

一、投标人提交的商务部分相关内容格式

1 投标承诺书格式

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、已对照“投标人须知”第3条要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前3年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口货物和服务的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且职工工资标准不低于全市最低工资标准，同时按规定缴纳相应的社会保险费等，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十四、已按《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》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十五、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十六、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

年月日

提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

2 投标函格式

投标函

项目名称:

致: (采购人全称)

上海市浦东新区政府采购中心

1、我方已详细审查全部招标文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认招标文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其他解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

3、如果我方的投标文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在投标文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到投标文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方提供人民币***元整的投标保证金 (本项目不适用)，若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签订承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

6、我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性及符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《资格性及符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

7、我方同意按照《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》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

8、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

投标人（盖章）:

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）:

3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

3.1 法定代表人身份证明格式

法定代表人身份证明

投标人：

单位性质：

请选择以下一项：1) 国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机
构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他(请填写)

地址：

成立时间：年月日

营业期限：

姓名：性别：

年龄：职务：

系(投标人名称)的法定代表人。

特此证明。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日

法定代表人身份证正反面扫描件粘贴处

3.2 授权委托书格式

授权委托书

本授权书声明：注册于（公司注册地点）的（公司名称）法定代表人（姓名）代表本公司授权：

（公司名称）（职务）（姓名）为正式的合法代理人，参加（项目名称、包件）的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行投标、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日

授权代理人身份证正反面扫描件粘贴处

4 投标保证金（银行保函）格式（本项目不适用）

投标保证金（银行保函）

致：_____（采购人全称）

上海市浦东新区政府采购中心

本保函作为（投标人名称、地址）（以下简称投标人）参加贵方（项目名称和招标编号）项目投标的投标保证金。

（银行名称）不可撤销地保证并约束本行及其继承人和受让人，一旦收到贵方提出下列任何一种情况（如以联合体形式投标的，则联合体各方均适用）的书面通知后，不管投标人如何反对，立即无条件、无追索权地向贵方支付总额为元人民币。

（1）投标人在开标后至投标有效期期满前撤回投标；

（2）投标人不接受贵方按照招标文件规定对其投标文件错误所作的修正；

（3）投标人在收到中标通知书后三十天（30）内，未能和贵方签订合同或提交可接受的履约保证金；

（4）投标人有招标文件规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序行为。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函自开标之日起到投标有效期期满后三十（30）天（即至**年**月**日）有效，以及贵方和投标人同意延长的并通知本行的有效期内继续有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：

- 1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
- 2、如以联合体形式投标的，银行保函可由联合体中任意一方提供。
- 3、投标人如同时参加同一项目多个包件投标的，各包件的投标保函应独立开具。

5 投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

项目		内容及说明	
一、营业基本情况			
单位名称		经营场所地址	
注册编号		注册日期/有效期限	
企业类型及单位性质		经营范围	
法定代表人		电话/传真	
二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）			
实收资本		资产总额	
负债总额		营业收入	
净利润		上缴税收	
上一年度资产负债率		上一年度主营业务利润率	
三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）			
技术负责人		联系电话	
在册人数			
其中职称等级		其中执业资格	
职称名称	级别 (如：高级、中级、 初级、技工、其他)	人数	执业资格名称 人数
四、其他			
开户银行名称 (供应商是法人的, 填写基本存款账户信 息)		开户银行地址 (供应商是法人的, 填写基本存款账户信 息)	
开户银行账号 (供应商是法人的, 填写基本存款账户信 息)		所属集团公司(如有)	
企业资格(资质)(如 有, 需提供彩色扫描 件加盖公章)		质量体系认证(如有, 需提供彩色扫描件加 盖公章)	
近三年内因违法违规			

项目	内容及说明
受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况	
其他需要说明的情况	

我方承诺上述情况是真实、准确的，同意根据采购人（进一步）要求出示有关资料予以证实。

6 投标人应提交的资格证明材料格式

**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：

7 开标一览表格式

开标一览表

购买服务经费项目包 1

服务名称	服务期限	备注	金额(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，报价精确到元。
- 2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、如果投标人投多个包件，则每个包件的《开标一览表》须分开单独填制。
- 4、最后一栏“金额”即填写投标总价，投标总价应为各年度报价的总计。
- 5、各包件投标价均不得超过公布的**预算金额**！
- 6、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 7、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期：****年**月**日

8 投标报价明细表格式

8.1 投标报价组成明细表格式

投标报价组成明细表

单位：元（人民币）/年

序号	类别	服务项目	具体事项	预计年工作量（件或小时）	分项报价
1	计件类	热线类工单处置	12345 等热线工单回访	220880 件	
			58606677 热线接听、派遣	14600 件	
			12345 等热线类工单受理派遣	474500 件	
			12345 等热线类工单结案	753000 件	
		网格类工单处置	浦东 e 家园工单受理、派遣、结案	36500 件	
			网格工单派遣、结案	182500 件	
			区级督查网格案件审核	91250 件	
		市场类工单处置	市场类热线派遣、结案	72790 件	
		综合类	平台各类案件进行催办	451800 件	
			工单质量抽检	225900 件	
2	计时类	平台辅助类	知识库维护	1004 小时	
			夜间值守	10220 小时	
			信息平台日常行政事务和管理	6024 小时	
		城运中心派驻单位辅助工作	新区气象台预警系统的运行监控、气象灾害的发现与报告、预警信息的发布与制作	11680 小时	
			新区总值班室值守，信息发布、制作、报告编制	11680 小时	
3	办公经费及福利费	包括但不限于办公用品、疗休养、体检、冬送温暖/夏季送清凉慰问、生病慰问等。			
4	管理费	包括人员管理、业务管理、招聘、培训、团建、解除劳动合同补偿费等。			

5	利润	按（1+2+3+4）的%计取	
6	税金	按国家及上海市规定缴纳	
7	合计		

说明：

- 1、此表中的合计价必须与《开标一览表》中的报价保持一致；
- 2、此表为一年度报价。
- 3、此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人在投标时不得对上表内容进行缩减。
- 4、根据实际运行情况，如业务结构发生调整，采购人可对上表中工作量进行上下20%的浮动，但报价及结算价保持不变。

9 投标人提供的其他证明材料

提示：投标人应按招标文件“前附表”第10.1.1（9）要求提供相应证明材料

10 拟分包项目一览表格式（本项目不适用）

拟分包项目一览表

项目名称或包件号: _____

分包内容	价格	分包人名称	分包人资格（资质）	以往做过的类似项目的经历

说明：

- 1、附分包人相关证书复印件。

11 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式

11.1 中小企业声明函的格式（仅中型/小型/微型企业需提供）

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)参加的(单位名称)的(项目名称)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. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);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,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);承接企业为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

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

注:各行业划型标准:

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

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

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

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

(五)零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员50人及以上,且营业收入500万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入100万元及

以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

11.3 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

说明：扫描件应为 A4 纸大小

投标人需提交的可以证明其能力、信誉和信用的其他材料扫描件粘贴处

11.4 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

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：

说明：根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

11.5 信用记录查询页面格式

投标人提供信用证明材料投标人登陆“信用中国”网站查询截屏，打印查询页面并加盖公章复印件粘贴处

投标人提供政府采购严重违法失信行为投标人登陆“中国政府采购网”网站查询截屏，打印查询页面并加盖公章复印件粘贴处

二、投标人提交的技术部分相关内容格式

1 项目管理服务方案（应含必要的图、表）

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

2 项目服务质量保证措施（可辅以图、表）

3 拟投入本项目的人员组成情况

3.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称或包件号: _____

序号	岗位名称	投标单位 自报配备 人员数	姓名	岗位基本要求						备注
				性别	年龄	学历	技术职称（或 上岗证书、或 执业资格证 书等）	相关 工作年限	相关 工作经验	
1	回访信息员									
	...									
2	话务信息员									
	...									
3	热线信息员									
	...									
4	催办信息员									
	...									
5	平台质量审 核信息员									
	...									
6	APP 信息员									
	...									
7	网格派遣信 息员									
	...									
8	辅助管理员									

	...									
9	区府值班人员									
	...									
10	市场监管信息员									
	...									
11	气象信息员									
	...									

说明：

- 1、拟派本项目“辅助管理员”为本项目主要人员，请在备注栏备注“主要人员”。主要人员每人需填写 3.2 项目主要人员基本情况表。
- 2、“相关工作经验”是指：各管理岗位人员的主要资历、经验及承担过的类似项目等内容。
- 3、上表如若行数不够，可自行扩充。
- 4、请勿空格，如无内容，请填写“/”。

3.2 项目主要人员基本情况表格式

项目主要人员基本情况表

(项目管理人员等)

项目名称或包件号: _____

姓名		年龄		从事本专业工 作年限	
职称或职业 资格		执业资格 (如果有)		拟在本合同中 担任的职务	
毕业院校和 专业					
主要工作经历					
年~ 年	参加过的项目		担任何职		备注

说明:

1、本项目 中“主要人员”指辅助管理员。

2、表后需附项目主要人员相关证书(包括职称/职业资格、执业资格、学历等)和在职证明材料,所附证书和证明材料均为原件扫描件。

在职证明材料是指:(1)截止投标日前6个月内,主要人员的社保由投标人单位缴纳的有效证明;(2)因政策法规允许不能提供(1),请提供截止投标日前6个月内其他有效证明材料,并由投标人单位提供相关人员在岗承诺书(格式自拟)。

3、如果表格填写不准确,或证书(证明材料)提供不完整的,投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。

4、表式不够,可另附页填写。

4 拟投入本项目的设备情况 (本项目不适用)

4.1 拟投入本项目的设备表格式

拟投入本项目的设备表

项目名称或包件号: _____

序号	设备名称	数量	品牌、型号	规格参数	制造商名称	产地	质保期	单价	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

说明:

- 1、此表中“规格参数”这一项请详细描述，如遇篇幅过长，另制表描述。
- 2、投标人应如实填写所投产品信息。

4.2 拟投产品技术规格偏离表格式（本项目不适用）

拟投产品技术规格偏离表（如需）

项目名称或包件号:_____

序号	名称	招标要求	投标参数	偏离情况 (正/无/负)	对应 投标文件页码	说明

说明:

- 1、上表中所列参数为该项目核心指标，投标人应根据实际投标货物的参数指标对照填写。
- 2、除上述所列指标以外，如投标人另有偏离（包括正偏离和负偏离）的指标，请一并如实填写。
- 3、如投标货物实际技术规格与技术需求无偏差，在“是否有偏差”一列填写“无”。
- 4、投标货物的规格、技术参数和性能与招标文件的要求如不完全一致，请注明是“正偏离”还是“负偏离”。

5 其他需说明的问题或需采取的技术措施

第五章初步评审及详细评审

一、初步评审

资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检查结果
	一、资格性检查	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第 3.1 条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第 10.1.1（6）条款提交资格证明材料	
	二、符合性检查	
1	投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表	
2	未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	接受招标文件规定的投标有效期	
4	接受招标文件规定的项目实施和服务期限	
5	未出现投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且不能按评标委员会要求提供说明材料的；	
6	投标报价未超过招标文件中规定的 <u>预算金额</u>	
7	未发现投标报价存在“第二章”第 15.4 条款所列情形之一的	
8	按规定交纳投标保证金（ <u>本项目不适用</u> ）	
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料的 ① <u>无</u> 。	
10	按“投标人须知”第 21.4 条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
11	<u>接受招标文件规定的结算原则和支付方式</u>	
12	未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
13	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
14	未发现因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的	
15	满足招标文件规定的以下要求： ① <u>接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件。</u>	
16	未发现投标人违反《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》规定的	

注意：

1、以上符合性检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、集中采购机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

二、详细评审

购买服务经费项目评标办法

(一) 评标原则

- 1、本评标办法作为本项目择优选定中标人的依据，在评标全过程中应遵照执行，违反本评标办法的打分无效。
- 2、评标委员会负责对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。对通过符合性审查的投标文件，按此评标办法进行详细评审；未通过符合性审查的投标文件，将被作为无效标而不纳入详细评审范围。
- 3、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 4、评标委员会根据招标文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各投标人商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评标价，以此为基础计算各投标人的商务标得分。
- 5、评标基准价为通过符合性审查的所有投标中的最低投标报价。如果评标委员认定投标人的报价明显低于其他符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能在评标委员会规定的时间内证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为无效标处理。
- 6、对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。
- 7、非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 8、中小企业参加政府采购活动，应当按要求提供《中小企业声明函》，否则不享受价格扣除优惠政策。
- 9、符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。
- 10、监狱企业视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。
- 11、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
- 12、评标委员会成员对投标人的投标文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，评委应并提出技术标的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。
- 13、本项目技术标评审项中标有“*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，评标委员会成员对客观评审因素评分应一致。
- 14、技术标、商务标两者之和为投标人的最终得分，评标委员会按照各有效投标人最终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，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由评委记名投票表决，得票多者排名靠前。评标委员会推荐得分排名前三名的投标人作为中标候选人，其中第一中标候选人为中标人。

(二) 评审内容及打分细则

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
商务	20	价格	投标报价	20	投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×20 注：评标基准价为通过资格性及符合性检查的所有投标中的最低投标报价。	
技术	80	服务水平	服务方案	20	一、评审内容： 1、需求的理解； 2、服务定位和目标； 3、重点难点的处理方案； 4、投标方案与招标需求的吻合程度，方案的科学性、针对性、合理性、先进性等。 二、评审标准： 1、需求理解到位、方案科学、详尽，处理得当，针对性强，得 18~20 分； 2、方案合理，有细化方案，针对性一般，得 15~18（不含 18）分； 3、方案一般，无细化方案，针对性不强，得 12~15（不含 15）分。	
			项目实施	15	一、评审内容： 1、实施方案是否充实、可操作； 2、实施进度是否科学、合理。 二、评审标准： 1、项目实施科学、合理，操作性强，得 14~15 分； 2、项目实施较科学、合理，操作性一般，得 11~14（不含 14）分； 3、项目实施科学、合理，操作性不强，得 9~11（不含 11）分。	
			项目组人员配备管理	20	一、评审内容： 1、文化水平、资格条件和业绩； 2、与岗位匹配的综合能力。（包括领导能力，管理水平，协调能力，创新能力等） 二、评审标准： 主要人员在职证明材料、职称学历证书完整提供，按以下内容进行评审；未完整提供，得 12 分： 1、专业能力强，有丰富的类似工作经验、实际参与度较高，得 18~20 分； 2、专业能力一般，有类似工作经验、实际参与度一般，得 15~18（不含 18）分； 3、专业能力较弱，缺乏类似工作经验、实际参与度弱，得 12~15（不含 15）分。	
			质量管理	10	一、评审内容	

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
					1、具有针对本项目的自查制度，包括流程管理、预算执行、财务管理、进度控制、满意度调查等； 2、内容具体、合理、可行。 二、评审标准： 1、建立质量管理体系，且具有相应的配套措施，得分 8~10 分； 2、质量管理体系一般，相应配套措施一般，得分 6~8（不含 8）分。	
			应急管理	9	一、评审内容：遇到突发事件的管理机制、应急维护的设备材料储备等 二、评审标准 1、配套应急措施优于采购要求，得 8~9 分； 2、配套应急措施满足采购要求，得 7~8（不含 8）分； 3、配套应急措施低于采购要求，得 5~7（不含 7）分。	
		投标人履约能力	投标人综合实力	6	一、评审内容： 1、近三年类似项目的承接情况； 2、投标人的综合履约能力。 二、评审标准： 1、是否属于有效的类似项目由评标委员会根据投标人提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。有一个得 2 分，在此基础上每增加一个加 1 分，最高得分为 4 分，没有得 0 分； 2、近三年承接有效类似项目获得用户或第三方评价情况，与本项目相关的第三方技术认可情况，得 0~2 分。	
合计				100		

采购人：上海市浦东新区城市运行综合管理中心

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

2022 年 7 月