



2024 年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理 系统业务运营支持服务

竞争性磋商文件

项目编号：310000000240418192220-00133564

代理机构内部编号：JSCS24070587-T89

采 购 人：上海市教师教育学院(上海市教育委员会教学研究室)

代理机构：上海健生教育配置招标有限公司

二〇二四年七月



目 录

第一部分	磋商邀请书	1
第二部分	响应方须知	4
第三部分	项目需求	15
第四部分	合同条款	27
第五部分	附件一响应文件格式	32

第一部分 磋商邀请书

项目概况：

“2024 年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务”采购项目的潜在供应商应在上海政府采购网获取采购文件，并于 2024 年 8 月 8 日 13 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000240418192220-00133564

项目名称：2024 年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务

采购方式：竞争性磋商

预算编号：0024-00032461

预算金额：3,210,000.00 元

最高限价：3,210,000.00 元

采购需求：

包名称：2024 年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务

数量：1

预算金额：3,210,000.00 元

简要规格描述：综合素质评价信息管理系统业务运营及相关服务，服务期：合同签订之日起至 2025 年 6 月 30 日

合同履行期限：合同签订后至合同规定服务内容全部完成

本项目**不允许**联合体响应。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府扶持残疾人福利企业、支持促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
3. 本项目的特定资格要求：未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

注：

1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号），**本项目仅面向中、小、微型企业采购。**

2) 单位负责人为同一人或存在直接控股、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。为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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3) 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与磋商时，应提供依法登记的相关证明材料

料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动。

三、获取采购文件

时间：2024-07-25 至 2024-08-01，00:00:00~12:00:00，12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网云平台

方式：网上获取

售价：0 元

四、响应文件提交

截止时间：2024 年 8 月 8 日 13 点 00 分（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

五、响应文件开启

开启时间：2024 年 8 月 8 日 13 点 00 分（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

六、公告期限

自本项目竞争性磋商公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目为电子采购项目，供应商应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、CA 证书或设备等，并自行完成系统操作的学习，上海政府采购网云平台服务热线：95763。

2. 供应商获取磋商文件时，应填写正确、完整的联系信息（单位名称、联系人、手机号、邮箱、地址、意向包等）；

3. 供应商应在响应截止时间前将响应文件上传至上海政府采购网云平台，并派委托代理人出席磋商会议。

4. 磋商所需携带其他材料：CA 证书。

八、联系方式

1. 采购人信息

名称：上海市教师教育学院(上海市教育委员会教学研究室)

地址：上海市徐汇区桂林路 120 号

联系方式：段老师 021-65834316

2. 采购代理机构信息

名称：上海健生教育配置招标有限公司

地址：上海市黄浦区瞿溪路 350 号一楼

联系方式：屠佳名 021-53087656-115

3. 项目联系方式

项目联系人：屠佳名

电话：021-53087656-115

第二部分 响应方须知

前附表

序号	名称	内容
1.	项目名称	2024年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务
2.	项目编号	3100000000240418192220-00133564（代理机构内部编号：JSCS24070587-T89）
3.	采购内容	综合素质评价信息管理系统业务运营及相关服务，合同签订之日起至 2025 年 6 月 30 日。（具体内容以第三部分“项目需求”相应规定为准）
4.	项目预算	预算金额：3,210,000.00元 最高限价：3,210,000.00元 响应报价不得超过本项目预算金额/最高限价，否则按照无效响应处理。 如项目存在分包、分项预算，则各包件、分项的报价亦不得超过对应包件、分项的预算金额，否则按照无效响应处理。
5.	项目类别	服务采购
6.	疑问	潜在供应商如对磋商文件如有疑问，请致电或以书面形式递交至代理机构。
7.	质疑	响应方认为磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可依据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，并附相关证明文件。响应方应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。
8.	磋商保证金	本项目不需要提交磋商保证金。
9.	磋商有效期	90天
10.	响应和磋商	响应文件递交截止/磋商时间：2024年8月8日 13点00分（北京时间） 响应截止时间前上传响应文件，并递交纸质 响应文件正本1套，副本2套 （须与上传的电子响应文件内容一致，纸质文件仅作备查使用） 电子响应文件上传至：www.zfcg.sh.gov.cn 响应文件递交/磋商地点：上海健生教育配置招标有限公司（瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室） 具体会议室见前台当日屏幕显示。
11.	报价方式	人民币报价（含税价）
12.	采购政策	中小企业优惠政策： 1) 响应文件应提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》； 2) 残疾人福利性单位和监狱企业：视同小型、微型企业； 3) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不适用《政府采购促进中小

		企业发展管理办法》； 4) 供应商为本项目提供的服务应全部由符合政策要求的中、小、微型企业承接； 5) 政府采购监督检查和投诉处理中对中小企业的认定，由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。
13.	信用记录	信用记录查询 （查询时间：磋商公告发布之后）：供应商必须是未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。 招标方对响应方以上信用记录进行查询、甄别和证据留存，被列入以上名单的供应商，将被拒绝其参与本项目采购活动。
14.	转让分包	1. 本项目合同不得转让。 2. 本项目不允许分包。
15.	现场踏勘	本项目招标方不组织现场踏勘。
16.	现场演示	本项目无需响应方提供磋商现场演示。
17.	代理机构	单位名称：上海健生教育配置招标有限公司 地 址：上海市黄浦区瞿溪路 350 号一楼 联 系 人：屠佳名 电 话：021-53087656-115 E - mail: zhaobiao@mail.jiansheng.com

A 说 明

1. 适用范围

- 1.1 本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商相关服务的采购。
- 1.2 本次磋商为网上采购，响应方应自行办理上海政府采购网云平台所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网云平台）。响应方须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的经济损失、响应失败等，采购人不承担任何责任。

2. 定义

- 2.1 “招标方”系指组织本次竞争性磋商的采购人(或代理机构)。
- 2.2 “采购人”系指委托采购代理机构组织本次采购的预算单位。
- 2.3 “响应方”系指向招标方提交响应文件的供应商。
- 2.4 “服务”系指磋商文件规定供应商须承担的相关服务以及其他类似义务。

3. 合格的响应方

- 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 3.2 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收

违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

3.3 本项目仅面向中、小、微型企业采购。

3.4 本项目不接受联合体响应。

4. 磋商费用

4.1 无论磋商过程中的做法和结果如何，响应方自行承担所有参加磋商的全部费用。

B 磋商文件说明

5. 磋商文件的构成

5.1 磋商文件是用以阐明所需服务的情况，以及采购程序和相应的合同条款。磋商文件由下述部分组成：

- （1）磋商邀请书
- （2）响应方须知
- （3）项目需求
- （4）合同条款
- （5）附件—响应文件格式

6. 磋商文件的澄清和修改

6.1 响应方对磋商文件如有疑义可要求澄清，但必须在中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》规定时间前按磋商邀请书中载明的地址以书面形式（包括信函、邮件，下同）通知招标方，招标方需要对磋商文件进行补充或修改的，将通过“上海政府采购网”云平台以澄清或更正公告形式发布。

6.2 在递交响应文件截止时间前，招标方可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者更正，响应方可以通过“上海政府采购网”云平台进行网上下载，以确认其已阅知该澄清或更正内容，否则由此导致的风险由响应方自行承担。

6.3 为使响应方在编写响应文件时有充足的时间对磋商文件的修改部分进行研究，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，招标方将在提交首次响应文件截止时间至少5日前通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，招标方将顺延提交首次响应文件截止时间。

6.4 磋商文件的修改书将构成磋商文件的一部分，对响应方有约束力。

6.5 本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、澄清或更正公告、成交公告、成交通知书、成交结果通知等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）云平台发布或发送。响应方在参与本项目采购活动期间，请及时关注相关信息，响应方因没有及时关注而未能如期获取相关信息，其风险由响应方自行承担。

6.6 采购人若有召开答疑会的，所有响应方应根据磋商文件或者招标方通知的要求参加答疑会。响应方如不参加，其风险由响应方自行承担。

7. 踏勘现场（若有）

7.1 招标方组织踏勘现场的，所有响应方应按“响应方须知前附表”规定的时间、地点前往参加踏勘。响应方如不参加，其风险由响应方自行承担。

7.2 响应方踏勘现场发生的费用由其自理。

7.3 招标方在踏勘现场中口头介绍的情况仅供响应方在编制响应文件时参考，招标方不对响应方据此作出的判断和决策负责。

C 响应文件的编制

8. 要求

8.1 响应方应仔细阅读“磋商文件”的所有内容，按“磋商文件”的要求提供“响应文件”，并保证所提供的全部资料的真实性，以确保其响应对“磋商文件”做出实质性响应。

9. 响应文件的语言及计量单位

9.1 响应文件及响应方、采购人和采购代理机构就采购活动交换的文件和来往信件，应以简体中文书写。

9.2 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

10. 响应文件的组成

10.1 “响应文件”应包括下列部分：

（1）商务部分：响应文件声明、报价汇总表、报价明细、资格证明文件、响应方基本情况和业绩情况；

（2）技术部分：服务方案、实施方案、相关服务承诺。

（3）响应方认为需加以说明的其他内容。

11. 响应文件格式

11.1 响应方应按磋商文件提供的“附件-响应文件格式”编制响应文件。

11.2 响应方应按磋商文件提供的“项目需求”中规定的服务要求进行响应。

12. 响应报价

12.1 响应方应在响应文件报价明细表中分别列出服务的单价及总价。响应方对每项服务只允许有一个报价，磋商小组不接受有任何选择的报价。

13. 响应货币

13.1 响应文件中所有价格报价一律用人民币填报。

14. 服务合格性和响应方履约能力的证明文件

14.1 响应方应具有履行本项目合同所需的财务、技术或服务能力。

14.2 响应方应设有固定的专业服务机构，该机构应具有相应的服务能力并履行“合同条款”和/或“项目需求”所规定的成交方所应承担的服务义务。

14.3 响应方所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

14.4 响应方提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

14.5 响应方按本须知第10.1款的规定，可通过文字资料、图样和数据等形式提交证明其服务满足“项目需求”、成交后有能力履行合同的证明文件。

14.6 响应方按上述要求进行阐述时应注意：如招标方在“项目需求”中给出服务要求的标准或者参照的牌号及分类号，则它们仅起说明作用，并没有任何限制性，响应方可以选用代替的标准、牌号或分类号，但这种代替应须以不影响需求服务功能实现为前提。

15. 磋商保证金

15.1 响应方应提交“响应方须知前附表”第8项规定金额的磋商保证金。磋商保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因响应方的不当行为而蒙受的损失。采购人和采购代理机构在因响应方的不当行为而蒙受损失时，可根据“响应方须知”第15.6款的规定没收其磋商保证金。

15.2 磋商保证金必须由响应方出具。磋商保证金以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，并在云平台录入保证金提交信息。以支票、汇票、本票形式提交保证金的须在响应截止时间前到账。

15.3 响应截止时间后，对没有提交并在云平台录入磋商保证金的响应方，系统均将视为无效响应。

15.4 采购代理机构在《成交通知书》发出后5个工作日内退还未成交响应方的磋商保证金。

15.5 成交方的磋商保证金将在成交方支付服务费及按“响应方须知”第31条规定与采购人签订合同后予以退还，不计利息。

15.6 当发生下列情况时，磋商保证金将被没收：

- （1）响应方在磋商有效期内撤回响应文件；
- （2）成交方未根据“响应方须知”第31条规定与采购人签订合同；
- （3）响应方在采购过程中提供虚假材料；
- （4）成交方将成交项目转让给他人或者在响应文件中未说明且未经采购人同意，将成交项目分包给他人；
- （5）响应方有串通投标、行贿等违法行为或者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的行为。

16. 磋商有效期

16.1 “响应文件”从响应截止之日起，有效期为90天。

16.2 在特殊情况下，在原响应有效期届满之前，采购人可征得响应方同意延长响应有效期。这种要求与答复均采用书面形式。响应方可以拒绝采购人的这种要求而不被没收磋商保证金。

16.3 若响应方同意延长响应有效期，则不允许修改响应文件，但须相应延长其磋商保证金的有效期。

17. 响应文件的式样和签署

17.1 响应方应按照“响应方须知”的要求，准备纸质响应文件**正本一份、副本二份**。

17.2 响应文件由响应方或经正式授权并对响应方有约束力的委托代理人用不褪色墨水签字。由委托代理人签字时，须在响应文件中加附“法定代表人授权书”，其格式应符合磋商文件对响应文件格式要求的规定。

17.3 除响应方对错漏之处做必要修改或补充，响应文件中不得有随意的行间插字、涂抹和增删。如确有错漏之处确需手工修改或补充，则必须由响应方或其委托代理人在修改或补充之处签字和盖章。

D 响应文件的递交

18. 响应文件的密封、标记和上传

18.1 响应方应将纸质响应文件装订胶装成册并密封。

18.2 所有纸质响应文件密封件均应标注响应单位名称、项目名称、项目编号。

18.3 如果纸质响应文件未密封和加写标注，招标方对误投或过早启封概不负责。

18.4 响应方应按上海政府采购网云平台的要求使用专用投标客户端制作、加密并上传电子响应文件。

18.5 纸质响应文件内容应与上传的电子响应文件一致，如有内容不一致应以电子响应文件为准。

19. 递交响应文件的时间、地点以及截止时间

19.1 递交响应文件的地点与磋商地点相同。

19.2 代理机构将于响应截止前30分钟开始接收响应方的纸质响应文件。

19.3 所有响应文件必须按“响应方须知前附表”中规定响应截止时间之前上传和送达磋商地点。

19.4 响应方应当在响应截止时间之前上传响应文件并用密钥加密，保证在响应文件开启时成功解密。

20. 迟交的响应文件

20.1 响应截止时间后，云平台将不再接受电子响应文件的上传，代理机构不再接收纸质响应文件。

21. 响应文件的撤回和修改

21.1 响应截止时间之前，响应方上传电子响应文件后如需修改响应文件，可自行撤回修改后重新上传。如电子响应文件已被代理机构签收，可联系代理机构撤销签收后撤回。

21.2 响应截止时间后，响应方不能对其响应文件做任何修改。

E 磋商评审

22. 签到解密

- 22.1 招标方在磋商邀请书规定的时间和地点组织磋商。响应方应派代表参加。
- 22.2 磋商程序在上海政府采购网云平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录云平台参加磋商。
- 22.3 响应截止时间后，代理机构登录上海政府采购网云平台宣布开启标室。
- 22.4 响应方登录上海政府采购网云平台进行签到，签到时间为响应截止后30分钟。
- 22.5 采购代理机构宣布并进行解密。
- 22.6 响应方对响应文件进行解密，解密时间为30分钟。
- 22.7 响应方对解密结果确认、签名。
- 22.8 若响应方未在规定时间内签到或解密成功，招标方有权拒绝响应文件。

23. 响应文件的初审

- 23.1 在对响应文件进行详细评审之前，磋商小组将根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和响应方按磋商文件要求提供的有效中小企业声明函认定响应方企业性质。
- 23.2 磋商小组将依据响应方提供的资格证明文件审查响应方参与磋商的资格，对响应文件进行符合性检查、检查文件是否计算有错误、签署是否符合要求。
- 23.3 磋商小组将确定每一方是否对磋商文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的文件是指响应符合磋商文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到磋商文件规定的要求，或限制了采购人的权力和响应方的义务规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应的响应方的公平竞争地位。
- 23.4 磋商小组判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部证据。
- 23.5 磋商小组将拒绝被确定为非实质性响应的响应文件，响应方不能通过修正或撤销不符之处而使其文件成为实质性响应的投标。
- 23.6 磋商小组将审查实质性响应的响应文件其报价是否有计算上或表述上的错误，修正错误的原则如下：
 - （1）响应文件中报价汇总表内容与响应文件中明细表内容不一致的，以报价汇总表为准；
 - （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - （3）总价金额与单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；
 - （4）单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
 - （5）对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- 23.7 磋商小组将按上述23.6款修正错误的方法调整响应文件中的响应报价，调整后的价格应对响应方具有约束力。
- 23.8 磋商小组将允许修改响应文件中不构成重大偏离的微小的、非正规、不一致或不规则的地方，但这些修正不能影响任何响应方的相关名次排列。

24. 磋商和提交最终报价

24.1 磋商小组所有成员将集中与单一响应方分别进行磋商。

24.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不变动磋商文件中的其他内容。响应方应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。

24.3 磋商结束后，磋商小组要求所有实质性响应的响应方在规定时间内在上海政府采购网云平台提交最后报价。最后报价是响应文件的有效组成部分。

25. 评审原则

25.1 响应方提交最后报价后，磋商小组采用综合评分法对响应文件进行综合评分。

25.2 对所有响应方的评分都采用相同的程序和标准，评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。

26. 评分办法

26.1 评分过程如下：磋商小组由采购人代表和专家组成，专家均为市政府采购咨询专家库中的成员，并于评审前随机抽取产生。磋商小组根据评分细则规定的评分标准对所有响应单位的有效响应文件进行评审，综合评分（累计得分总分为100分），最终结果取算术平均值。云平台将各项评分结果汇总后，对各响应单位的得分按由高到低的顺序依次排列，合同将授予实质上响应磋商文件要求的评分最高的成交候选人。最低报价并不能作为授予合同的保证。

26.2 具体评分细则如下：

类别	分值	项目	权重	评分细则
报价	10	报价得分	10	满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为10分。其他响应方报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10% × 100。
企业综合能力	5	企业综合能力	5	供应商具有信息安全服务资质认证证书（CCRC）、ISO9001 管理体系认证证书的，每提供一个得2分。其他与本项目相关的资质或能力证书、体系证书、业内称号、特殊称号等，每提供一个得1分。最高得5分。 未见或不提供证明材料不得分。

技术方案	45	需求分析理解 (主观分) 0-10 分	10	<p>对项目现状和需求的分析理解全面深刻,重点难点分析到位,总体方案满足项目需求,体现自身优势,提出的建议合理有针对性 8-10 分;</p> <p>对项目现状和需求、及项目重点难点分析合理,但未给出有针对性的合理化建议 4-7 分;</p> <p>对项目现状和需求、及项目重点难点分析缺乏合理性 1-3 分;</p> <p>无描述不得分。</p>
		日常服务方案 (主观分) 0-30 分	30	<p>相关业务支持服务、客户支持服务等满足采购需求,服务方式和流程科学合理,方案完善有针对性 25-30 分;</p> <p>日常服务方案缺乏针对性或呼叫中心软硬件配置不足 21-24 分;</p> <p>方案基本完整,基本满足招标要求 13-20 分;</p> <p>日常服务方案整体缺乏科学、可行性 5-12 分;</p> <p>无描述不得分。</p>
		应急服务方案 (主观分) 0-5 分	5	<p>服务期间各类突发或紧急情况下的响应/解决迅速,相关问题解决方案或措施全面完善,流程科学合理 4-5 分;</p> <p>应急响应/解决不及时,且解决方案或措施、流程缺陷 1-3 分;</p> <p>无描述不得分。</p>
实施方案	29	管理制度和措施 (主观分) 0-5 分	5	<p>针对项目的各项管理措施、响应方内部管理制度、项目相关各方面的沟通协调机制完善 4-5 分;</p> <p>项目管理措施、内部管理制度部分缺陷,或缺少必要的沟通协调机制 1-3 分;</p> <p>无描述不得分。</p>
		保障措施 (主观分) 0-10 分	10	<p>相关服务质量保障、信息安全保障等措施完善,保障系统服务的持续稳定安全性 8-10 分;</p> <p>相关保障措施部分缺陷 4-7 分;</p> <p>相关保障措施缺乏可行性,无法保障系统服务的持续稳定安全性 1-3 分。</p> <p>无描述不得分。</p>

		服务团队配置 (主观分) 0-14 分	14	项目管理人员： 有信息化相关高级工程师证书的得 1 分， 从事教育行业项目管理工作经验 10 年或以上的 得 1 分 项目经理缺乏相关资历经验，或证书、证明不齐全 不得分。 其他拟投入项目的服务实施人员配置合理、分工明确、具备丰富的相关资历经验，相关职称、资格证书、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明齐全 8-12 分。 人员配置合理，但缺乏相关资历经验或证书、证明不齐全 4-7 分； 人员配置不合理，且缺乏相关专业经验，未提供人员相关证书、证明 1-3 分； 无描述不得分。
服务承诺	3	相关服务承诺 (客观分) 0-3 分	3	承诺来电满意度≥90%得 1 分； 提供征得采购人同意方能更换项目经理和项目核心成员的相关承诺得 1 分； 提供针对项目的其他有效的服务承诺得 1 分。 项目服务期不满足需求本项不得分。
业绩	8	业绩证明 (客观分) 0-8 分	8	供应商近三年（2021 年 1 月至今）类似系统业务运营支持服务项目业绩，是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。每提供一个得 1 分， 满分 8 分。未见或不提供证明材料不得分。
合计	100 分			
注：各项评分结果保留小数点后两位。小数点后第三位四舍五入。				

27. 无效响应的情形

27.1 凡出现下列情况之一者，将视为资格检查不通过，为无效响应：

(1) 响应方未提交磋商保证金或金额不足，未在云平台录入保证金信息，或保证金形式不符合磋商文件要求。

(2) 响应方不符合以下《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

a. 具有独立承担民事责任的能力；

- b. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- c. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- d. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- e. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- f. 法律、行政法规规定的其他条件。

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

(4) 响应方不符合本须知中“合格的响应方”要求，或提交的资格证明文件无效或不全。

(5) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），本项目仅面向中、小、微型企业采购，非中、小、微型企业响应视为无效响应。

(6) 响应文件无响应方公章、法定代表人委托书无法定代表人签字或盖章。

(7) 报价超过预算金额/最高限价。

(8) 磋商有效期不足。

(9) 响应方有串通投标、行贿等违法行为或者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的行为。

27.2 凡出现下列情况之一者，将视为符合性检查不通过，为无效响应：

(1) 被磋商小组判定明显不符合技术规格标准、不实质性响应磋商文件要求。（判断文件响应性仅基于响应文件本身而不依靠外部证据）。

(2) 磋商小组认为响应方的报价明显低于其他通过符合性审查响应方的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料，如响应方不能证明其报价合理性的，磋商小组将其作为无效响应处理。

(3) 响应文件不满足磋商文件“项目需求”中加注星号（“★”）的要求（如有）。

(4) 响应文件中提交的证明被磋商小组认定为虚假材料。

27.3 出现下列情形之一的，磋商小组将否决所有响应方的响应或招标方取消采购活动：

(1) 符合条件的响应方或对磋商文件作实质性响应的响应方不足三家的；

(2) 因重大变故，采购任务取消的。

28. 保密及其他注意事项

28.1 评审是采购工作的重要环节，评审工作在磋商小组内独立进行。磋商小组将遵照评审原则，公开、公平、公正地对待所有响应方。

28.2 在磋商、评审期间，响应方不得向磋商小组成员询问评审情况，不得进行旨在影响评审结果的活动。

28.3 为保证定标的公开、公平、公正，磋商过程中，磋商小组成员不得与响应方私下交换意见。采购工作结束后，凡与评审情况有接触的任何人员，不得将评审情况扩散磋商小组成员

人员之外。

28.4 磋商小组不向响应方退还响应文件。

F 授予合同

29. 合同授予标准

29.1 采购人应将合同授予被确定为实质上响应磋商文件要求的，具备能够满足履行合同义务能力和得分最高的响应方。

30. 成交通知书

30.1 评审结果经采购人确认后，代理机构公告成交结果，并同时通过上海政府采购网云平台向成交方发出《成交通知书》。

31. 签订合同

31.1 成交方应在收到《成交通知书》后的30天内，与采购人在上海政府采购网云平台签订合同；

31.2 磋商文件及其澄清文件、成交方的响应文件及磋商记录等，均为签订经济合同的依据。

31.3 如果成交方没有按“响应方须知”第31.1款规定执行，招标方将有充分理由取消原成交决定，并没收其磋商保证金。在此情况下，招标方可将该标授予下一个评审得分次高的响应方或重新采购。

31.4 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同采购金额的百分之十。

G 其他

32. 代理服务费

32.1 成交方应向采购代理机构按如下标准和规定支付代理服务费：

（1）以《成交通知书》中确定的成交金额作为收费的计算基数。

（2）代理服务费按差额定率累进法计算（见下表）后8折收取，如计算结果低于5000元按5000元收取。

服务采购	
成交金额	收费率
100万元以下	1.5%
100-500 万元	0.8%
500-1000 万元	0.45%
1000-5000 万元	0.25%

（3）代理服务费以人民币支付，向代理机构以转账或现金形式直接交纳。

（4）成交方应在收到《成交通知书》后的一周之内，向代理机构支付代理服务费。

第三部分 项目需求

一、项目概况

1. 项目名称：2024年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务

2. 项目预算：3,210,000.00元，★ 响应报价超过预算金额为无效响应。

为促进中小学生全面发展和健康成长，根据国务院《关于深化考试招生制度改革实施意见》、《关于推进中小学教育质量综合评价改革的意见》（教基(2013)2号）等文件精神，结合上海市实际情况，参照《上海市进一步推进高中阶段学校考试招生制度改革实施意见》、《上海市深化高等学校考试招生综合改革实施方案》、《上海市普通高中学生综合素质评价实施办法》、《上海市中等职业学校学生综合素质评价实施办法》和《上海市初中学生综合素质评价实施办法》等文件的相关要求，设计和建设了上海市学生综合素质评价信息管理平台，对初、高中及中职学生实施综合评价，以实现对思想品德、学业成就、身心健康、艺术素养、社会实践等信息的记录和管理，为学生教育成长过程提供全面的纵横向轨迹跟踪，促进学生全面和谐、富有个性地可持续发展；进而引导学校转变育人方式，推进课程教学改革，以正确的教育质量观培养和评价学生，为学生毕业和升学提供参考依据。

为了顺利开展初、高中学生综合素质评价信息的填报工作，需要为上海市学生综合素质评价信息管理系统中初、高中学生综合素质评价信息管理的业务运营提供全方位的支持服务，建立有效的支持服务保障体系，为全市初、高中学校教师、学生和家长提供业务咨询、数据管理等支持服务，确保年度综合素质评价信息采集工作的高效有序，提升业务管理水平。

二、项目目标

通过上海市初、高中学生综合素质信息管理业务运营支持服务工作的开展，应达到如下目标：

1、建立全方位、一体化的信息管理业务支持服务保障体系，为平台各类用户提供即时、准确、高效、规范地个性化服务，提升用户体验，实现年度学生综评信息采集工作的高效有序；

2、制定信息管理业务流程的服务规范，确保数据采集、汇总和分析的效率和质量，提升业务运营管理水平。

三、服务要求

（一）服务对象

1. 初中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

- ◆ 全市初中六、七、八、九年级学生及家长（约 40 余万个家庭）；
- ◆ 全市各区初中学校校级管理人员和校长（约 750 余所初中学校，每个学校涉及约 20 个用户）；
- ◆ 全市市级用户和各区管理人员（16 个区和市教委相关处室）。

2. 普通高中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

- ◆ 全市高中学生及家长（约 17 万个家庭）；
- ◆ 全市各区高中学校校级管理人员和校长（约 300 所高中学校，每个学校涉及约 15 个用户）；
- ◆ 全市市级用户和各区管理人员（16 个区和市教委相关处室）。

（二）服务内容

上海市初、高中学生综合素质评价信息管理业务运营支持服务主要包括业务支持服务和客户支持服务两部分，具体服务内容如下：

1. 业务支持服务：

- 1) 为全市各区及初、高中学校各类人员开展业务培训提供相关支持服务；
- 2) 处理、上报系统平台在使用过程中发生的各类业务问题，并给予反馈；
- 3) 处理、疏导咨询过程中所涉及的投诉等；
- 4) 数据收集、核查、分析服务，脏数据的分析判断、确认、清洗等。

2. 客户支持服务：

- 1) 为所有初、高中学校操作人员提供平台的操作指导；
- 2) 为所有初、高中学生及家长提供系统平台操作指导；
- 3) 根据项目要求对用户进行外呼调研；
- 4) 通过 QQ、邮件、电话等方式为用户解答系统操作问题。

（三）具体要求

1. 业务支持服务

（1）初中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

对上海市初中学生综合素质评价信息采集期间的数据质量和业务进度进行实时监控和

跟踪服务，及时汇总学生综合素质评价信息填报工作的进展，并对信息采集过程中出现的相关问题进行及时汇总和上报，确保年度初中学生综合素质评价信息填报工作的顺利开展，实现信息填报业务管理流程的规范化、有序化。

服务规范要求：应针对本项目的支持服务工作，制定标准化的服务管理规范，并严格按照规范操作项目，服务规范主要包括，但不限于：

- **问题管理：**建立合理规范的问题处理机制，对服务过程中出现的问题及时进行处理，并能够对问题进行记录、跟踪进展及时告知采购人，并定期提供对工作记录跟踪表，进行汇总分析，根据问题处理情况，对项目支持服务提出改进建议。
- **突发事件应急处理：**建立突发事件应急响应机制，为及时快速应对各类突发情况做好充足准备。
- **工单管理：**建立工单管理系统，能够进行数据问题分类分析、评估和落实系统潜在优化方案，定期汇总并分析问题形成工单处理分析报告。
- **文档管理：**建立完善的文档管理制度，对服务过程中的各类文档进行有效管理和归档，并对过程性文档进行分析和总结，定期汇总形成支持服务工作分析报告。

1) 培训支持服务：根据采购方要求，在为各区、各初中学校各类人员开展培训工作过程中，根据市、区级培训需求，按需承担市、区级平台操作培训的相关支持服务（不少于 10 个场次）。

具体要求：

- 需准备并制作相关培训材料，包括各类培训文字材料和 PPT 等；
- 协调并提供培训场所，并指定专门支持服务人员，承担现场培训的签到、材料分发、答疑指导等（根据防疫要求可以采用线上视频会议方式培训）。
- 培训过程性材料的收集和整理，包括培训现场视频及照片的采集、培训反馈意见的收集整理、培训中涉及的访谈和调研纪要的整理等。

2) 业务联络：承担数据采集过程与市级各部门、各区、各初中学校相关人员的业务联络工作。

具体要求：

- **市级业务联络：**负责与市教委基教处/德育处/体卫艺科处/市教委教研室、市教委考试院、市教科院等相关业务部门及市三方平台（如博雅网、学籍管理平台、统一身份认证等）联络沟通，完成与上述业务部门间的合作沟通、数据整理、汇总统计等。响应市级业务部门提出的非常规数据修改需求，按照问题性质分类，及时汇总并将反馈结果告知市项目负责人。
- **区级及学校业务联络：**数据采集期间，根据项目实际需求，及时联络各区及学校相关人员，推进业务开展，确保各区数据采集工作按时完成。在综评每个阶段业务开展时间节点前后，统计、整理、分析后台数据，及时通知各区处理相关业务；响应

区及学校提出的非常规数据修改需求，按照区和问题性质分类，及时汇总并将反馈结果告知区负责人。

3) 数据填报监控及汇总统计：对综评平台的用户访问情况和数据采集、问题处理、公示及确认进度进行监控和管理，并对平台上的各类业务和数据审核和处理流程进行监控。按照项目要求按时完成各类系统数据的梳理和分析；为相关职能部门，提供个性化的数据汇总统计。

具体要求：

- 数据填报周期的各个阶段，每周将各区的数据填报处理进度及时推送给各区负责人。
- 梳理后台数据，按照采购方和市教委的要求，将项目工作周报/月报及时通知相关负责人。
- 严格按照数据采集周期设定，开启/关闭各阶段数据处理流程。
- 在规定时间内，及时响应市级相关职能部门的个性化需求；确保综评数据的准确性和客观性。
- 数据采集结束后，需形成学期综评数据采集情况报告，对当前学期的数据采集情况进行总结，并提出有针对性的优化建议。

4) 异常业务及数据处理、分析：对与三方平台对接的异常数据进行分析和处理；同时，对异常业务及数据进行特殊处理和修改。

具体要求：

- 能够在规定时间内，核对并分析数据存在的问题，如涉及到数据修改则提交给项目运维团队处理，接收到处理结果后及时给予用户反馈；
- 支持对所有异常业务和数据进行预处理，确认异常信息的正确性和完整性；
- 能够对异常业务和数据处理流程进行跟踪，确保所有异常处理流程能够以闭环方式结束；
- 建立异常业务及数据处理案例库，确保所有处理流程能及时汇总；
- 对异常业务及数据进行分类，形成问题处理和分析记录，每项问题处理记录需提供详细的原因描述和解决措施；
- 定期汇总并反馈异常业务及数据处理案例库，在服务过程中，不断完善和更新项目知识库；
- 年度综评采集工作结束后，需形成异常业务及数据处理分析报告，对当前学期的数据采集情况进行总结，并提出有针对性的优化建议。

5) 平台数据对接支持服务：为初中综评系统填报期间，提供学生学籍类问题核查；教师账号、权限类问题核查以及其他系统（如，体卫艺平台、博雅网、moors 平台等）对接问题处理。

具体要求：

- 能够在 1 个工作日内解决学生学籍、教师账号等的相关问题。
- 能够在 1 个工作日内将体卫艺平台、博雅网、moors 平台的相关问题数据反馈给三方平台处理。

6) 用户问题梳理：对用户问题进行归类分析、系统交叉类问题分析、系统问题核查及解决、定期检查问题质量。

具体要求：

- 数据填报期间，每周汇总并分析问题形成问题分析报告。

7) 工单处理：提供工单管理系统服务；进行数据问题分析、系统 bug 修复、评估和落实系统潜在优化方案。

具体要求：

- 数据填报期间，每周汇总并分析问题形成工单处理分析报告。

8) 特殊时期服务支持：在特殊时期，系统关停和开启后，需发布通知公告，及时将相关信息传达给区、校级用户，同时制定规范话术由客服及时回复学生和家長。

具体要求：

- 通知公告发布及时；
- 话术规范，及时回复区、校、学生及家長等相关用户。

9) 平台优化报告：针对平台的相关功能和流程设置，向区、校用户发放满意度调查，根据调查结果撰写平台优化报告。

具体要求：

- 对区、校用户发放调查问卷，并对问卷结果进行整理统计分析，撰写平台优化报告。

10) 综评结果评定及归档业务处理分析：处理初中毕业生及社会考生的结果评定、确认单导出、汇总表上传、报告签字归档等过程中出现的各类问题，保证各初中毕业生及社会考生综合素质评价结果评定业务的顺利实施。

具体要求：

- 结果评价及归档阶段，每周将各区的结果评定处理进度及时推送给各区负责人。
- 在规定时间内，及时核查结果评定附件材料及汇总表的完整性和准确性，及时响应并处理各级用户在结果评定环节的各类问题，确保结果评定的准确性和客观性。
- 结果评定及归档业务结束后，需形成结果评价情况总结报告，对本学年的结果评定情况进行分析和总结。

11) 高中服务业务处理分析：处理高中服务中的报名信息管理、报告筛查及分析过程中出现的各类问题，基于高中服务应用的实际情况，深入挖掘高中学校的数据应用需求，根据调查结果形成综评数据应用平台优化报告。

具体要求：

- 及时处理高中服务中的报名信息管理、报告筛查及分析过程中的各类问题并进行分类、汇总和分析；
- 根据高中应用服务的实际应用情况，深入分析并挖掘高中学校的数据应用需求，形成初中学生综评数据应用平台优化报告；

12) 短信发送管理及监控：对接通讯运营商的短信平台，能够提供短信群发服务及相关交互，同时汇总反馈短信发送情况。

具体要求：

- 负责与通讯运营商进行协调沟通，确保短信提醒及时、准确；
- 实现在业务周期的关键时间节点向指定用户组群发短信，汇总并反馈短信发送情况。

(2) 普通高中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

对上海市普通高中学生综合素质评价信息采集期间的数据质量和业务进度进行实时监控和跟踪服务，及时汇总学生综合素质评价信息填报工作的进展，并对信息采集过程中出现的相关问题进行及时汇总和上报，确保年度普通高中学生综合素质评价信息填报工作的顺利开展，实现信息填报业务管理流程的规范化、有序化。

服务规范要求：应针对本项目的支持服务工作，制定标准化的服务管理规范，并严格按照规范操作项目，服务规范主要包括，但不限于：

- 应针对运营环节、电话环节、邮件环节等相关环节制定服务规范，并严格按照规范操作项目。
- 要求能够实现对软、硬件服务支持团队、客服中心团队、数据处理团队的每天工作情况进行监管；
- 对各工作小组之间的联系和问题处理形成合理的工作流程和机制，并对所有工作小组之间的问题进行协调和处理；
- 综合汇总各工作小组的情况，分析整理，对问题及时提供预警，及形成内部处理机制，报备采购方；对运行过程中的问题跟踪进展及时告知采购方；定期对工作记录跟踪表，进行汇总分析，根据集中问题的具体情况，对系统建设及业务流程提出改进建议。
- 提供整体工作情况的周报、日报、小时报，转发给相应的管理部门，对紧急问题及时报告给采购方，同时进行分析解决紧急问题的流程和监管机制；对运行过程中的问题跟踪进展及时告知采购方；
- 接受采购方的相关业务请求，形成工单，辅助协调和处理各区、校的综评业务(如通知、数据汇总等)。
- 对由操作规范性带来的集中的应用问题，制作专题培训材料，主动培训各工作组成

员及用户。

- 每次培训后要有用户培训评估报告，为采购方提供参考。

1) 培训服务：根据采购方要求，在为各区、各普通高中学校各类人员开展培训工作过程中，根据市、区级培训需求，按需承担市、区级平台操作培训的相关支持服务（不少于 10 个场次）。

具体要求：

- 需准备并制作相关培训材料，包括各类培训文字材料和 PPT 等；
- 协调并提供培训场所，并指定专门支持服务人员，承担现场培训的签到、材料分发、答疑指导等（根据防疫要求可以采用线上视频会议方式培训）。
- 培训过程性材料的收集和整理，包括培训现场视频及照片的采集、培训反馈意见的收集整理、培训中涉及的访谈和调研纪要的整理等。

2) 区校联络沟通：与 16 个区负责人对接，及时处理区负责人遇到的问题，能够依据采购方的要求解答用户的问题。

具体事项：

- 响应区提出的非常规数据修改需求，按照区和问题性质分类，及时汇总给采购方项目负责人并将反馈结果告知区负责人；
- 经过采购方相关负责人的培训，能够简单解答部分操作口径的问题；
- 在综评每个阶段业务开展时间节点前后，分析整理后台数据，及时通知各区负责人处理相关业务。
- 及时联络并解决各高中学校遇到的相关问题。

3) 数据梳理及分析：能够依照市教委及采购方的要求，按时完成对各类系统数据的梳理和分析，并及时反馈给采购方项目负责人。

具体事项：

- 1) 统计后台各校数据填报和处理情况，根据相关政策判断数据是否存在问题，并及时向采购方项目负责人汇报；
- 2) 数据分析、处理与脏数据清洗服务：按照要求及时准确的完成对线上线下数据的汇总、分析、处理等工作并留档备份，制作索引目录，对于脏数据及时分析判断，定位问题并反馈处理。
- 3) 在规定时间内，分区、分学校、分模块等多维度整理数据，满足市教委和采购方使用需求。

4) 平台数据对接支持：按照相关政策要求，及时更新学生的学籍信息进入综评系统，不影响学校和学生的填报工作。要求精通学籍业务、统一身份认证和综评业务，能够准确判断区或学校提出的学生学籍问题是否属实，快速作出正确的分析判断并及时更新数据。能够处理其他系统（如，体卫艺平台、博雅网、moors 平台等）的对接问题。

具体事项：

- 1) 能够解答用户关于学生学籍不在综评系统中等问题，并及时给予用户反馈；
- 2) 在规定时间内完成存在问题的学籍数据修改；
- 3) 将及时将数据对接过程中其他系统（如，体卫艺平台、博雅网、moors 平台等）的相关问题数据反馈给三方平台处理
- 4) 具有良好的沟通能力，与负责学籍的业务人员及时沟通解决问题。

5) 异常数据处置：按照采购方和市教委的要求，及时整理线下修改数据，并向采购方和市教委反馈，在规定时间内完成数据修改。要求提供对异常业务及数据的处置服务。

具体事项：

- 对所有的故障和服务申请进行预处理，检查用户输入信息的正确性和完整性；
- 用户可通过在线咨询或电子邮件等方式了解投诉或服务申请的处理过程；
- 对故障和服务申请及时跟踪，确保所有的故障和服务申请能够以闭环方式结束；
- 及时将线下纸质问题数据精确转变为电子档案，并标注编号，建立数据修改档案，线下数据及时汇总导入系统。

6) 用户问题梳理：汇总客服问题，并及时解决用户操作过程中遇到的问题。

具体事项（包含并不限于以下内容）：

- 处理用户账号问题，并分类归纳问题类别，形成问题处理和分析记录；
- 处理因用户操作失误导致的数据异常，并形成汇总记录。
- 汇总系统问题，确保每项问题有详细的原因描述和解决措施，便于采购方项目负责人把控系统整体运营情况；
- 定期检查客服回答客户问题的质量，确保没有对客户造成错误的引导，并及时修正客服工作中的失误。

7) 工单处理：建立工单处理系统。

具体事项（包含并不限于以下内容）：

- 形成统一规范的工作流程和机制，全方位支持综合素质评价信息业务的正常推进。
- 建立标准化的业务支持服务流程，便于业务支持能够有序、规范地进行。
- 建立多种支持服务方式，利用各种在线支持工具为各方提供良好的支持服务。
- 形成问题处理机制，在第一时间高效解决各类问题。记录服务记录，按要求定期提交。
- 根据业务要求设计维护表单、制度和规范等文档，统一编制输出物及各类管理制度等。
- 根据业务提供详细全面的事件、问题、变更记录等。

8) 市级业务处理：及时响应采购方和市教委其他与综评相关的业务需求。

具体事项（包含并不限于以下内容）：

- 梳理后台数据，按照采购方和市教委的要求，及时通知相关处室，完成相应工作；
- 响应市教委提出的非常规数据修改需求，按照问题性质分类，及时汇总给采购方项目负责人。

9) 短信发送管理及监控：对接通讯运营商的短信平台，能够提供短信群发服务及相关交互，同时汇总反馈短信发送情况。

具体事项（包含并不限于以下内容）：

- 负责与通讯运营商进行协调沟通，确保短信提醒及时、准确；
- 实现在业务周期的关键时间节点向指定用户组群发短信，汇总并反馈短信发送情况。

10) 高招服务业务处理分析：处理高招服务各批次（春季招生、专科自主招生、强基计划、综合评价招生）的报名信息管理、报告筛查及推送过程中出现的各类问题，保证学生综合素质报告在高招环节中的有效使用。

具体事项（包含并不限于以下内容）：

- 在规定时间内，及时核查学生综评报告的完整性和准确性，及时响应并处理高招服务中的报名信息管理、报告筛查及推送过程中的各类问题；确保学生报告的准确性和客观性。
- 高招服务结束后，需形成总结报告，对本年度的学生报告推送及使用情况进行分析 and 总结。

2. 客户支持服务

能够遵从客户服务规范，以专业化和标准化的服务，面向初中学生及普通高中学生，**分别组建**客户支持服务团队，为上海市初中及普通高中学生综合素质评价信息管理用户提供专业的技术咨询和问题答疑指导，并定期形成客户服务数据分析报告，能够及时、直观反映平台使用过程中的相关问题和解决措施。具体内容如下：

初中学生综合素质评价信息管理客户支持服务团队：

面向全市初中六、七、八、九年级学生及家长（约 40 余万个家庭）、约 750 余所中学校校级人员及市、区相关人员，提供呼叫服务、QQ 群支持服务、邮箱支持服务三种方式，满足各类用户的个性化问题处理需求。

普通高中学生综合素质评价信息管理客户支持服务团队：

面向全市普通高中一、二、三年级学生及家长（约 17 万个家庭）、约 300 所普通高中学校校级人员及市、区相关人员，提供呼叫服务、QQ 群支持服务、邮箱支持服务三种方式，满足各类用户的个性化问题处理需求。

以上两支客户支持服务团队，需分别对初、高中用户提供单独的呼叫服务、QQ 群支持服务和邮箱支持服务，服务热线、QQ 群、客服邮箱不共用。

具体要求如下：

1) 服务时间：每日（8:00-18:00）10 小时不间断坐席服务，服务周期内平均接通率不低于 95%。

2) 服务方式要求：

a) 电话服务：服务时间内接听来电并负责解答咨询。对于非工作时段、话务忙时的客户留言，次日应完成对客户留言的回呼工作。对于未能即时解答的来电，在确认答案后，应在当日内回呼，高峰期间需在 2 小时内回呼，并确保客户收到答复。

b) 邮件服务：每半小时检查并回复内部及公开邮箱，将不能解决的技术问题整理发送至管理人员，管理人员进行审核并转至平台技术人员。待问题解决后，回复来电者，完成服务闭环。

c) QQ 群支持：每日 8:00-18:00 提供 QQ 群在线技术支持，需在 3 分钟内响应用户。

d) 坐席服务监控：提供电话服务监控平台，实时呈现电话进线量、接通量、坐席数量、坐席状态等信息，并根据实际情况提出服务调整策略。监控并记录用户在系统平台使用过程中发生的各类问题，尤其要监控用户集中反馈的相关系统问题，做好信息收集和记录，及时反馈给项目组进行解决。

3) 服务文档：

- 工作日 18:00 前提交当日服务情况汇总（含呼入、呼出、QQ 群等服务渠道内容以及 FAQ 的更新情况）。当日支持服务情况汇总需包含前一日 17:00 后的数据。每周一的服务情况汇总需包含周六、周日、周一连续三天的服务情况汇总。
- 在项目各阶段开始前，制定标准话术，整理更新阶段专题 FAQ，在当前阶段结束后，完成专题 FAQ 的汇总。
- 根据用户量和各业务阶段问题，整理季度总结报告及年度分析报告。

4) 技术要求：

a) 服务响应：

- 若对整体业务影响较小，如单个业务节点故障，1 个工作日内解决；
- 若对业务有一定影响，如造成话务积压，4 小时内应解决问题；
- 若遇服务平台无法呼入、呼出，业务中断时，确保 1 小时内恢复系统。若判断 1 小时内无法修复，应切换至备用平台或线路。

b) 系统要求：

- **硬件部分：**为项目提供 60 路线路、60 路语音、录音通道，项目高峰期提供 90 路线路、90 路语音、录音通道；为项目提供平台相关硬件，包含但不限于服务平台的服务器、网络设备、终端及场地等。
- **软件部分：**可根据业务需求，随时调整语音导航，平台应便于扩展和调整，支持实时监控，可实现远程、现场等方式，支持电话排队，支持通话全程录音功能，录音

记录可保存不低于 6 个月，提供的报表应有助于跟踪与追溯。

（四）服务人员

供应商须根据本项目需要，为初、高中用户**分别配备**一支专业、稳定的项目业务运营团队，团队人员数量配备合理，需满足项目业务运营开展的需要。团队成员应至少包括，但不限于：项目管理人员、业务支持服务人员、技术支持服务人员、质检员、客服专员、文控人员等。

每支团队人员构成及要求如下：

1. 项目管理人员要求：

- ✧ 本科及以上学历，并具备项目管理资格认定；
- ✧ 具有 3 年或以上项目管理经验，从事教育行业项目管理工作 5 年或以上；
- ✧ 具备承担省市级教育类信息化项目支持服务经验；
- ✧ 具备优秀的组织协调及沟通能力；

2. 业务支持服务人员要求：

- ✧ 具有 3 年以上教育行业网站平台技术支持服务经验；
- ✧ 掌握技术支持服务技巧及最新业务知识；
- ✧ 能够有效开展业务沟通联络和协调工作；

3. 技术支持服务人员要求：

- ✧ 具有一定的社会阅历，且具备 2 年以上网站技术支持服务经验；
- ✧ 具有较强的语言表达能力及沟通能力，责任心强；

4. 质检员要求：

- ✧ 需 2 年以上技术支持服务项目管理经验，善于团队建设，能有效管理团队；
- ✧ 掌握技术支持服务技巧及项目业务知识；
- ✧ 具备较强的沟通能力和应变能力。

5. 客服人员要求：

- ✧ 具有 2 年以上教育行业项目客服经验，；
- ✧ 掌握客户服务技巧，具有较强的语言表达能力；
- ✧ 具备较强的沟通能力和应变能力。
- ✧ 需至少配备常驻专用坐席 2 人、业务高峰期坐席数不低于 5 人，QQ 群客服应常驻 3 人。

6. 保密要求：

因本项目服务内容涉及敏感信息，服务商及所有参与服务人员，均需签订信息保密承诺书，确保项目及数据安全。因服务商原因导致威胁系统运行安全和数据泄露等信息安全事故时，服务商应承担相应责任。服务商及服务人员必须做到以下几点：

➤ 保证按照保密承诺书和工作规范进行工作，凡接收到的重大服务请求在未经采购方同意的情况下不做任何处理。

➤ 保证不向外泄漏任何业务和相关数据。

➤ 保证不向外泄漏任何保密的资料。

6 其他要求：

成交供应商须保证按双方协商确定的服务团队名单开展支持服务工作，原则上不允许中途更换项目经理和项目核心成员；如项目成员发生变更的，成交供应商须提前一个月向采购方报备（不可抗力因素除外），替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力，并报采购方确认并同意后，方可变更。

四、服务时间

（1）服务周期

合同签订之日起——2025 年 6 月 30 日。

（2）服务时间

1) 业务支持服务：工作日 8:00-17:00

2) 客户支持服务：每日（8:00-18:00）10 小时不间断坐席服务，服务周期内平均接通率不低于 95%。

五、验收及交付

（一）项目验收标准

供应商必须按时、分别提供初、高中学生综合素质评价信息管理业务支持服务各个阶段的服务资料，保证所提供的服务资料完整正确，数据和资料准确无误。供应商须提交的材料及相关要求包括，但不限于：

1. 业务支持服务：

- ◆ 各类业务文档（周报、月报）；
- ◆ 平台优化报告；
- ◆ 数据应用分析报告；
- ◆ FAQ（根据项目阶段有不同的专题 FAQ）；
- ◆ 内部培训文档（PPT、考核记录）；
- ◆ 客户服务记录（录音）；
- ◆ 通话数量等；
- ◆ 来电满意度应不低于 90%。

2. 客户支持服务

- ◆ 各类业务文档（周报、月报）；
- ◆ 各区、校培训文档（PPT、考核记录）；
- ◆ 各区业务情况分析；
- ◆ 系统优化调研报告；
- ◆ 满意度调查表等。

供应商须制定业务运营支持服务工作规范，并与采购方及时协商不断完善，保障项目顺利运行；运营过程中，如出现运营事故，需出具事故报告，并制定事故处理整改措施，以防此类事故再次发生。

（二）项目交付

交付状态：供应商完成项目周期全部支持服务工作，提交项目过程中的相关文档；并通过采购方验收。

完成期限：2025年6月30日。

六、付款方式

1. 合同生效后，成交方交付采购方项目进度表、实施方案等项目文件后，采购方向成交方支付合同金额50%的款项；

2. 截止到2024年11月15日前，成交方交付采购方阶段性项目成果，经采购方确认验收合格且成交方交付采购方合同总金额10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履约期，经采购方确认无误后，采购方向成交方支付合同金额50%的尾款。

2. 项目完成后成交方交付采购方本项目，经采购方确认验收合格且无任何瑕疵后15个工作日内，采购方退还并同意解冻成交方前述银行保函。

七、响应文件其他要求

1. 响应文件应提供具体的相关服务承诺，包括服务期限、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺、针对项目的其他相关服务承诺等。

2. 如服务周期内，遇到特殊时期，尤其是疫情等特殊情况下，需长期远程运营时，供应商所提供的各项服务内容及要求应与常态化运营服务的相关要求一致。

3. 对于上述服务内容中未能穷尽的相关事宜，供应商能够接受 20%以内的需求变动，同时需确保服务质量。

4. 考虑到项目经费来源为财政经费，且本项目开展支持服务所涉及平台为本市基础教育重大事项，故成交供应商需承诺本项目履约期满后继续提供前述约定的服务内容直至本项目下一年度经费下达且完成采购工作并与下一年度服务供应商签订合同为止。

5. 响应方应具有承担类似项目的能力和成功经验，提供响应方简介和 2021-2024 年内

响应方完成的类似项目业绩证明（以合同复印件为准，合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

5. ★ 响应文件须提供：

- ① 营业执照原件扫描件；
- ② 法定代表人授权书；
- ③ 委托代理人身份证原件扫描件；
- ④ 参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
- ⑤ 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- ⑥ 中小企业声明函。

注：

1) 标有“★”的要求为资格符合性检查项，若不满足资格检查作不通过处理，为无效响应。

第四部分 合同条款

包1合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见磋商文件和响应文件。

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[合同中心-合同总价]（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他任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限：合同签订之日起至2025年6月30日。

[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、行业标准或制造商企业标准确定，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项目未能通过验收，乙方应当解决相关问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内解决，再次进行验收。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：

1. 合同生效后，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目文件后，甲方向乙方支付合同金额50%的款项；

2. 截止到2024年11月15日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，经甲方确认验收合格且乙方交付甲方合同总金额10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履约期，经甲方确认无误后，甲方向乙方支付合同金额50%的尾款。

3. 项目完成后乙方交付甲方本项目，经甲方确认验收合格且无任何瑕疵后15个工作日内，甲方退还并同意解冻乙方前述银行保函。

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,协助乙方完成服务工作。

8.5 当发生问题时,甲方应及时告知乙方有关发生问题的相关信息,以便乙方及时分析原因,及时采取有效措施解决问题,恢复正常实施。

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其他不可抗力因素造成的产品损毁,乙方不承担赔偿责任。

9.5 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,保证正常实施。

9.6 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。

9.7 乙方保证提供的服务是完全符合采购文件需求的。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、质量和性能要求的服务来更换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, 甲方可以在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合同金额10%的履约保证金。履约保证金应有效期覆盖合同履约期。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，可以向同级采购监管部门提请调解。如调解事项不影响合同其他部分的履行，则在调解期间，除正在进行调解的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

15.2 调解不成，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

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他义务。

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 本合同在合同各方盖章后生效。

19.2 本合同一式二份，甲乙双方各执一份，上海政府采购网云平台备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：本合同项目的竞争性磋商文件、响应文件及磋商记录。

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

第五部分 附件--响应文件格式

2024 年上海市初、高中学生综合素质评价 信息管理系统业务运营支持服务

响 应 文 件

项目编号：310000000240418192220-00133564

代理机构内部编号：JSCS24070587-T89

响应方（盖公章）：_____

年 月 日

附件一

资格符合性检查材料索引表

序号	检查内容	具体要求	页码
1	营业执照	营业执照原件扫描件	
2	法定代表人授权书	法定代表人授权书原件扫描件（加盖公章，并有法定代表人签字或盖章）	
3	委托代理人身份证	委托代理人身份证原件扫描件（如为法定代表人须提交法定代表人身份证）	
4	响应方书面声明	包括参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明等（加盖公章）	
5	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）	
6	中小企业声明函	《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》（加盖公章）	
7	“★”要求响应	“项目需求”中加注星号（“★”）要求（如有）的响应	
.....			

与评分有关内容索引表

序号	评审因素	所对应响应文件内容的名称	页码
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

附件二

响应文件声明

致：上海市教师教育学院(上海市教育委员会教学研究室)

上海健生教育配置招标有限公司

根据贵方_____项目采购的磋商邀请(项目编号为_____), 现正式委托授权的下列签字人_____ (全名、职务)代表响应方_____ (响应方名称), 提交下述文件:

1. 报价汇总表;
2. 报价明细表;
3. 资格证明文件;
4. 响应方基本情况、业绩情况;
5. 服务方案;
6. 实施方案;
7. 服务承诺;
8. 按《响应方须知》要求提供的全部文件。

据此函, 签字代表兹宣布同意如下:

1. 按磋商文件规定, 我方的响应报价为_____ (大写) 元人民币。
2. 我方已详细研究了全部磋商文件, 包括磋商文件的澄清和修改文件、参考资料及有关附件(如有), 我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求, 对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商有效期为 90 日。
4. 如我方成交, 响应文件将作为本项目合同的组成部分, 直至合同履行完毕止均保持有效, 我方将按磋商文件及采购法律、法规的规定, 承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有磋商文件规定的不予退还磋商保证金的任何行为, 我方的磋商保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本次响应有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应。
8. 为便于贵方公正、择优地确定成交方及其磋商服务, 我方就本次响应有关事项郑重声明如下:
 - (1) 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
 - (2) 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。
9. 与本次磋商有关的正式通讯地址为:

地址： _____

邮编： _____

电话： _____

电子邮件： _____

响应方名称： _____

公章： _____

委托代理人签字： _____

日期： ____年 ____月 ____日

附件三

报价汇总表

2024年上海市初、高中学生综合素质评价信息管理系统业务运营支持服务包1

项目名称	交付期	服务期	备注	最终报价(总价、元)

注：所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。

附件四

报价明细表

(可以根据响应方的实际情况进行更改)

序号	名称	明细	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1						
2						
3						
.....						
投标总价/合计		_____元				

注:

- (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位。
- (2) 本 表 “ 投 标 总 价 ” 须 与 报 价 汇 总 表 “ 投 标 总 价 ” 一 致 。
- (3) 响应方对每项服务只允许有一个报价, 采购人不接受有任何选择的报价。
- (4) 以上报价包含本项目所需提供服务的所有费用, 采购人支付上述费用为完全的费用, 无须支付其他费用。
- (5) 价格应按照《响应方须知》的要求报价。

附件五

资格证明文件

- 1、营业执照原件扫描件；
- 2、法定代表人授权书（加盖公章）；
- 3、委托代理人身份证原件扫描件；
- 4、参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- 5、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）；
- 6、中小企业声明函（加盖公章）。

注：以上证明材料如有缺漏则资格检查不通过，响应无效。

(1) 法定代表人授权书

致：

兹授权_____（姓名）为委托代理人，全权代表我公司参与_____的竞争性磋商采购活动，委托代理人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

委托代理人姓名：_____性别：_____年龄：_____工作部门：_____

职务：_____联系电话：_____身份证号码：_____。

响 应 方：（盖公章）

法定代表人：（法定代表人签字或盖法定代表人章）

日 期： 年 月 日

委托代理人身份证（原件扫描件）

（2）响应方书面声明

（参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录、非联合体等）

致招标方：

_____（公司名称），就参加_____（项目名称）竞争性磋商采购活动作出郑重说明：

一、本公司保证为本项目所提供的响应材料及其后提供的材料都是真实的。

二、本公司保证在本项目中不与其他单位围标、串标，不出让响应资格，不向招标方或磋商小组行贿。

三、本公司没有被处于责令停业的状态；没有处于被建设行政主管部门取消投标资格的处罚期内；没有处于财产被接管、冻结、破产的状态；在参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；在响应截止时间前未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单。

四、本公司保证本项目并非联合响应，本项目实施由本公司独立承担，本公司若违反上述保证，或本声明陈述与事实不符，招标方有权取消我方成交资格，本公司愿意承担由此带来的法律后果。

特此声明！

响 应 方 （ 盖 公 章 ）：

日 期： 年 月 日

（3）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。

响 应 方 （ 盖 公 章 ）：

日 期： 年 月 日

(4) 中小企业声明函

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_____（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。相关企业的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于**软件和信息技术服务业**；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/小型/微型）企业；

2. _____（标的名称），属于**软件和信息技术服务业**；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/小型/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（盖公章）：

日 期：

注:

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、项目涉及多个采购标的且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。
- 3、本项目仅面向中、小、微型企业采购，本声明函将随成交结果同时公告。
- 4、响应方未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。
- 5、附：中小微企业划型标准

序号	行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
1	农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
2	工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
3	建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
		资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
4	批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
		营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
5	零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
6	交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
7	仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
8	邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
9	住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
10	餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
11	信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
12	软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
13	房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
		资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
14	物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
15	租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
16	其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

1) 上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号),

大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2) 本项目所属行业：**软件和信息技术服务业**

6、事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

7、监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

1) 监狱企业参加政府采购活动时，应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。

2) 残疾人福利性单位应提供残疾人福利性单位声明函：

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_____项目采购活动由本单位提供服务。

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（盖公章）：

日 期：

说明：

1、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) 提供本单位承担的服务。

2、成交方为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

3、如响应方不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

附件六

响应方简介

(1) 响应方基本情况表

响应方名称				
纳税人登记号				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
基本账户开户银行				
基本账户开户行地址	（非上海本地公司须填写本项地址）			
基本账户银行账号				
响应方关联企业清单	（包括但不限于与响应方法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
响应方近三年营业额				
响应方获得的相关证书、证明、奖项				
响应方认为需要说明的其他情况				

(2) 业绩一览表

(2021 年至 2024 年)

序号	项目名称	委托单位	委托时间	完成时间	备注
1					
2					
3					
4					
.....					

注：响应方应提供上述项目合同复印件（合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

附件七

服务方案

包括但不限于以下内容：

- 1、对项目需求的分析理解；
- 2、具体服务范围、服务方式、服务流程等；
- 3、项目重点难点分析、合理化建议等。

附件八

实施方案

包括但不限于以下内容：进度计划、专业技术力量配置、项目管理措施、响应方管理制度、各项服务质量保障措施、项目相关各方沟通协调机制等。

(1) 项目负责人情况表

姓 名		出生年月		最高学历		毕业时间	
毕业院校		专业		从事本类项目工作年限		联系方式	
执业资格		注册时间		技术职称		聘任时间	
主要工作经历：							
主要管理服务项目：							
主要工作特点：							
主要工作业绩：							
胜任本项目负责人的理由：							

(2) 拟投入本项目的人员情况表

姓 名	年龄	性别	学历	职务	是否驻场	资格证书	主要资历、经验及承担过的项目

注：响应方应将拟投入本项目的服务实施人员资历情况填写完整并附相关资格证书、职称证明、社保缴纳证明等证明材料。

附件九

服务承诺

包括但不限于以下内容：

- 1、服务期限；
- 2、服务期内的应急方案（响应/解决时限、相关问题解决方案、不能解决所采取的措施等）；
- 3、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺；
- 4、针对项目的其他相关服务承诺等。