

2025 年“12345”热线处置项目

竞争性磋商

项目编号：310107000250123165052-07191322

采购单位：上海市普陀区市容管理中心

集采机构：上海市普陀区政府采购中心

2025年02月14日

二〇二五二月

目 录

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 投标人须知

第三部分 服务需求书

第四部分 政府采购政策功能

第五部分 合同条款及前附表

第六部分 响应文件格式

第七部分 评标办法

第一部分 磋商公告

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海市普陀区采购中心受委托，对 2025 年“12345”热线处置项目进行国内竞争性磋商采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

1、项目编号：310107000250123165052-07191322

2、公告期限：5 个工作日

3、项目名称：2025 年“12345”热线处置项目

4、预算金额为人民币：1800000 元

5、最高限价为人民币：1800000 元

其中

包件 1：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理）：43000 元，投标单位报价不得超出 43000 元否则作废标处理；

包件 2：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，除桃浦镇）：557000 元，投标单位报价不得超出 557000 元否则作废标处理；

包件 3：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，普陀区行道树的养护管理，长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理）：663000 元，投标单位报价不得超出 663000 元否则作废标处理；

包件 4：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，桃浦镇）：67000 元，投标单位报价不得超出 67000 元否则作废标处理；

包件 5：“12345”热线第三方数据分析：470000 元，投标单位报价不得超出 470000 元否则作废标处理；

6. 项目主要内容、数量及要求

（1）本项目分为五个包件分别为包件 1：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理）；包件 2：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，除桃浦镇）；包件 3：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，普陀区行道树的养护管理，长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理）；包件 4：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，桃浦镇）；包件 5：“12345”热线第三方数据分析；（2）具体项目内容、招标范围及所应达到的具体要求，以磋商文件相应规定为准。

7、项目履约服务期限：一年（2025 年）。

8、交付地点：普陀区指定区域（详见包件）

9、采购项目需要落实的政府采购政策情况：（1）本项目推行节能产品、环境标志产品政府采购，规范进口产品采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策（相关政策以最新的已生效政策为准）。

（2）本项目（☐是☒不是）专门面向中小企业采购，评审时小型和微型企业产品享受 10%的价格折扣。

（3）本项目不专门面向中小企业采购的情况说明：由于预留采购份额无法确保充分竞争，为确保项目充分竞争，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条“符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：（三）按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形”规定，本项目不专门面向中小企业采购。

二、申请人的资格要求：

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

3、其他资质要求：

（1）具有《中华人民共和国企业法人营业执照》、《税务登记证》、《组织机构代码证》，具有相应的经营范围，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；具有独立承担民事责任的能力；具有完善的售后服务体系；

（2）投标单位可选择五个包件中的任何一个包件报名投标，也可以选择多个包件报名投标；但每家投标单位最多只能中其中一个包件。从第一包件起依次评审；若在评标中出现一家投标单位同时在 2 个或 3 个包件被评为综合得分最高，如该单位在前一个包件中标，则另一个包件综合得分为第二名的单位中标。

（3）本项目不接受联合体投标。

三、磋商文件的获取

采购文件获取时间：2025-02-18 至 2025-02-25，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 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。本项目采用电子化采购方式，采购人、集采机构向供应商免费提供电子磋商文件。

凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取磋商文件，逾期不再办理。未按规定获取磋商文件的投标将被拒绝。

四、磋商响应截止时间、响应文件开启时间和地点：

1、磋商响应截止时间（响应文件开启时间）：2025-03-05 13:45:00，详见系统内规定时间，迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、磋商响应文件递交地点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交地点：普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室）

3、磋商地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 412 室会议室。

4、磋商所需携带其他材料：

届时请投标单位法定代表人或法定代表人委托人进场签到，同时准备一份与响应文件一致的法人代表委托书（法人代表证明书）以及相应身份证明文件原件，以供招标人确认唱标资格，还需提供密封完好的响应文件一正二副。

投标单位法定代表人或法定代表人委托人须持无疑问函（加盖公章）投标时所使用的 CA 证书、可以无线上网的笔记本电脑和无线 3G 或 4G 上网卡一并出席开标仪式。否则其响应文件将被拒绝接收。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”、“/”通知，请供应商关注。

七、其他事项：

1、根据上海市财政局的规定，本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目潜在响应人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险；

2、响应人须保证报名及获得磋商文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因响应人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由响应人承担；

3、集中采购机构将会在开标前一个工作日起对响应文件进行统一网上签收，响应人若需撤回已签收的响应文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知集中采购机构；

4、投标签收回执不作为判断响应文件数据是否完整、有效的依据。如果响应人发现响应文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763/400-881-7190；政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若响应人因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及集中采购机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

八、联系方式：

采购单位：上海市普陀区市容管理中心

地址：上海市普陀区管弄路 61 弄 1 号

联系人：桑叶

联系方式：62859309

集采机构：上海市普陀区采购中心

地 址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 4 楼

邮 编：200333

联 系 人：薛老师

电 话：52564588*8291

传 真：52564588*6133

第二部分 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	上海市普陀区市容管理中心 地址：上海市普陀区管弄路 61 弄 1 号 联系方式：桑叶 联系电话：62859309
2	集采机构	上海市普陀区采购中心 地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 4 楼 联系人：薛老师 联系电话：52564588*8291 传真电话：52564588*6133
3	项目名称及项目编号	项目名称：2025 年“12345”热线处置项目 项目编号：310107000250123165052-07191322
4	包件名称及包件编号	包件 1：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理） 包件编号：310107000250123976448 包件 2：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，除桃浦镇） 包件编号：310107000250123976449 包件 3：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，普陀区行道树的养护管理，长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理） 包件编号：310107000250123976450 包件 4：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，桃浦镇） 包件编号：310107000250123976451 包件 5：“12345”热线第三方数据分析 包件编号：310107000250123976452 注：投标单位可选择五个包件中的任何一个包件报名投标，也可以选择多个包件报名投标，但只能中标一个包件。从第一包件起依次评审；若在评标中出现一家投标单位同时在 2 个或 3 个包件被评为综合得分最高，如该单位在前一个包件中标，则另一个包件综合得分为第二名的单位中标。
5	采购方式	竞争性磋商
6	项目履约服务期限	一年（2025 年）
7	项目地点	包件 1：曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理（具体据甲方要求）；包件 2：普陀区除桃浦镇（具体据甲方要求）；包件 3：普陀区行道树的养护管理及长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、

序号	条款名称	说明和要求
		长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理（具体据甲方要求）；包件 4：普陀区桃浦镇（具体据甲方要求）；包件 5：普陀区（具体据甲方要求）
8	招标范围	详见磋商文件所示内容
9	采购预算金额	1800000 元，投标单位总报价不得超出 1800000 元否则作废标处理。
10	包件预算（限价）：	包件 1：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理）：43000 元，投标单位报价不得超出 43000 元否则作废标处理； 包件 2：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，除桃浦镇）：557000 元，投标单位报价不得超出 557000 元否则作废标处理； 包件 3：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，普陀区行道树的养护管理，长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理）：663000 元，投标单位报价不得超出 663000 元否则作废标处理； 包件 4：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，桃浦镇）：67000 元，投标单位报价不得超出 67000 元否则作废标处理； 包件 5：“12345”热线第三方数据分析：470000 元，投标单位报价不得超出 470000 元否则作废标处理；
11	签订合同	中标通知书发放后 30 天内
12.1	现场考察	各潜在投标人在获取磋商文件后请自行现场踏勘。各投标人可自行踏勘现场及周围环境。以便投标人获取编制响应文件和签署合同所需的所有资料。投标人应承担踏勘现场所发生的自身费用。各投标人应认真踏勘工程实施现场，熟悉区域内的地形、道路及周围的环境，了解一切可能影响投标的因素。凡可能影响投标的，均应考虑在投标标书中。一经中标，投标人不得以不完全了解现场和周围环境情况等为理由而提出额外要求，对所提要求，招标人及招标代理机构不作任何答复与考虑，亦不承担任何责任。

序号	条款名称	说明和要求
12.2	提问方式 及截止时间	任何要求对磋商文件进行澄清的投标人，均应在网上投标截止期以前，按磋商文件中的要求以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。对在网上投标截止期以前收到的澄清要求，招标人将以召开答疑会或者以网上下载的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。招标人将通知所有可以下载磋商文件的投标人参加答疑会或者在网上下载。 传真号码：52564588*6133 收件人：薛老师 提问方式：书面提问（须加盖投标单位公章）
12.3	招标答疑会 时间、地点	时间：如有，另行书面通知 地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座四楼（具体见当天会务安排）
12.4	领取 补充磋商文件 时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座四楼（具体见当天会务安排） （如有，将以书面形式统一发放所有投标人）
13	评标方法	综合评分法
14	联合体投标	本招标项目 不允许 联合体投标
15	构成磋商文件的其他 文件	磋商文件的答疑、澄清、修改书及有关补充通知等均为磋商文件的有效组成部分
16	投标截止时间（提交响 应文件截止时间）	2025-03-05 13:45:00
17	投标地点 （提交响应文件地点）	上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 412 室会议室
18	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历日
19	投标保证金	本项目不收取投标保证金
20	响应文件格式	投标人应按磋商文件中提供的响应文件格式，填写投标书、法定代表人证明书、法定代表人授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、中小企业声明函等（详见附件）。
21	签字盖章	投标人必须按照磋商文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代）

序号	条款名称	说明和要求
22	纸质响应文件份数	提供响应文件正本一份副本二份（纸质文件）及电子光盘一份【商务标和技术标】包含电子版相关报价文件并密封 须与上传的电子响应文件内容一致，如果上传的电子响应文件与纸质响应文件存在差异，以上传的电子响应文件为准，纸质文件仅作备查使用。
23	响应文件的装订	每份正本或副本均需装订成册
24	响应文件封面的标注	每份响应文件封面上均应标明招标项目名称、招标采购编号、标包号（如有的话）、投标日期、投标人名称等内容，并在右上角标明“正本”或“副本”字样。投标人名称处需加盖单位印章。
25	响应文件外层密封袋（箱）的标注	招标项目名称、招标采购编号、标包号（如有的话）、投标人名称、投标截止时间等，名称处加盖单位印章。
26	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	1) 未按规定获取磋商文件的； 2) 投标人名称与报名时不一致的； 3) 未在投标截止时间前在电子平台上递交响应文件的。 4) 提交响应文件时未按规定携带磋商所需材料的。
27	是否允许采购进口产品	根据财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通知（财库[2007]119 号）精神，本次招标不接受进口产品（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）。
28	其他	投标人在招投标系统电子平台上传的电子响应文件须按本磋商文件要求进行签字、盖章，若不满足评标委员会在进行资格性和符合性审查时将按本磋商文件第 25.8 条中规定“响应文件未满足磋商文件规定的签字、盖章要求的”将作无效投标处理。 （1）磋商文件未尽事宜的处理，遵循政府采购及相关行业的原则、规定和惯例。 （2）本项目按规定通过电子招标系统实行全过程电子招标，投标人须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。 （3）本磋商文件有关程序性规定如与电子招标系统有不一致之处，以电子招标系统为准。
29	政策功能	（1）残疾人福利性单位：根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《三部门联合布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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

序号	条款名称	说明和要求
		(2) 中小企业：按照国家财政部、工信部《关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）中规定的划分标准确定的中小型企业，并提供《中小企业声明函》。 a) 参加政府采购活动的中小企业应当提供按照《关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》。若提供虚假材料谋取中标、成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。 b) 按照《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对小型和微型企业产品的价格给予（包1: 10; 包2: 10; 包3: 10; 包4: 10; 包5: 10; ）%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 c) 若小（微）企业与其他规模企业组成联合体，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策。 d) 履约保证金、付款期限、付款方式等方面给予中小企业适当支持。 e) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 f) 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。 g) 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暂行办法》。 (3) 依据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。 (4) 鼓励节能政策：按照财政部、发改委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）要求，政府采购属于节能清单中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用环保清单中相应的材料产品。节能清单中节能认证产品，将由财政部、国家发展和改革委员会以文件形式确定、公布并适时调整，中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、中国环境资源信息网（http://www.cern.gov.cn/）、中国节能节水认证网（http://www.cecp.org.cn/）为节能清单公告媒体。投标产品若为最新一期《节能产品政府采购清单》中的产品，应当在响应文件中提供国家财政部、发改委最新一期《节能产品政府采购清单》中该产品所在页的扫描件（请用醒目标记，标识出所投型号）。 (5) 鼓励环保政策：按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）要求，采购人采购的产品属于清单中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品。中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、国家环境保护总局网（http://www.sepa.gov.cn/）、中国绿色采购网（http://www.cgpn.cn/）为清单的公告媒体。对于最新一期《节能产品政府采购清单》目录中的产品，同时列入《环境标志产品政府采购

序号	条款名称	说明和要求
		清单》的产品，应当优先于只获得单项节能认证的产品。投标产品若为最新一期《环境标志产品政府采购清单》中的产品，应当在响应文件中提供《环境标志产品政府采购清单》目录中该产品所在页的扫描件（请用醒目标记，标识出所投型号）。 （6）强制采购节能产品政策：强制采购在国家公布的节能清单中以“★”标注的品目。若招标需求中有涉及政府强制采购节能产品范围的，投标人应选用正式发布的最新一期《节能产品政府采购清单》内产品（清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的除外），且投标产品规格、型号应和清单内所列的规格、型号完全一致。一旦中标，在合同履行过程中严格执行，采购人和监理工程师对节能、环境标志材料产品的使用情况进行监督。 （7）强制性产品认证管理规定：所投产品列入《强制性产品认证管理规定》目录的，在响应文件中提供《强制性产品认证管理规定》（最新一期）中该产品所在页的原件扫描件（用记号笔标识认证型号）。
电子投 标特别 提醒		
1	注册登记与安全认证	（1）为确保上海市政府采购云平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购云平台上注册登记并获得账号和密码。采购人、供应商、集采机构还应根据《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，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。 （2）使用上海市政府采购云平台采购的项目恕不接受上海市政府采购云平台以外其他形式的投标。
2	采购文件澄清、补充与修改	（1）采购人和集采机构可以依法对采购文件进行澄清、补充与修改，澄清、补充与修改的文件应在上海市政府采购云平台上公告，并通过上海市政府采购云平台发送至已下载采购文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载采购文件的供应商。
3	响应文件的编制、加密和上传	（1）供应商下载采购文件后，应使用上海市政府采购云平台提供的客户端投标工具编制响应文件。 （2）投标供应商应按照采购文件要求提交商务部分和技术部分文件的扫描文件，并在网上投标系统中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考采购文件有关格式。 （3）如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标供应商承担相应责任。采购人认为必要时，可以要求投标供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，投标供应商必须按时提供。否则，视作投标供应商放弃潜在中标资格并对该投标供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。 （4）供应商和上海市政府采购云平台应分别对响应文件实施加密。在投标截止前，供应商通过投标工具使用数字证书对响应文件加密后上传至上海市政府采购云平台，再经过上海市政府采购云平台加密保存。 （5）由于供应商的原因造成其响应文件未能加密而致响应文件在开标前泄密的，由供应商自行承担责任。
4	网上投标	（1）登入招投标系统：投标供应商用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登陆上海市政府采购中心网上投标系统。

序号	条款名称	说明和要求
		(2) 填写网上响应文件：投标供应商在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在投标截止时间前按照网上投标系统和采购文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标供应商可以选择要参与的包件进行投标。投标供应商用上海市电子签名认证证书对填写内容加密后上传到投标系统。 (3) 正式投标：投标供应商填写好所有投标内容后，须在网上投标截止时间前通过上海市电子签名认证证书在网上投标系统中递交响应文件，并下载投标回执。对于有多个包件的招标项目，需要对每个包件分别进行投标。
5	投标签收	★各供应商在投标（响应）文件加密上传后，须及时联系集采机构进行投标签收，投标截止时间之后，集采机构业务员将无法投标签收。投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成，投标失败。对已完成上传投标的项目进行撤销或重新修改，在“投标管理”菜单中点击左侧导航“已完成投标”内，勾选当前项目的所有包且状态为待签收，点击“撤销”按钮，并进行确认即可。投标状态为【签收成功】，须联系集采机构项目业务员，进行撤销签收后，再进行撤标操作。
6	投标截止	(1) 投标截止后上海市政府采购云平台不再接受供应商上传响应文件。 (2) 投标截止与开标的时间以上海市政府采购云平台显示的时间为准。
7	开标	(1) 参加开标会议。在根据采购文件规定的要求完成网上响应文件提交后，按照采购文件规定的时间和地点，投标供应商的法定代表人或其授权的投标代表携带要求的材料及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质响应文件）出席开标会议。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。 (2) 开标程序在上海市政府采购云平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录上海市政府采购云平台参加开标。 (3) 因投标人自身原因，在上海市政府采购云平台开标规定时间内，未在投标网页上完成签到的，视作投标人主动放弃投标。 (4) 开标时参加开标的投标人仅以开标系统显示为准，此时不寻求不考虑其他外部证据，诸如上传遇阻，格式不符，系统故障等原因。 (5) 开标时若发生影响正常开标的系统故障，开标会延后，项目再次开标时间，另行公告或通知。
8	响应文件解密	(1) 投标截止、上海市政府采购云平台显示开标后，由集采机构解除上海市政府采购云平台对响应文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。 (2) 投标供应商因自身原因未能将其响应文件解密的，视为放弃投标。
9	开标记录的确认	(1) 响应文件解密后，上海市政府采购云平台根据响应文件中开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。 (2) 投标供应商应及时检查开标记录表的数据是否与其响应文件中的投标报价一览表一致，并作出确认。投标供应商因自身原因未作出确认的视为确认开标记录表内容。投标供应商发

序号	条款名称	说明和要求
		现开标记录表与其响应文件开标一览表数据不一致的，应及时向采购人（集采机构）提出更正，采购人（集采机构）应核实开标记录表与响应文件中的开标一览表内容。
10	其他	（1）本项目按规定通过上海市政府采购云平台（以下简称电子招标系统）实施招标，投标供应商须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。 （2）本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，本集采机构不承担责任： a) 因上海市政府采购云平台由市财政局建设、维护和管理，故电子招标系统发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响； b) 本集采机构以外的单位或个人在电子招标系统中的不当操作对本项目产生的影响； c) 电子招标系统的程序设置对本项目产生的影响； d) 其他无法预计或不可抗拒的因素。 （3）投标供应商参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。
11	电子投标软件平台帮助电话	95763/4008817190

电子招投标系统的使用须知:投标单位应确保 CA 证书在本投标项目进行过程自始至终处于有效状态,中途不得对证书进行任何更换及更新,并严格按照电子招投标系统的要求及步骤进行报名投标,任何由于投标单位自身 CA 证书及电子招投标系统信息录入错误等导致的项目挂起均由投标人承担相关责任

第二部分 投标人须知

1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于竞争性磋商公告中所述项目的服务采购。

1.2 根据上海市财政局的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购网电子招投标系统进行。上海市政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据上海市财政局有关规定和要求执行。投标人在上海市政府采购云平台的有关操作方法可以参照上海市政府采购云平台中的“在线服务”和“常用操作”等专栏的有关内容和操作要求办理。

1.3 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：（www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “招标人”系指 上海市普陀区市容管理中心。

2.2 “投标人”系指向招标人及集中采购机构提交响应文件的供应商。

2.3 “服务”系指磋商文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.5 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位，即： 上海市普陀区市容管理中心。

2.6 “卖方”系指提供合同货物及服务的投标人。

2.7 “集中采购机构”系指上海市普陀区采购中心。

2.8 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人：详见竞争性磋商公告。

《中华人民共和国政府采购法》第二十二条 供应商参加政府采购活动应当具备下列条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

- (四) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (五) 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;
- (六) 法律、行政法规规定的其他条件。

4. 无论投标过程中的做法和结果如何, 投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

磋商文件

5. 磋商文件的组成

5.1 磋商文件用以阐明所需服务、招标投标程序及要求、技术规格书和合同条款。磋商文件由下述部分组成:

- (1) 竞争性磋商公告
- (2) 投标人须知
- (3) 服务需求书
- (4) 政府采购政策功能
- (5) 合同条款
- (6) 响应文件格式
- (7) 评标办法

5.2 除非另有特别说明, 磋商文件不再单独提供服务活动所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况, 投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.3 投标人应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果投标人没有按照磋商文件要求提交全部资料或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应, 则属于投标人的风险。 没有实质上响应磋商文件要求的投标将被拒绝。

5.4 无论是否递交响应文件, 投标人都负有对磋商文件保密的义务。

5.5 磋商文件以中文为准, 招标人及集中采购机构拥有对本文件的解释权。

5.6 投标人在参与本项目中, 对于招标人和最终用户披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护, 未经招标人和最终用户授权不得将任何信息泄漏给第三方, 否则招标人和最终用户有权追究投标人的责任。

5.7 投标人一旦中标, 须保障招标人和最终用户在使用其服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯知识产权和商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关

指控，投标人须负责与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

6. 磋商文件的澄清

6.1 任何要求对采购文件进行澄清的投标供应商，均应以书面形式通知采购机构。

7. 磋商文件的修改

7.1 在投标截止时间前，招标方无论出于何种原因，可以对磋商文件进行澄清或者修改。

7.2 招标方对已发出的磋商文件进行澄清或者修改，将在磋商文件要求的提交响应文件截止时间前进行，并以书面方式将澄清或者修改的内容通知所有已领取磋商文件的投标人。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

7.3 招标方对磋商文件的澄清、修改以及答复投标人的提问，可以合并制作书面文件。

7.4 在投标截止时间前，招标方可以视采购具体情况，推迟投标截止时间和开标时间，并在原磋商文件要求提交响应文件的截止时间三日前，将变更时间以书面方式通知所有已领取磋商文件的投标人。

7.5 除非特殊情况，磋商文件不提供与招标项目有关的社会背景、自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人参加投标即被视为应当了解上述与中标履行合同有关的一切情况。

响应文件的编写

8. 编写要求

8.1 投标人应仔细阅读磋商文件的所有内容及上海政府采购网网上投标操作指南，按磋商文件的要求及上海政府采购网网上投标相关要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对磋商文件的实质性要求做出完全响应，否则，其投标可能被拒绝。

8.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“上海市政府采购信息管理平台投标工具”，在该工具基础上完成响应文件录入、投标、响应文件加密等内容的操作。

9. 投标的语言及计量单位

9.1 响应文件、投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。

9.2 除在磋商文件的技术要求中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国

国法定计量单位。

10. 响应文件的组成（响应文件组成中若磋商文件有提供格式需要签字盖章的附件，则需打印下来签字盖章后彩色扫描）

10.1 响应文件应包括下列部分：

10.1.1 商务部分（不局限于以下内容）：

- 1、投标承诺书
- 2、投标函
- 3、法定代表人证明书或法人代表授权书被授权人身份证；
- 4、开标一览表
- 5、分项报价表
- 6、投标人基本情况表
- 7、近三年内完成类似业绩

包括类似项目的合同复印件，其中合同复印件指包含合同金额、日期和有合同双方盖章的关键页，否则不算有效的类似项目业绩，评审时不予考虑。

- 8、资格条件响应表
- 9、符合性要求响应表
- 10、中小企业声明函
- 11、无重大违法记录声明书
- 12、供应商书面声明
- 13、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- 14、投标人的资格证明文件：

A、《中华人民共和国企业法人营业执照》具有统一信用代码营业执照（副本）；

B、各包件所须提供的相关资格证明文件。（投标人必须符合国家相关行业规定）

15、投标人认为需加以说明的其他内容

10.1.2 技术部分（不局限于以下内容）

1、投标人针对本项目的需求理解、服务方案。

服务总体方案（包括但不限于）：

A、项目概况；

B、工作依据、内容与流程；

C、服务方案

D、项目人员配置（包括但不限于：《项目负责人情况表》《主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表》（需附有效期内的相关的资质（如有）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等）（格式自拟）

E、拟投入本项目的专用设备仪器（车辆）情况（如有）：

拟投入本项目的专用设备（车辆）清单

2、质量保证、进度控制的具体措施（内容由投标人自拟）

3、本磋商文件之服务需求中所需的全部内容；

4、投标人认为需加以说明的其他内容。

5、按照本磋商文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

注意：以上各类响应文件格式详见磋商文件第五部分响应文件附件格式要求（格式自拟除外），响应文件应根据要求签署、盖章，所提供的证明材料为复印件的，必须加盖公章，否则在评标时将视作未提供。

11. 响应文件格式

11.1 投标人应按照磋商文件或网上投标系统中提供的格式在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

12. 投标报价

12.1 投标人应按磋商文件技术要求中所要求的全部内容进行报价，并按照磋商文件要求的格式填写投标服务的单价和总价。如果单价与总价有出入，以单价为准；若单价有明显的小数点错位，应以总价为准，并修改单价；若文字大写表示的数据与数字表示的有差别，则以文字大写表示的数据为准。若投标人拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。本项目不接受选择性报价，否则其投标将有被拒绝的可能。

12.2 评审时，最低投标报价不作为中标的唯一保证。

12.3 投标人所报的投标价应是总价固定不变的，各投标人报价时应充分考虑材料、设备、人工价格波动等风险，一旦中标，在投标期间和合同履行期间不得以任何理由提出予以变更价格。

12.4 投标总价包含完成所有相关服务的所有费用。投标人若有漏项则自行承

担相关风险，价格不做调整；若报价有虚增项目，结算时相应扣除该部分费用。
招标人保留在签订合同时调整采购标的数量的权利。

13. 投标货币

13.1 响应文件的报价一律用人民币报价。

14. 投标人的资格证明文件

见竞争性磋商公告中的要求。

15. 投标服务符合磋商文件规定的技术响应文件

投标人必须依据磋商文件中招标项目要求及技术要求提交证明其拟供服务符合磋商文件规定的技术响应文件，作为响应文件中技术标的主要内容。

16. 投标保证金（无）

17. 投标有效期

17.1 响应文件从开标之日起，投标有效期为 **90 个日历日**。

17.2 特殊情况下，集中采购机构可于投标有效期满之前书面要求投标人延长有效期，投标人应以书面形式答复。投标人可以拒绝延长有效期。对于同意延长投标有效期的投标人，不得其修改响应文件的内容。

18. 响应文件的制作及签署

18.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

18.2 响应文件正本一份和副本二份，在每一份响应文件封面或扉页须明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。**响应文件纸质版与上海政府采购网上的电子版响应文件不一致时，以上海政府采购网上的电子响应文件为准。**

响应文件的递交

19. 响应文件的录入、响应项制作及响应文件加密及纸质版响应文件密封

19.1 投标人在响应文件制作完成后须登录“上海市政府采购信息管理平台投标工具”客户端，将响应文件逐项录入。

19.2 响应文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

19.3 投标人完成响应文件录入、响应项制作后，可对响应文件进行加密，加密成功后即可对标书进行上传，上传成功后点击“回执确认”输入 CA 密码，投标人须自行对上传情况进行确认。

19.4 纸质响应文件递交时必须密封（每份书面文件采用非活页方式，并注明正本或副本及项目名称、编号等字样），在密封后文件的外包装上注明“项目名称、编号、投标单位名称、日期”等字样，并在封口骑缝处加盖投标人公章。如果上传的电子响应文件与纸质响应文件存在差异，以上传的电子响应文件为准（纸质响应文件恕不退还）。

20. 递交响应文件的截止时间

20.1 所有响应文件必须按磋商文件规定的投标截止时间上传、解密响应文件。

20.2 网上投标截止时间前，投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，招标人、集采机构不承担任何责任。

20.3 出现第 7.2 款因磋商文件的修改推迟投标截止日期时，则按集中采购机构修改通知规定的时间递交。

21. 迟交的响应文件

21.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

21.2 集中采购机构将拒绝接收在投标截止时间后收到的响应文件。

22. 响应文件的修改、撤回和撤销

22.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

22.3 投标截止时间以后不得修改响应文件。

22.4 投标人不得在开标时间起至响应文件有效期期满前撤销响应文件。否则招标人将按 16.7 款的规定不退还其投标保证金。

竞争性磋商

23. 响应文件解密

23.1 采购人将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点组织竞争性磋商。投标人应委派代表参加，并自行携带电脑、3G/4G 上网卡及其用于制作响应文件时使用的数字证书。

23.2 磋商程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

23.3 响应文件解密程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

24. 评标过程的保密性

24.1 竞争性磋商后，直至向中标方授予合同为止，凡与对响应文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

24.2 在磋商过程中，如果投标人试图在响应文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标方和（或）招标代理方施加任何影响，其投标将被否决。

25. 响应文件的澄清

为有助于对响应文件的审查、评价和比较，评标委员会可要求投标人对其响应文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或响应文件中的其他实质性内容做任何更改。

26. 响应和评判

26.1 本次竞争性磋商采购项目不举行公开报价仪式，响应文件递交截止日期为 2025-03-05 13:45:00（北京时间）前，响应文件送达地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 412 室会议室。磋商顺序原则上按照响应文件递交签到先后顺序确定，先到后谈，后到先谈。

27.2 正式磋商前，参与磋商的响应人授权代表或法人代表须出示本人身份证以供采购人查验，否则不能参与磋商。

28、磋商小组

28.1 采购代理单位将根据采购项目的特点组建磋商小组，其成员由政府采购咨询专家库中随机抽取的专家及采购人代表（若有）组成，负责竞争性磋商工作。

29、对响应文件的审查和响应性的确定

29.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

29.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作

出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

29.3 响应文件属于下列情况的，在初步评审时作无效标处理，涉及违法违规的报有关部门处理：

- (1) 不符合法律法规有关合格投标规定的；
- (2) 不具备磋商文件中规定的资格条件和要求的；
- (3) 不符合磋商文件中规定的各项实质性要求的；
- (4) 未按照磋商文件规定和要求签署、盖章且情形严重的；
- (5) 未按照磋商文件规定的内容要件要求、格式要求编制且情形严重的；
- (6) 投标报价不符合要求或明显不合理的（按照投标人须知第 13.1 条）；
- (7) 有弄虚作假、故意制造投标缺陷以及其他违背诚实信用原则情形的；
- (8) 磋商文件规定的其他无效投标情形的；

30、磋商内容

30.1 采购方只对确定为实质上响应磋商文件要求的响应进行评价和比较。

30.2 磋商的基础是评审原则及评审办法。

30.3 磋商内容主要为以下（但不限于）内容：对本项目采购需求的理解、内容响应和适配程度、响应的构成以及优惠情况、服务承诺等。

31. 响应文件的符合性检查

31.1 凡投标人或其递交响应文件出现本须知前附表“投标人注意事项”所列的情况，则该投标人所递交的响应文件将予以否决。

定标

32. 定标

32.1 招标方根据评委会评标报告中推荐的成交候选人名单，按顺序确定中标人。

32.2 中标结果确定后，招标方在上海政府采购网上发布中标公告。

32.3 招标项目废标的，招标方在上海政府采购网上公布废标理由和结果。

32.4 招标方不另行向投标人发出未中标或废标的书面通知。

32.5 招标方不向投标人解释中标或未中标的原因。

33. 中标通知书

33.1 成交结果确定后，招标方按照电子招标系统的设置要求向中标人发出中标通知书。

33.2 中标人领取中标通知书时，须按招标方要求出示与招标项目有关的资格、资质证书及其他证明文件的原件，否则视为投标截止后放弃投标并承担相应责任。

33.3 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

33.4 特殊情况下，中标通知书发出后尚未签订合同前，中标人因其自身原因不再具备中标资格的，需承担相应责任。招标方可以宣布中标通知书失效、并要求原中标人退还中标通知书。报经监管部门同意后，招标方可视情形选择排位在原中标人之后第一位的中标候选人中标，或者重新评标或废标。

签约、履约及验收

34. 签订合同

34.1 中标结果确定后，招标方有权审查中标人的履约能力，包括与招标项目有关的财务、技术、人员、装备、生产服务能力、类似业绩及信誉等情况，中标人应当配合，否则视为放弃中标。

34.2 中标通知书发出后，采购人与中标人应按磋商文件规定的时间和方式签订采购合同。因中标人原因逾期未签合同的，视为放弃中标。

34.3 中标人因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

34.4 磋商文件、中标通知书、中标人响应文件等均为采购合同的有效组成部分。

34.5 签订合同时，采购人和中标人均不得对磋商文件、响应文件作实质性修改。

34.6 签订政府采购合同将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当中止或终止签订。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

35. 合同分包

35.1 在不违背磋商文件、中标人响应文件的情况下，中标人在征得采购人书面同意后，可以依法采取分包方式履行合同。

35.2 采购合同实行分包履行的，中标人就包括分包项目在内的招标项目整体向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

35.3 分包合同的履行标准不得低于中标标准。

35.4 中标人、分包供应商不得采取任何形式的转包方式履行合同。

36. 采购人增加或减少合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加或减少与合同标的相同的产品或服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，所有补充合同的追加或减少的采购金额累计一般不超过原合同金额的百分之十。

37. 履约保证金（或保函）

本项目不设履约保证金

38. 履行合同

38.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

38.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照政府采购法、合同法及相关法律法规的规定处理。

38.3 政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

39. 合同验收

39.1 中标人与采购人双方履约至验收条件具备时，采购人依据合同组织验收。

39.2 因项目复杂或规模较大等情形，采购人可以邀请国家认可的机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

39.3 验收合格是付清合同价款、退还履约保证金等的前提条件。

投标纪律要求

40. 投标人不得具有的情形

投标人参加投标不得有下列情形的行为：

- (1) 故意提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判，以谋取不公平竞争地位；
- (6) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的投标人，属于不合格投标人，其投标、中标、签约或履约资格将被取消，涉及违法违规情节的报有关部门处理。

质疑和投诉

40.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。投标人书面询问需在投标截止日前向招标人提出，超过该时间的书面询问将不予回答。

40.2 投标人认为磋商文件、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，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其收到或下载磋商文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

40.3 质疑书应明确阐述磋商文件、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，以便于有关单位调查、答复和处理。

40.4 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

40.5 对投标人询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响招标活动继

续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原竞争性磋商公告发布媒体上发布变更公告。

40.6 投标人提起询问和质疑，应当按照政府采购公开招标的规定办理。

质疑应明确阐述磋商文件、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，以便于有关单位调查、答复和处理。

投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- (2) 质疑项目的名称、编号
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- (4) 事实依据
- (5) 必要的法律依据
- (6) 提出质疑的日期

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网 ([http:// www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 右侧的“下载专区”下载。

40.7 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑书的递交应采用当面递交形式。接收质疑书的联系人：薛老师，传真：021-52564588*6133；通讯地址：上海市普陀区大渡河路1668号5号楼A座四楼。

40.8 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

40.9 对投标人询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原竞争性磋商公告发布媒体上发布变更公告。

41. 公平竞争和诚实信用

41.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。

“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提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

41.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他投标人的竞争、损害采购人或者其他投标人的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

41.3 招标人将在评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，查询时间不早于公告发布之日，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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，将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。

42. 其他

本《投标人须知》的条款如与《竞争性磋商公告》、《服务需求书》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《竞争性磋商公告》、《服务需求书》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

第三部分 服务需求书 2025 年“12345”热线处置项目 招标需求

包件 1：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理）采购需求（4.3 万元）

一、应急处置服务设置目的

为深入贯彻落实“民有所呼、我有所应”的市民诉求处置工作精神，针对市民诉求处置中，一些紧急性，或是确有处置困难的（包括经费或技术操作上的），一些因无主、历史遗留或两区交界等问题，造成责任主体不清晰、无法辨明的，致使无人处理的绿化方面的诉求件，更好地体现政府职能托底的工作，使得急难愁诉求件能够得到解决和处理。促进绿化市容行业服务能级提升，提升绿化市容系统诉求服务满意度，普陀区市容管理中心委托绿化方面的专业第三方对本区范围内（曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理）的绿化条线的诉求件，做好应急托底保障工作。

本年度的应急处置服务将依据市民诉求件的数量、处置过程中产生的人员和设备的经费、以及处置完成后的处置结果等情况进行结算。同时加强调查结果反馈的实效性，提升绿化和市容行业市民诉求处置及时率和诉求服务满意度水平。

二、应急处置服务使用依据

应急处置服务的使用均需有以下 8 类来源在“普陀区绿化、市容、环境卫生综合管理平台”上相关诉求件的操作记录（包含现场处置前后对比照片）作为依据凭证。

诉求件 8 类来源范围包括：

- 1、“市 12345 市民服务热线”平台诉求件；
- 2、“区 12345 城运中心”平台诉求件；
- 3、“110 转来”平台诉求件；
- 4、“上海市绿化和市容管理局网站”平台诉求件；
- 5、“随申拍”平台诉求件；

- 6、“62859309 我局投诉受理热线”平台诉求件；
- 7、“领导交办”平台诉求件；
- 8、12345 平台转派而来的“各电视新闻媒体来源等方面”诉求件。

三、应急处置服务范围及负责范围

应急处置服务范围包括，我单位受理的诉求件中，主要包括以下**四大类**方面诉求件：

- 1、**一般类**：除日常修剪任务外的遮挡干扰修剪诉求件；
- 2、**紧急类**：树木倾斜倒伏诉求件、树木影响高压电线需紧急修剪诉求件及其他需紧急处置诉求件；
- 3、**支援类**：因经费或技术原因无法实施操作的绿化方面的诉求件；
- 4、**托底类**：因无主、历史遗留或两区交界产生无人处理的绿化方面的诉求件。
- 5、**负责范围**：曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理

四、应急处置服务费用结算条件

经市容中心确认，应急处置诉求件已完成处置，并核算应急处置中相关人员和设备经费细表，需符合诉求件处置情况后，进行相关应急处置服务经费核算，核算总金额不得超过当年财政预算总额。

五、应急处置服务动用要求

在应急处置服务使用范围中，除**一般类**外，其他三类，需由市容中心确认符合应急经费使用要求后，上报绿化条线分管领导后，确认启用应急处置服务后，方可开展。

六、第三方资质要求

应急处置服务第三方在处理绿化方面诉求件时，需具备普陀区范围内进行绿化作业的相关资质，同时需签署相关安全生产协议，保障在作业过程中符合相关安全技术作业标准，不允许违规操作，若因操作不当造成的一切问题损失，由第三方自行承担，由第三方自行承担相关责任和赔偿。

七、临时性、额外任务

必须无条件承担超出上述任务工作量的临时性、应急性额外任务，原则上不超过总任务量的**10%**。如超出双方协商处理。

八、报价要求

投标报价不符合要求或明显不合理，明显低于成本的投标价（人员工资不得低于上海市最低工资标准和社保金缴纳标准）。

九、项目履约服务期限：一年（2025 年）

十、投标限价表

序号	名称	单位	含税单价（元）	备注
1	高架车（遮挡干扰修剪）	台班	2200	
2	皮卡清运车	台班	650	含垃圾处置
3	吊臂车（树木倒伏扶正）	台班	2200	
4	绿地保洁工	工	250	
5	普通绿化工	工	250	

注：投标单位单项报价不得超过表中限价，否则作废标处理。

包件 2：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，除桃浦镇）采购需求（55.7 万元）

一、应急处置服务设置目的

为深入贯彻落实“民有所呼、我有所应”的市民诉求处置工作精神，针对市民诉求处置中，一些紧急性，或是确有处置困难的（包括经费或技术操作上的），一些因无主、历史遗留或两区交界等问题，造成责任主体不清晰、无法辨明的，致使无人处理的市容环卫方面（除桃浦镇）的诉求件，更好地体现政府职能托底的工作，使得急难愁诉求件能够得到解决和处理。促进绿化市容行业服务能级提升，提升绿化市容系统诉求服务满意度，普陀区市容管理中心委托市容环卫方面的专业第三方对本区（除桃浦镇外）范围内的市容环卫条线的诉求件，做好应急托底保障工作。

本年度的应急处置服务将依据市民诉求件的数量、处置过程中产生的人员和设备的经费、以及处置完成后的处置结果等情况进行结算。同时加强调查结果

反馈的实效性，提升绿化和市容行业市民诉求处置及时率和诉求服务满意度水平。

二、应急处置服务使用依据

应急处置服务的使用均需有以下 8 类来源在“普陀区绿化、市容、环境卫生综合管理平台”上相关诉求件的操作记录（包含现场处置前后对比照片）作为依据凭证。

诉求件 8 类来源范围包括：

- 1、“市 12345 市民服务热线”平台诉求件；
- 2、“区 12345 城运中心”平台诉求件；
- 3、“110 转来”平台诉求件；
- 4、“上海市绿化和市容管理局网站”平台诉求件；
- 5、“随申拍”平台诉求件；
- 6、“62859309 我局投诉受理热线”平台诉求件；
- 7、“领导交办”平台诉求件；
- 8、12345 平台转派而来的“各电视新闻媒体来源等方面”诉求件。

三、应急处置服务范围

应急处置服务范围包括，我单位受理的诉求件中，主要包括以下**四大类**方面诉求件：

- 1、**一般类**：因道路突发污染引发反复投诉重点区域诉求件；
- 2、**紧急类**：粪便满溢（包含虽已退单，但已抽粪处置）诉求件及其他需紧急处置诉求件；
- 3、**支援类**：因经费或技术原因无法实施操作的市容环卫方面的诉求件；
- 4、**托底类**：因无主、历史遗留或两区交界产生无人处理的市容环卫方面的诉求件。
- 5、**负责范围**：普陀区范围内除桃浦镇外的市容环境卫生。

四、应急处置服务费用结算条件

经市容中心确认，应急处置诉求件已完成处置，并核算应急处置中相关人员和设备经费细表，需符合诉求件处置情况后，进行相关应急处置服务经费核算，核算总金额不得超过当年财政预算总额。

五、应急处置服务动用要求

在应急处置服务使用范围中，除一般类外，其他三类，需由市容中心确认符合应急经费使用要求后，上报市容环卫条线分管领导后，确认启用应急处置服务后，方可开展。

六、第三方资质要求

应急处置服务第三方在处理市容环卫方面诉求件时，需具备普陀区范围内进行市容环卫清运保洁作业的相关资质，保障在清运保洁过程中符合相关市容环卫操作规范标准，不允许违规操作，若因操作不当造成的一切问题损失，由第三方自行承担相关责任和赔偿。

七、临时性、额外任务

必须无条件承担超出上述任务工作量的临时性、应急性额外任务，原则上不超过总任务量的 10%。如超出双方协商处理。

八、报价要求

投标报价不符合要求或明显不合理，明显低于成本的投标价（人员工资不得低于上海市最低工资标准和社保金缴纳标准）。

九、项目履约服务期限：一年（2025 年）

十、投标限价表

序号	项目名称	单价（元）	单位
1	道路人工清扫保洁	142.99	工日·班次·千平方米
2	人行道人工冲洗	238.75	工日·班次·千平方米
3	废物箱保洁	10.23	工日·班次·只
4	机械清扫	40.97	工日·班次·公里（3 吨车型）
5	机械冲洗	36.77	工日·班次·公里（8 吨车型）
6	干垃圾清运	214.39	工日·班次·吨（3 吨车型）
7	湿垃圾清运	243.74	工日·班次·吨（3 吨车型）
8	粪便清运	106.62	工日·班次·吨（3 吨车型）
9	建筑垃圾清运	400	车（3 吨车型）

10	一类公厕管理	614.43	工日·班次·座
11	二类公厕管理	593.24	工日·班次·座
12	三类公厕管理	586.57	工日·班次·座
13	压缩站管理	497.5	工日·班次·座
14	垃圾箱房管理	80	工日·班次·座

注：投标单位单项报价不得超过表中限价，否则作废标处理。

包件 3：“12345”热线应急处置服务项目（绿化，普陀区行道树的养护管理及长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理）

采购需求（66.3 万元）

一、应急处置服务设置目的

为深入贯彻落实“民有所呼、我有所应”的市民诉求处置工作精神，针对市民诉求处置中，一些紧急性，或是确有处置困难的（包括经费或技术操作上的），一些因无主、历史遗留或两区交界等问题，造成责任主体不清晰、无法辨明的，致使无人处理的绿化方面的诉求件，更好地体现政府职能托底的工作，使得急难愁诉求件能够得到解决和处理。促进绿化市容行业服务能级提升，提升绿化市容系统诉求服务满意度，普陀区市容管理中心委托绿化方面的专业第三方对本区范围内（普陀区行道树的养护管理及长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理）的绿化条线的诉求件，做好应急托底保障工作。

本年度的应急处置服务将依据市民诉求件的数量、处置过程中产生的人员和设备的经费、以及处置完成后的处置结果等情况进行结算。同时加强调查结果反馈的实效性，提升绿化和市容行业市民诉求处置及时率和诉求服务满意度水平。

二、应急处置服务使用依据

应急处置服务的使用均需有以下 8 类来源在“普陀区绿化、市容、环境卫生综合管理平台”上相关诉求件的操作记录（包含现场处置前后对比照片）作为

依据凭证。

诉求件 8 类来源范围包括：

- 1、“市 12345 市民服务热线”平台诉求件；
- 2、“区 12345 城运中心”平台诉求件；
- 3、“110 转来”平台诉求件；
- 4、“上海市绿化和市容管理局网站”平台诉求件；
- 5、“随申拍”平台诉求件；
- 6、“62859309 我局投诉受理热线”平台诉求件；
- 7、“领导交办”平台诉求件；
- 8、12345 平台转派而来的“各电视新闻媒体来源等方面”诉求件。

三、应急处置服务范围及负责范围

应急处置服务范围包括，我单位受理的诉求件中，主要包括以下**四大类**方面诉求件：

- 1、**一般类**：除日常修剪任务外的遮挡干扰修剪诉求件；
- 2、**紧急类**：树木倾斜倒伏诉求件、树木影响高压电线需紧急修剪诉求件及其他需紧急处置诉求件；
- 3、**支援类**：因经费或技术原因无法实施操作的绿化方面的诉求件；
- 4、**托底类**：因无主、历史遗留或两区交界产生无人处理的绿化方面的诉求件。
- 5、**负责范围**：普陀区行道树的养护管理及长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理

四、应急处置服务费用结算条件

经市容中心确认，应急处置诉求件已完成处置，并核算应急处置中相关人员和设备经费细表，需符合诉求件处置情况后，进行相关应急处置服务经费核算，核算总金额不得超过当年财政预算总额。

五、应急处置服务动用要求

在应急处置服务使用范围中，除**一般类**外，其他三类，需由市容中心确认符合应急经费使用要求后，上报绿化条线分管领导后，确认启用应急处置服务后，方可开展。

六、第三方资质要求

应急处置服务第三方在处理绿化方面诉求件时，需具备普陀区范围内进行绿化作业的相关资质，同时需签署相关安全生产协议，保障在作业过程中符合相关安全技术作业标准，不允许违规操作，若因操作不当造成的一切问题损失，由第三方自行承担，由第三方自行承担相关责任和赔偿。

七、临时性、额外任务

必须无条件承担超出上述任务工作量的临时性、应急性额外任务，原则上不超过总任务量的 10%。如超出双方协商处理。

八、报价要求

投标报价不符合要求或明显不合理，明显低于成本的投标价（人员工资不得低于上海市最低工资标准和社保金缴纳标准）。

九、项目履约服务期限：一年（2025 年）

十、投标限价表

序号	名称	单位	含税单价(元)	备注
1	高架车（遮挡干扰修剪）	台班	2200	
2	皮卡清运车	台班	650	含垃圾处置
3	吊臂车（树木倒伏扶正）	台班	2200	
4	绿地保洁工	工	250	
5	上树工	工	500	含各类保险
6	普通绿化工	工	250	

注：投标单位单项报价不得超过表中限价，否则作废标处理。

包件 4：“12345”热线应急处置服务项目（市容环卫，桃浦镇）采购需求
(6.7 万元)

一、应急处置服务设置目的

为深入贯彻落实“民有所呼、我有所应”的市民诉求处置工作精神，针对市民诉求处置中，一些紧急性，或是确有处置困难的（包括经费或技术操作上的），一些因无主、历史遗留或两区交界等问题，造成责任主体不清晰、无法辨明的，致使无人处理的市容环卫方面（桃浦镇）的诉求件，更好地体现政府职能托底的工作，使得急难愁诉求件能够得到解决和处理。促进绿化市容行业服务能级提升，

提升绿化市容系统诉求服务满意度，普陀区市容管理中心委托市容环卫方面的专业第三方对本区桃浦镇范围内的市容环卫条线的诉求件，做好应急托底保障工作。

本年度的应急处置服务将依据市民诉求件的数量、处置过程中产生的人员和设备的经费、以及处置完成后的处置结果等情况进行结算。同时加强调查结果反馈的实效性，提升绿化和市容行业市民诉求处置及时率和诉求服务满意度水平。

二、应急处置服务使用依据

应急处置服务的使用均需有以下 8 类来源在“普陀区绿化、市容、环境卫生综合管理平台”上相关诉求件的操作记录（包含现场处置前后对比照片）作为依据凭证。

诉求件 8 类来源范围包括：

- 1、“市 12345 市民服务热线”平台诉求件；
- 2、“区 12345 城运中心”平台诉求件；
- 3、“110 转来”平台诉求件；
- 4、“上海市绿化和市容管理局网站”平台诉求件；
- 5、“随申拍”平台诉求件；
- 6、“62859309 我局投诉受理热线”平台诉求件；
- 7、“领导交办”平台诉求件；
- 8、12345 平台转派而来的“各电视新闻媒体来源等方面”诉求件。

三、应急处置服务范围

应急处置服务范围包括，我单位受理的诉求件中，主要包括以下**四大类**方面诉求件：

- 1、**一般类**：因道路突发污染引发反复投诉重点区域诉求件；
- 2、**紧急类**：粪便满溢（包含虽已退单，但已抽粪处置）诉求件及其他需紧急处置诉求件；
- 3、**支援类**：因经费或技术原因无法实施操作的市容环卫方面的诉求件；
- 4、**托底类**：因无主、历史遗留或两区交界产生无人处理的市容环卫方面的诉求件。
- 5、**负责范围**：普陀区桃浦镇范围内的市容环境卫生

四、应急处置服务费用结算条件

经市容中心确认，应急处置诉求件已完成处置，并核算应急处置中相关人员和设备经费细表，需符合诉求件处置情况后，进行相关应急处置服务经费核算，核算总金额不得超过当年财政预算总额。

五、应急处置服务动用要求

在应急处置服务使用范围中，除一般类外，其他三类，需由市容中心确认符合应急经费使用要求后，上报市容环卫条线分管领导后，确认启用应急处置服务后，方可开展。

六、第三方资质要求

应急处置服务第三方在处理市容环卫方面诉求件时，需具备普陀区范围内进行市容环卫清运保洁作业的相关资质，保障在清运保洁过程中符合相关市容环卫操作规范标准，不允许违规操作，若因操作不当造成的一切问题损失，由第三方自行承担相关责任和赔偿。

七、临时性、额外任务

必须无条件承担超出上述任务工作量的临时性、应急性额外任务，原则上不超过总任务量的 10%。如超出双方协商处理。

八、报价要求

投标报价不符合要求或明显不合理，明显低于成本的投标价（人员工资不得低于上海市最低工资标准和社保金缴纳标准）。

九、项目履约服务期限：一年（2025 年）

十、投标限价表

序号	项目名称	单价（元）	单位
1	道路人工清扫保洁	142.99	工日·班次·千平方米
2	人行道人工冲洗	238.75	工日·班次·千平方米
3	废物箱保洁	10.23	工日·班次·只
4	机械清扫	40.97	工日·班次·公里（3 吨车型）
5	机械冲洗	36.77	工日·班次·公里（8 吨车型）
6	干垃圾清运	214.39	工日·班次·吨（3 吨车型）

7	湿垃圾清运	243.74	工日·班次·吨（3吨车型）
8	粪便清运	106.62	工日·班次·吨（3吨车型）
9	建筑垃圾清运	400	车（3吨车型）
10	一类公厕管理	614.43	工日·班次·座
11	二类公厕管理	593.24	工日·班次·座
12	三类公厕管理	586.57	工日·班次·座
13	压缩站管理	497.5	工日·班次·座
14	垃圾箱房管理	80	工日·班次·座

注：投标单位单项报价不得超过表中限价，否则作废标处理。

包件 5：“12345”热线第三方数据分析采购需求（47 万元）

一、数据分析目的

为深入贯彻落实“民有所呼、我有所应”的市民诉求处置工作精神，更好的服务好市民诉求，努力提升窗口形象，促进绿化市容行业服务能级提升，推进政风行风建设，提升绿化市容系统诉求服务满意度，普陀区市容管理中心委托第三方对普陀区绿化和市容管理局各业务科室、事业单位，相关企业及本区十个街道（镇）的绿化、市容环卫处置部门的诉求处理情况开展诉求处置情况数据记录及分析工作。

本年度的诉求处置情况数据记录及分析将依据居民诉求受处理响应速度、处理时效、及时反馈、市民满意度等要求开展。同时加强调查结果反馈的实效性和及时性，提升绿化市容行业市民诉求处置及时率和诉求服务满意度水平。

二、数据分析内容

主要由电话回访、现场复核、数据分析、报告撰写、案例采集等内容构成，

是热线工作闭环不可或缺的一个环节，客观真实地体现出市民心中绿化市容行业工作处置的感受度，以便进一步查缺补漏，为提高整个普陀区热线工作的成效添砖加瓦。

表：数据分析指标展开表。

一级指标	二级指标
工单接单	工作时间内，在工单下发后的 20 分钟内接单
先行联系	接单后，有联系方式的， 按照相关规定时间内先行联系诉求人
现场核实	接单后，有实际现场的应即时到达现场， 核实情况并拍摄现场照片
规范办理	接单后，核实工单属于职责范围内的，按规范回单； 非职责范围内的，按规范退单
按时办结	按平台上工单所给期限内提交工单
反馈告知 并征询满意度	有联系方式的，处置完毕后将处置结果告知， 并征询市民满意度
不属实类工单统计	记录、统计各处置部门的不属实率

三、数据分析方式

调查方式以电话回访为主、实地勘察为辅，覆盖全区 10 个街道、镇的各类市民诉求、建议咨询等。

1、电话回访——将我单位受处理的所有市民诉求的案件列入回访范围，根据处理结束时间 3 个工作日内跟踪回访（**普陀区市容管理中心另有其他回访时限要求的，按要求时间回访**）。通过电话调查的方式向被访者征询意见，并完成调查问卷，以 Excel 表格形式记录回访情况，并形成回访总表，**每月 4 日**定期向普陀区市容管理中心交付总表，以便核实回访进度，为每月制作的月报数据分析做好基础数据准备。电话回访将采用全程录音，以备后期核查。涉及回访不满意案件，需及时附录音反馈普陀区市容管理中心，同时**每月 4 日**定期交付回访录音文件。从回访中得知诉件处置中的瑕疵及不足，并及时上报普陀区市容管理中心，由普陀区市容管理中心统一反馈至处置部门及相关分管领导，以便下一步优化处置。

2、实地勘察——针对重复诉求件、或办结综述和回访市民结果有出入或者

有歧义的诉求件，根据普陀区市容管理中心的实地勘察要求，进行实地勘查及走访周边居民的询问工作，同时需拍摄现场照片和视频等以辅助取证，勘察完毕后形成报告。

四、数据分析（图、文、数据表分列）

1、每周将我单位受理的诉求件记录、汇总成 Excel 总表，并且在总表中记录相关案件数据情况、回访结果、不满意原因、数据分析中相关指标记录。做好总表数据的核对，确保数据准确性，并每周四定期交付。（如遇节假日期间，则在上班周所在周四交付）

2、根据总表数据，分析绿化、市容环卫市民诉求案件区域内集中走向性指标【街（镇）区域为单位；本单位绿化、市容环卫等条线处置部门、局各科室、事业业务单位和作业公司为单位诉件量】

3、根据总表数据，分析绿化、市容环卫市民诉求案件条线集中走向性指标【绿化、市容、环卫以条线为标准的集中反映诉件量】

4、根据总表数据，进行满意度数据分析，市民对诉求处置不满意的原因（能否解决的客观原因、能否解决的主观问题、服务态度等）

五、数据内容的评估、评分及统计方式

分值计算实行“百分制”，采用五段量表：满意、无联系方式为 100 分，基本满意为 80 分，一般为 60 分，不满意 0 分，未测得为 null（满意度未测得包括：联系未果、市民对此不予评价、市民表示暂不表态待后续观察结果予以评价，其中待后续观察诉件将在有反馈结果后进行满意测评）。对于相关指标未测得的情况将采用不清楚（null）的选项，作剔除处理。

- 现场核实量化指标：达标（100）、不达标（0）、不清楚（null）；
- 先行联系量化指标：达标（100）、不达标（0）、不清楚（null）；
- 规范回复量化指标：达标（100）、不达标（0）；
- 按时办结量化指标：达标（100）、不达标（0）；
- 反馈告知量化指标：达标（100）、不达标（0）；不清楚（null）；
- 市民满意度量化指标：满意（100），无联系方式（100），基本满意（80），一般（60），不满意（0），未测得（null）；

各回访评价结果权重及扣分细则，详见相关管理办法。

六、分析报告撰写

将出具三份分析报告和一份数据汇总表（Excel），分别是周报、月报（详见台账）、季报、年报、专报和全年诉件情况受理汇总表（Excel）。周报、月报、季报、年报、专报和全年诉件情况受理汇总表（Excel）的内容需包括以下几个方面：

1、每周报告：

一周内市民诉求处置的基本情况，各类案件的具体陈述和分析，市局、区城运中心回访不满意案件情况，群体性案件情况等。（如遇节假日期间，则在上班周所在周四，将多周合并成一刊，只需确保每周周报数据相互衔接上）

分析要求：

（1）区、街道（镇）市民诉求服务的主要诉求问题类别、区域位置的分析、对比分别列举；

（2）区域范围内诉求问题的严重度量化分析；

（3）存在问题分析及改进建议、意见；

2、每月报告：

对各项测评的基本情况、内容如实阐述；对各类回访、考评指标的量化评估；对各类数据、案例内容的实际分析、汇总、综述及同期历史预警等。（如遇节假日期间，则在上班后两天内形成月报）

分析要求：

（1）区、街道（镇）市民诉求服务的主要诉求问题类别、区域位置的分析、对比分别列举；

（2）区域范围内诉求问题的严重度量化分析；

（3）存在问题分析及改进建议、意见；

3、每季报告：

根据热线考核年度，每3个月为一期季报，形成专项数据报告。对各处置单位在本季度的热线处置情况形成数据报告。

4、年报：

根据热线考核年度，形成本考核年各处置单位的热线处置数据报告。

5、专报：

专报区分两类：一类为定期专报，每月将市、区回访未解决、不满意案件罗列、梳理并总结分析问题原因，形成专报上报（分汇总版和各条线版）。（如遇

节假日期间，则在上班后两天内形成专报）。一类为不定期专报，针对重复诉求件、或办结综述和回访市民结果有出入或者有歧义的诉求件，根据普陀区市容管理中心的实地勘察要求，进行实地勘查及走访周边居民的询问工作，同时需拍摄现场照片和视频等以辅助取证，勘察完毕后需形成报告。

6、全年诉件情况受理汇总表（Excel）：汇总记录各处置单位全年的具体热线工单的各类情况，进行数据分析、记录、汇总。

七、案例采集、分析

通过电话调查的方式向被访问者征询意见，并完成调查问卷，电话回访将采用全程录音，以备后期复查，同时从中挑选优秀及问题案例进行记录，形成总表，优秀典型案例需要及时上报普陀区市容管理中心，由市容中心择优上报普陀区城运中心和上海市绿化和市容管理局行政服务中心，传播诉求处置过程中的正能量。

八、报告撰写时间节点

2025 年全年实施测评，每周、每月将测评调查结果及分析报告形成周报、月报、季报（电子版及纸质稿），分别报普陀区市容管理中心及各处置部门（处置部门需电子版邮件发送邮箱）。每季将季报报普陀区市容管理中心（电子版）。每月将市、区回访未解决、不满意案件罗列、梳理并总结分析问题原因形成专报，报普陀区市容管理中心（电子版）。将年报、全年诉件情况汇总受理表（Excel）将记录数据分析形成电子版的汇总表，于 2025 年 12 月 31 日前报普陀区市容管理中心。

九、项目履约服务期限：一年（2025 年）。

表：普陀区绿化市容系统诉求处置工作报告时间安排表

时间节点	工作内容
每个星期四	交付案件总表并核对数据（如遇节假日期间，则在上班周所在周四提交）
每个星期四	提供每周周报并完成定稿（如遇节假日期间，则在上班周所在周四，将多周合并成一刊）
每月 4 日	交付案件总表核对上月数据（如遇节假日期间，则在上班后两天内提交）
每月 5 日前	提供上月未解决不满意专报（如遇节假日期

	间，则在上班后两天内形成专报）
每月 10 日前	提供上月度的月度情况报告（如遇节假日期间，则在上班后两天内形成月报）
一个季度后的下月 15 号前	提供上一季度（季度按热线考核年周期季度结算）的季度数据情况报告（如遇节假日期间，则在上班后两天内形成季报）
即时	回访不满意案件反馈及录音提供
即时（若有需求）	第三方现场勘查报告
12 月末	提供本年度（按热线考核年周期结算）的年度数据情况报告
12 月末提供全年诉件情况受理表	提供全年诉件情况受理表

十、临时性、额外任务

必须无条件承担超出上述任务工作量的临时性、应急性额外任务，原则上不超过总任务量的 10%。如超出双方协商处理。

十一、保密管理及专业队伍

对于所收集的数据信息负有保密责任，未经普陀区市容管理中心允许，不可外传、外泄、同时需准备专业队伍，需确保能够及时回应普陀区市容管理中心相关需求，配合度高。

十二、如遇特殊情况，则以当年度法定程序批准的财政预算执行。

第四部分 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

二、促进中小企业发展政策

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》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》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《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。

三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

若供应商未按要求提供相关证明文件的，评标时不予认可。

第五部分 合同条款及前附表 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 项目地点：曹杨新村街道、长风新村街道公共绿地养护管理（具体据甲方要求）

2.3 服务期限：一年（2025 年）。

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：

7. 2. 2 付款条件：**11**月前一次性支付，具体按实际产生费用资金最终结算。（以正式签订合同为准）

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 0 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 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同有效期：[合同中心-合同有效期]。

21. 合同附件

21. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

21. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

21. 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。

22. 合同修改

22. 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。

23. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人

（签章）：

日期：[合同中心-签订时

间]

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人

（签章）：

日期：[合同中心-签订时

间_1]

合同签订点：网上签约

包 2 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：普陀区除桃浦镇（具体据甲方要求）

2. 3 服务期限：一年（2025 年）

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：**11**月前一次性支付，具体按实际产生费用资金最终结算。（以正式签订合同为准）

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服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为0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 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

21. 合同附件

21. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

21. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

21. 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。

22. 合同修改

22. 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。

23. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

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_1]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

包 3 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：普陀区行道树的养护管理及长征镇、桃浦镇、真如镇街道、万里街道、长寿路街道、宜川路街道、石泉路街道、甘泉路街道的公共绿地养护管理（具体据甲方要求）

2. 3 服务期限：一年（2025 年）。

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：

11 月前一次性支付，具体按实际产生费用资金最终结算。（以正式签订合同为准）

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。
9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。
9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。
9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。
9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- （1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- （2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。
- （3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。
11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及

时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 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 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

21. 合同附件

21. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

21. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

21. 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。

22. 合同修改

22. 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。

23. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

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_1]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约

包 4 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：桃浦镇（具体据甲方要求）

2. 3 服务期限：一年（2025 年）。

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：11月前一次性支付，具体按实际产生费用资金最终结算。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，

共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲

方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 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 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

21. 合同附件

21. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

21. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

21. 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。

22. 合同修改

22.1 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。

23. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

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_1]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

包 5 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：普陀区（具体据甲方要求）

2. 3 服务期限：一年（2025 年）。

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：分两次支付，7月前支付当年年度总费用的50%，11月前支付当年年度总费用的50%。（以正式签订合同为准）。

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为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服

务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周

按七天计算，不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 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 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同有效期：**[合同中心-合同有效期]**

21. 合同附件

21.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

21.2 本合同附件与合同具有同等效力。

21.3 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。

22. 合同修改

22.1 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。

23. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

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

第六部分 响应文件附件格式要求

投标人提交文件须知

- 1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排以致响应文件被误读或采购中心查找不到有效文件，后果由投标人承担。
- 2、所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
- 3、本资格声明的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。
- 4、采购中心将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。
- 5、投标人提交的材料将被保密保存，但不退还。
- 6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。

附件 1

投标承诺书 (本承诺书装订于响应文件首页)

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、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。

二、不与招标单位、其他投标单位或者集采机构串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法利益。

三、不向招标单位或评标委员会成员或相关人员行贿，以牟取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假、骗取中标。

五、不接受任何形式的挂靠，不扰乱招投标市场秩序。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、不在招投标活动中虚假投诉。

八、本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担相应的法律责任。

投标单位：_____（盖章）

投标单位地址：_____

法定代表人（签名或盖章）：_____ 手机：_____

项目负责人（签名或盖章）_____ 手机：_____

年 月 日

附件 2

投标函

(采购单位)：

_____ (投标人全称) 授权 _____ (投标人代表姓名)
(职务、职称) 为我方代表，参加贵方组织的 _____ (项目名称、项目编号、包件编号) 采购的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目磋商文件中规定的开标日起 90 天内 遵守本中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按磋商文件规定提供交付的设备及其辅助服务的投标总价为 (大写) 元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

(1) 具有《中华人民共和国企业法人营业执照》、《税务登记证》、《组织机构代码证》，具有相应的经营范围，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；具有独立承担民事责任的能力；具有完善的售后服务体系；

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

(3) 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；

4、提供投标须知规定的全部响应文件，包括响应文件正本 1 份，副本 2 份。

5、按磋商文件要求提供和交付的货物和服务的投标报价详见开标一览表。

6、保证遵守磋商文件的规定，忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有

关附件，确认无误。

11、我方承诺：采购人若需追加采购本项目磋商文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受磋商文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取成交、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购方、其它供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购方、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经监管部门同意，在采购过程中与采购方进行协商磋商的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标单位(公章)：

投标人代表(签字或盖章)：

日 期：

注：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性招标投标，从而导致该投标被拒绝。

附件3

附件3-1

法定代表人资格证明书（格式）

法定代表人证明

致____（招标人）：

兹证明____（姓名），性别____年龄____身份证号码____，

现任我单位____职务，系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别：____身份证号码：____

公司注册号码：____单位类型：____

经营范围：____

投标人名称：（盖章）

日期：____年____月____日

法定代表人（身份证扫描件）

附件 3-2

法人代表授权书（格式）

本授权书声明：注册于_____的_____公司的下面签字的_____（法人代表姓名、职务）代表本公司授权下面签字的____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____（项目名称/包件编号）投标及合同的执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效，代理人无转委托权。

特此声明。

授权代表签字或盖章：_____

代理人（被授权人）签字或盖章：_____

职务：_____

单位名称（盖公章）：_____

地址：_____

被授权人（身份证原件的扫描件）

附件 4-1

开标一览表

项目名称：_____

招标编号：_____

12345 热线处置项目包 1

包件名称	包件编号	项目履约服务期限	备注	最终报价(总价、元)

12345 热线处置项目包 2

包件名称	包件编号	项目履约服务期限	备注	最终报价(总价、元)

12345 热线处置项目包 3

包件名称	包件编号	项目履约服务期限	备注	最终报价(总价、元)

12345 热线处置项目包 4

包件名称	包件编号	项目履约服务期限	备注	最终报价(总价、元)

12345 热线处置项目包 5

包件名称	包件编号	项目履约服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标总价应包含人员工资福利（符合国家法律规定）、管理费、各种保险费用、服装费、各类培训费、零星加班费和因各种原因产生的补偿金等。

（3）应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）应按照《服务需求书》和《投标人须知》的要求报价。

（5）报价一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以报价一览表内容为准。

（6）响应总价须包含满足采购文件要求所发生的全部费用。

投标人被授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件4-2

分项报价表（包件 1）

包件名称：

包件编号：

序号	名称	单位	含税单价（元）	备注
1	高架车（遮挡干扰修剪）	台班		
2	皮卡清运车	台班		含垃圾处置
3	吊臂车（树木倒伏扶正）	台班		
4	绿地保洁工	工		
5	普通绿化工	工		

注：投标单位单项报价不得超过限价，否则作废标处理。

说明：

- 1、应详细说明各项费用的明细和组成。
- 2、应对各项投标费用进行详细分析，应包含人工、所提供设备、备用材料、税收等各种费用。
- 3、应注明国家相关规定标准。
- 4、“...”处投标单位可根据自身需求自行添加。

投标单位：_____（章）

法定代表人或授权代表人：_____（签名或盖章）

日 期：

分项报价表（包件 2）

包件名称：

包件编号：

序号	项目名称	计量单位	单价 (元)
1	道路人工清扫保洁	工日·班次·千平方米	
2	人行道人工冲洗	工日·班次·千平方米	
3	废物箱保洁	工日·班次·只	
4	机械清扫	工日·班次·公里（3 吨 车型）	
5	机械冲洗	工日·班次·公里（8 吨 车型）	
6	干垃圾清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
7	湿垃圾清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
8	粪便清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
9	建筑垃圾清运	车（3 吨车型）	
10	一类公厕管理	工日·班次·座	
11	二类公厕管理	工日·班次·座	
12	三类公厕管理	工日·班次·座	
13	压缩站管理	工日·班次·座	
14	垃圾箱房管理	工日·班次·座	

注：投标单位单项报价不得超过限价，否则作废标处理。

说明：

- 1、应详细说明各项费用的明细和组成。
- 2、应对各项投标费用进行详细分析，应包含人工、所提供设备、备用材料、税收等各种费用。
- 3、应注明国家相关规定标准。
- 4、“...”处投标单位可根据自身需求自行添加。

投标单位：_____（章）

法定代表人或授权代表人：_____（签名或盖章）

日 期：

分项报价表（包件 3）

包件名称：

包件编号：

序号	项目名称	计量单位	单价 (元)
1	高架车（遮挡干扰修剪）	台班	
2	皮卡清运车	台班	
3	吊臂车（树木倒伏扶正）	台班	
4	绿地保洁工	工	
5	上树工	工	
6	普通绿化工	工	

注：投标单位单项报价不得超过限价，否则作废标处理。

说明：

- 1、应详细说明各项费用的明细和组成。
- 2、应对各项投标费用进行详细分析，应包含人工、所提供设备、备用材料、税收等各种费用。
- 3、应注明国家相关规定标准。
- 4、“...”处投标单位可根据自身需求自行添加。

投标单位：_____（章）

法定代表人或授权代表人：_____（签名或盖章）

日 期：

分项报价表（包件 4）

包件名称：

包件编号：

序号	项目名称	计量单位	单价 (元)
1	道路人工清扫保洁	工日·班次·千平方米	
2	人行道人工冲洗	工日·班次·千平方米	
3	废物箱保洁	工日·班次·只	
4	机械清扫	工日·班次·公里（3 吨 车型）	
5	机械冲洗	工日·班次·公里（8 吨 车型）	
6	干垃圾清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
7	湿垃圾清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
8	粪便清运	工日·班次·吨（3 吨车 型）	
9	建筑垃圾清运	车（3 吨车型）	
10	一类公厕管理	工日·班次·座	
11	二类公厕管理	工日·班次·座	
12	三类公厕管理	工日·班次·座	
13	压缩站管理	工日·班次·座	
14	垃圾箱房管理	工日·班次·座	

说明：

- 1、应详细说明各项费用的明细和组成。
- 2、应对各项投标费用进行详细分析，应包含人工、所提供设备、备用材料、税收等各种费用。
- 3、应注明国家相关规定标准。
- 4、“...”处投标单位可根据自身需求自行添加。

投标单位：_____（章）

法定代表人或授权代表人：_____（签名或盖章）

日 期：

分项报价表（包件 5）

包件名称：

包件编号：

序号	类别	单位	数量	单价（元）	总价	备注
一	人工费	月				
1	基本工资					
1.1	项目经理	人				
1.2	作业人员	人				
...						
2	间接工资					
2.1	防暑与劳防用品费	月				
2.2	城镇职工基本社会保险	人				
...						
二	办公费	月				
1	宽带电话费					
2	A4 纸	包				
3	打印耗材	盒				
4	月、年报合订本外制	册				
...						
三	专业工器具	月				
1	电脑	台				
2	电动车	辆				
3	打印机	台				
...						
四	其他费用					
1	管理费	月				
2	增值税及附加					
...						
五	每月合计：					
六	合计					

说明：

- 1、细说明各项费用的明细和组成。
- 2、各项投标费用进行详细分析，应包含人工、所提供设备、备用材料、税收等各种费用。
- 3、应注明国家相关规定标准。
- 4、“...”处投标单位可根据自身需求自行添加。
- 5、若与单位情况报价不符，格式可自拟。

投标单位：_____（章）

法定代表人或授权代表人：_____（签名或盖章）

日 期：

附件5-1

项目人员配置表（格式）

投标人名称：_____ 招标编号：_____ 包件编号：_____

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	从事工作年限	备注
一、项目负责人						
二、拟投入项目人员						

注：需提供主要人员的相关证明文件。

投标人代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

附件 5-2

拟投入本项目的专用设备清单（格式）

投标人名称：_____ 招标编号：_____ 包件编号：_____

序号	名称	型号	价值	数量	用途	备注
1						
2						
3						
4						
5						

投标人代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____

附件 6 投标人基本情况简介（格式）

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

并提供：

（1）投标人具有独立承担民事责任能力

投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为三证合一的仅提供营业执照）的复印件。

（2）无重大违法记录的声明

投标人参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中无重大违法记录的书面声明函，

截止至开标日成立不足三年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

(3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

投标人符合《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)项规定条件的声明函。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件 7

服务方案

投标人应按磋商文件的规定，编制服务方案。

投标人应按磋商文件第三部分《服务需求书》，进行实地考察，在完全满足业主项目要求的前提下提出最佳的方案，包括但不限于以下内容：

- 1) 服务的架构图等及管理人員的详细简历；
- 2) 拟派服务人員的配备情况；
- 3) 提供合同服务所需的设备、工具等情况；
- 4) 详细的服务方案，如工作程序、质量标准、考核办法等；
- 5) 对突发和临时事件预计、处理与方案。
- 6) 质量保证计划

投标人代表签字或盖章：_____

日期：_____

附件 8

质量保证计划

投标人应按磋商文件的规定，编制质量保证计划，包括但不限于以下内容：

- 1) 投标人应说明如何保证各项工作标准，提出具体服务质量保证办法；
服务质量标准无法达到合同要求时的奖惩措施。
- 2) 服务质量承诺书。

投标人代表签字或盖章：_____

日期：_____

附件 9 近三年内完成类似业绩【填写完整扫描上传】

序号	委托单位	项目名称	合同价格 (万元)	业主方联系人

注：附相关证明文件（2022 年 2 月至今合同或中标通知书）

附件 10

资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包件编号：

项目内容	具备的条件说明	投标检查项 (响应内容 说明(是/ 否))	详细内 容所对 应电子 文件名称	备注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为三证合一的仅提供营业执照）符合要求； 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)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
投标有效期	不少于 90 天。			
法定代表人授权	1、在响应文件由法定代表人（单位负责人）授权代表签字（或盖章）的情况下，应按磋商文件规定格式提供法定代表人（单位负责人）授权委托书； 2、按磋商文件要求提供法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件。			
资格条件	投标人必须符合国家及行业相关规定。			
财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：

附件 11

符合性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包件编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子响应文件名称	备注
开标一览表	符合磋商文件规定： 1. 投标总价：是否不大于投标控制价；2. 项目履约服务期限：是否满足磋商文件规定；			
响应文件装订、密封	电子响应文件上传是否成功，响应文件是否按规定装订成册、密封完好。			
响应文件格式	是否无以下情况：未按规定格式填写，各响应文件未按磋商文件要求加盖印章、签字，内容不齐全；响应文件下列内容未按本磋商文件中提供的表式样张内容及格式要求签字和盖章的。			
其它	是否符合磋商文件其它相应规定。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：

附件 12

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加_____（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（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. （标的名称及包件名称），属于建筑业；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. （标的名称及包件名称），属于其他未列明行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于中型企业、小型企业、微型企业）；

3. （标的名称及包件名称），属于建筑业；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）；

4. （标的名称及包件名称），属于其他未列明行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于中型企业、小型企业、微型企业）；

5. （标的名称及包件名称），属于其他未列明行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，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。

说明：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暂行办法》。

附件 13

无重大违法记录声明书（格式）

致（集采机构名称）、（采购人名称）：

在参加本次项目投标截止之日起前三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

投标人全称：_____（盖章）

投标人地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

年 月 日

附件 14

供应商书面声明

本人作为经授权的投标人代表， 清楚知晓我单位本项目投标活动， 对以下事项作出承诺：

- （一） 参加采购活动前 3 年内与采购人及相关单位人员不存在劳动关系；
- （二） 参加采购活动前 3 年未担任采购人及相关单位的董事、 监事；
- （三） 参加采购活动前 3 年内不是采购人及相关单位的控股股东或者实际控制人；
- （四） 与采购人及相关单位的法定代表人或者负责人无夫妻、 直系血亲、 三代以内旁系血亲或 者近姻亲关系；
- （五） 与采购人及其他相关单位无可能影响政府采购活动公平、 公正进行的关系；
- （六） 本单位法定代表人采购活动前 3 年内未与采购人及相关单位人员存在关联。

投标单位(盖公章)： _____

法定代表人： （签字或盖章）

委托代理人： （签字）

日期： _____

附件 15

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：

附件 16

投标单位相关证明文件

格 式 1

- (1) 《中华人民共和国企业法人营业执照》具有统一信用代码营业执照（副本）；
- (2) 中国裁判文书网查询无行贿犯罪记录证明；
- (3) 各包件所需提供的相关证明文件（投标人必须符合国家相关行业规定；）

（提供复印件加盖单位公章）

格 式 2

供应商认为需提供的其它资料

说明：

- （1）以上要求提供的证明资料应当真实、合法、有效，所有复印件均需加盖投标人印章（鲜章）；
- （2）特殊情况下可以经权威部门认可的具有同等或更高证明效力的其他证明资料替代上述资料。

第七部分

磋商办法

一、评标依据和原则：

1、本评标办法按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》等有关规定制定，并报经招标人认可，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。

2、评标委员会由招标人依法组建。

3、本次评标办法采用“综合评分法”，总分 100 分（其中技术部分的评定占总分的 90%，商务部分的评定占总分的 10%），技术标**最小打分单位 0.1 分**，**由评委按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各投标人的技术标得分**。各投标人的商务标得分与技术标得分之和为总得分。商务标计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、在满足磋商文件要求的前提下，对每个有效投标人的响应文件分别进行综合评分并汇总。评标委员会按本办法记名打分，总得分（商务标得分+技术标得分）最高者为第一名，依次类推确定得分排名顺序，每个投标人只能中标一个包件。

评标对项目推荐排名前三的投标人作为该项目的中标候选人报招标方，由招标方审核评标委员会意见，确定按以上规则得分排名第一名者为中标人。

招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

5、违反本评标办法的打分无效。

6. 商务标评审

6.1 对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

6.2 商务得分计算

对所有进入商务评审的有效投标人的投标报价进行小微企业优惠扣除后，商务得分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求的前提下，经核准的最低投标价格为评标基准价，其价格为满 10 分。

其他投标人的商务得分统一按照下列公式计算：

商务得分=（评标基准价/经核准的投标报价）*10

7. 投标人最终得分=技术得分+商务得分

二、符合性检查

- 1、评标委员会对响应文件进行符合性检查；
- 2、通过符合性检查的投标人才可进入详细评审。

三、详细评审及打分细则：

包件 1、包件 2、包件 3、包件 4

评标项目	评标内容	评分细则	标准分
报价分	投标报价 (0-10 分)	1) 确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足响应文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。 2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=（评标基准价/打分报价单位的投标报价）×10%×100。分值计算保留一位小数点。 3) 本项目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2022]19 号）中相关规定。 注：超过本项目预算的投标报价，该报价单位作无效投标处理。	10 分
单项报价表	单项报价表 (0-6 分)	根据投标各包件的各项单项报价进行综合评分：各项单项报价价格较低且合理，单价形成有充分依据的得 6 分，各项单项报价价格一般，但单价形成依据略有缺失得 4-5 分，各项单项报价价格较高，单价形成依据不足得 2-3。（报价不合理或未提供得 0 分。）	6 分
固定售后服务点	固定售后服务点 (0-3 分)	在就近具有固定售后服务点证明文件的得 3 分	3 分
总体服务方案及工作程序	总体服务方案及工作程序 (0-6 分)	根据投标方提供的总体服务方案及工作程序完整性、可行性、安全保障措施等内容进行评估。 (1) 总体服务方案及工作程序内容齐全，完整，可行性强，安全保障措施完善的得 6 分； (2) 总体服务方案及工作程序内容基本完整，但略有缺漏，有一定的可行性，安全保障措施基本完善的得 4-5 分； (3) 总体服务方案及工作程序内容简单，可行性及安全保障措施欠缺存在偏差的得 2-3 分，无相关内容不得分。	6 分
服务计划	服务计划(0-6 分)	根据投标方提供的服务计划等内容进行评估。 (1) 服务计划内容切合主题和实际，针对性强，匹配度高的得 6 分； (2) 服务计划内容基本完整，有一定的针对性，匹配度基本满足的得 4-5 分；	6 分

		(3) 服务计划内容简单, 缺乏针对性, 匹配度有所欠缺的得 2-3 分, 无相关内容不得分。	
服务质量的保证措施	服务质量的保证措施 (0-6 分)	根据投标人提供的服务质量保证措施完善, 可操作性强, 可控制度高、细致完备的得 (6 分); 服务质量保证措施基本完善, 但略有缺漏, 有一定的操作性及可控制度, 基本完备的得 (4-5 分); 服务质量保证措施内容简单, 缺乏操作性及可控制度, 内容有所欠缺的得 (2-3 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	6 分
常见问题处理情况	常见问题处理情况 (0-6 分)	根据投标方提供的常见问题处理情况进行评估。 (1) 常见问题处理情况应对的措施, 很有针对性可行性, 处理方案合理, 有可行性的得 6 分; (2) 常见问题处理情况应对的措施, 有一定的针对性可行性, 处理方案较为合理, 有一定可行性的得 4-5 分; (3) 常见问题处理情况应对的措施, 针对性可行性有所欠缺, 处理方案不合理, 不具有可行性的得 2-3 分; 无相关内容不得分。	6 分
应急预案处理情况	应急预案处理情况 (0-6 分)	根据投标方提供的应急预案处理情况进行评估。 (1) 对于应急事件响应的时效, 处理的方案, 针对性可行性, 应急事件的响应时间和人员到位及时, 处置方案合理的得 6 分; (2) 对于应急事件的响应时间和人员到位比较及时, 处置方案比较合理的得 4-5 分; (3) 对于应急事件的响应时间和人员不及时, 处置方案不合理的得 1 分; 如响应人此项未做说明得 0 分。	6 分
重难点分析	重难点分析 (0-6 分)	根据投标人提出针对本项目实施过程中重难点分析进行评分。 提出针对本项目实施过程中重难点分析能充分考虑项目需求特点及风险点, 内容详细、完整、合理的得 (6 分); 提出针对本项目实施过程中重难点分析基本能考虑项目需求特点及风险点, 内容较为详细、较为完整、较为合理的得 (4-5 分); 提出针对本项目实施过程中重难点分析在考虑项目需求特点及风险点有欠缺, 内容有欠缺, 针对性的得 (2-3 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	6 分
针对重难点分析的应对措施	针对重难点分析的应对措施 (0-6 分)	对于重难点分析的应对的措施, 针对性可行性, 处置方案合理的得 (6 分) 对于重难点分析的应对的措施, 针对性可行性, 处理的方案, 比较合理的得 (4-5 分); 对于重难点分析的应对的措施, 针对性可行性, 处理的方案, 不合理, 内容有欠缺的得 (2-3 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	6 分
管理措施	管理方式 (0-6 分)	内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制等进行评审。 (1) 内部管理架构完善、激励机制完善、监督机制完善、自我约束机制完善、信息反馈及处理机制完善的得 6 分 (2) 内部管理架构有少许缺漏、激励机制有少许缺漏、监督机制较完善有少许缺漏、自我约束机制较完善有少许缺漏、信息反馈及处理机制较完善有少许缺漏的得 4-5 分。	22 分

		(2) 内部管理架构有缺漏较多、激励机制缺漏较多、监督机制较完善缺漏较多、自我约束机制较完善缺漏较多、信息反馈及处理机制较完善缺漏较多的得 2-3 分。 如投标方此项未做说明得 0 分。	
	培训方案(0-3分)	根据投标人提供的培训方案思路清晰, 架构明确, 培训方向具有针对性, 内容完备的得 (3 分); 培训方案思路基本清晰, 架构基本明确, 但具有一定的欠缺, 培训方向具有一定的针对性, 内容基本完备 (2 分); 培训方案思路不清晰, 架构欠缺, 培训方向模糊, 内容欠缺 (1 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	
	工作规范(0-6分)	工作规范措施具体、齐全、具有可操作性各方面情况进行评审; (1) 工作规范措施具体、齐全、可操作性强、构架明确的得 6 分; (2) 工作规范措施基本具体、齐全、但有一定的缺失, 操作性较强, 构架基本明确的得 4-5 分; (3) 工作规范措施模糊、不齐、操作性欠缺、构架模糊的得 2-3 分, 无相关内容不得分。	
	装备设备配置(0-6分)	装备、设备配置具体、齐全、具有可操作性各方面情况进行评审; (1) 装备、设备配置具体、齐全、可操作性强的得 6 分; (2) 装备、设备配置较具体、较齐全、可操作性较强的得 4-5 分; (3) 装备、设备配置模糊、不全、可操作性差的得 2-3 分, 无相关内容不得分。	
人员配置	人员配置(0-6分)	根据投标人针对本项目的人员安置合理, 各类人员配置齐全、科学, 人员素质高。专业人员能持证上岗的得 (6 分); 人员安置较合理, 各类人员配置较齐全, 人员素质较高。专业人员大部分持证上岗的得 (4-5 分); 人员安置合理, 各类人员配置一般或不够齐全。专业人员少部分持证上岗的得 (2-3 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	6 分
人员管理	人员管理(0-6分)	根据投标人针对本项目的人员管理进行评分。 人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制设置完善; 主要项目人员 (为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员) 具备相关管理工作经验和资质、资历优、综合评价高的得 (6 分); 人员考核标准、措施、奖罚淘汰机制设置较好。主要项目人员 (为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员) 具备相关管理工作经验和资质、资历良、综合评价较高的得 (4-5 分); 人员考核标准、措施、奖罚淘汰机制设置不够完善。主要项目人员 (为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员) 具备相关管理工作经验和资质、资历一般、综合评价一般的得 (2-3 分); 如投标方此项未做说明得 0 分。	6 分

企业综合实力	相关业绩(0-6分)	近三年(2022年1月至今)的类似业绩,(以合同复印件加盖公章等相关证明材料为准),一个得1分,满分为6分。(未提供的得0分。) 注:合同复印件指包含合同金额、日期和有合同双方盖章的关键页,否则不算有效的类似项目业绩,评审时不予考虑。	6分
--------	------------	--	----

1. 若以上内容存在明显遗漏的,则该项不得分。
2. 分值参考比例,编制内容优秀的占100%-80%,编制内容良好的占80%-60%,编制内容一般的占60%-30%,编制内容较差的占30%-10%。

9、中标候选人确定

9.1. 本次评标采用综合评分法在满足磋商文件要求的前提下,对每个有效投标人的响应文件分别进行综合评分并汇总。综合得分(技术标得分+商务标得分)最高者为第一名,依次类推确定得分排名顺序,推荐排名第一的投标人为中标候选人。若出现二家投标人并列最高分,则确定投标报价较低者为中标候选人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按磋商文件规定签订合同等原因取消中标资格,则按排名顺序依次确定排名第二的中标候选人为中标人。

9.2. 投标单位可选择五个包件中的任何一个包件报名投标,也可以选择多个包件报名投标;但每家投标单位最多只能中其中一个包件。从第一包件起依次评审;若在评标中出现一家投标单位同时在2个或3个包件被评为综合得分最高,如该单位在前一个包件中标,则另一个包件综合得分为第二名的单位中标。

包件 5: “12345”热线第三方数据分析

评标项目	评标内容	评分细则	标准分
报价分	投标报价(0-10分)	1) 确定评标基准价:经评标委员会甄别确认,满足响应文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。 2) 确定其他投标报价分:计算公式为投标报价得分=(评标基准价/打分报价单位的投标报价)×10%×100。分值计算保留一位小数点。 3) 本项目面向所有企业采购,对小型和微型企业投标人产品的	10分

		价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2022]19 号）中相关规定。 注：超过本项目预算的投标报价，该报价单位作无效投标处理。	
总体服务方案	总体服务方案（0-6 分）	根据投标方提供的总体服务方案及工作程序完整性、可行性、安全保障措施等内容进行评估。 （1）总体服务方案及工作程序内容齐全，完整，可行性强，安全保障措施完善的得 6 分； （2）总体服务方案及工作程序内容基本完整，但略有缺漏，有一定的可行性，安全保障措施基本完善的得 4-5 分； （3）总体服务方案及工作程序内容简单，可行性及安全保障措施欠缺存在偏差的得 2-3 分，无相关内容不得分。	6 分
工作思路、工作措施	工作思路、工作措施（0-6 分）	根据投标方提供的工作思路、工作措施等内容进行评估。 （1）工作思路清晰，工作措施完善，可行性强的得 6 分； （2）工作思路较清晰，工作措施较完善，可行性一般的得 4-5 分； （3）工作思路一般，工作措施一般，可行性较差的得 2-3 分，无相关内容不得分。	6 分
检查方案、检查方法	检查方案、检查方法（0-6 分）	根据投标方提供的检查方案、检查方法等内容进行评估。 （1）检查方案内容齐全，检查方法优秀，可行性强的得 6 分； （2）检查方案内容一般，检查方法良，可行性一般的得 4-5 分； （3）检查方案内容较差，检查方法差，可行性较差的得 2-3 分，无相关内容不得分。	6 分
组织实施、本底资料掌握情况、委托人管理目标的理解程度、检查质量的控制措施	组织实施、本底资料掌握情况、委托人管理目标的理解程度、检查质量的控制措施（0-6 分）	根据投标方提供的组织实施、本底资料掌握情况、委托人管理目标的理解程度、检查质量的控制措施等内容进行评估。 （1）组织实施好、本底资料掌握情况齐全、委托人管理目标的理解程度好、检查质量的控制措施好，可行性强的得 6 分； （2）组织实施较好、本底资料掌握情况较齐全、委托人管理目标的理解程度较好、检查质量的控制措施较好，可行性较强的得 4-5 分； （3）组织实施一般、本底资料掌握情况一般、委托人管理目标的理解程度一般、检查质量的控制措施一般，可行性一般的得 2-3 分，无相关内容不得分。	6 分
报告书写方式、检查扣分标准	报告书写方式、检查扣分标准（0-6 分）	根据投标方提供的报告书写方式、检查扣分标准等内容进行评估。 （1）报告书写方式好、检查扣分标准完善，可行性强的得 5-6 分； （2）报告书写方式较好、检查扣分标准较完善，可行性一般的得 3-4 分； （3）报告书写方式一般、检查扣分标准一般，可行性较差的得 0-2 分，无相关内容不得分。	6 分

服务质量保证方案	服务质量保证方案（0-6分）	根据投标人提供的服务质量保证措施完善，可操作性强，可控度高、细致完备的得（6分）； 服务质量保证措施基本完善，但略有缺漏，有一定的操作性及可控制度，基本完备的得（4-5分）； 服务质量保证措施内容简单，缺乏操作性及可控制度，内容有所欠缺的得（2-3分）； 如投标方此项未做说明得0分。	6分
重难点分析	重难点分析（0-6分）	根据投标人提出针对本项目实施过程中重难点分析进行评分。 提出针对本项目实施过程中重难点分析能充分考虑项目需求特点及风险点，内容详细、完整、合理的得（6分）； 提出针对本项目实施过程中重难点分析基本能考虑项目需求特点及风险点，内容较为详细、较为完整、较为合理的得（4-5分）； 提出针对本项目实施过程中重难点分析在考虑项目需求特点及风险点有欠缺，内容有欠缺，针对性的得（2-3分）； 如投标方此项未做说明得0分。	6分
针对重难点分析的应对措施	针对重难点分析的应对措施（0-6分）	对于重难点分析的应对的措施，针对性可行性，处置方案合理的得（6分） 对于重难点分析的应对的措施，针对性可行性，处理的方案，比较合理的得（4-5分）； 对于重难点分析的应对的措施，针对性可行性，处理的方案，不合理，内容有欠缺的得（2-3分）； 如投标方此项未做说明得0分。	6分
常见问题处理情况	常见问题处理情况（0-6分）	根据投标方提供的常见问题处理情况内容进行评估。 （1）常见问题处理情况应对的措施，很有针对性可行性，处理方案合理，有可行性的得6分； （2）常见问题处理情况应对的措施，有一定的针对性可行性，处理方案较为合理，有一定可行性的得4-5分； （3）常见问题处理情况应对的措施，针对性可行性有所欠缺，处理方案不合理，不具有可行性的得2-3分； 无相关内容不得分。	6分
应急预案处理情况	应急预案处理情况（0-6分）	根据投标方提供的应急预案处理情况内容进行评估。 （1）对于应急事件响应的时效，处理的方案，针对性可行性，应急事件的响应时间和人员到位及时，处置方案合理的得6分； （2）对于应急事件的响应时间和人员到位比较及时，处置方案比较合理的得4-5分； （3）对于应急事件的响应时间和人员不及时，处置方案不合理的得1分； 如响应人此项未做说明得0分。	6分
管理措施及组织机构、技术人员和作业工人的配备情况	管理方式及组织机构（0-6分）	内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制等进行评审。 （1）内部管理架构完善、激励机制完善、监督机制完善、自我约束机制完善、信息反馈及处理机制完善的得6分 （2）内部管理架构有少许缺漏、激励机制有少许缺漏、监督机制较完善有少许缺漏、自我约束机制较完善有少许缺漏、信息反馈及处理机制较完善有少许缺漏的得4-5分。 （2）内部管理架构有缺漏较多、激励机制缺漏较多、监督机制较完善缺漏较多、自我约束机制较完善缺漏较多、信息反馈及处理机制较完善缺漏较多的得2-3分。	24分

		如投标方此项未做说明得 0 分。	
	人员配置 (0-6 分)	根据投标人针对本项目的人员安置合理，各类人员配置齐全、科学，人员素质高。专业人员能持证上岗的得（6 分）； 人员安置较合理，各类人员配置较齐全，人员素质较高。专业人员大部分持证上岗的得（4-5 分）； 人员安置合理，各类人员配置一般或不够齐全。专业人员少部分持证上岗的得（2-3 分）； 如投标方此项未做说明得 0 分。	
	人员管理 (0-6 分)	根据投标人针对本项目的人员管理进行评分。 人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制设置完善；主要项目人员（为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员）具备相关管理工作经验和资质、资历优、综合评价高的得（6 分）； 人员考核标准、措施、奖罚淘汰机制设置较好。主要项目人员（为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员）具备相关管理工作经验和资质、资历良、综合评价较高的得（4-5 分）； 人员考核标准、措施、奖罚淘汰机制设置不够完善。主要项目人员（为本项目配备的项目经理、技术人员、管理人员）具备相关管理工作经验和资质、资历一般、综合评价一般的得（2-3 分）； 如投标方此项未做说明得 0 分。	
	工作规范 (0-6 分)	工作规范措施具体、齐全、具有可操作性各方面情况进行评审； （1）工作规范措施具体、齐全、可操作性强、构架明确的得 6 分； （2）工作规范措施基本具体、齐全、但有一定的缺失，操作性较强，构架基本明确的得 4-5 分； （3）工作规范措施模糊、不齐、操作性欠缺、构架模糊的得 2-3 分，无相关内容不得分。	
相关业绩	相关业绩(0-6 分)	近三年（2022 年 1 月至今）的类似业绩，（以合同复印件加盖公章等相关证明材料为准），一个得 2 分，满分为 6 分。（未提供的得 0 分。） 注：合同复印件指包含合同金额、日期和有合同双方盖章的关键页，否则不算有效的类似项目业绩，评审时不予考虑。	6 分

1. 若以上内容存在明显遗漏的，则该项不得分。

2. 分值参考比例，编制内容优秀的占 100%-80%，编制内容良好的占 80%-60%，编制内容一般的占 60%-30%，编制内容较差的占 30%-10%。

投标单位可选择五个包件中的任何一个包件报名投标，也可以选择多个包件报名投标；但每家投标单位最多只能中其中一个包件。从第一包件起依次评审；若在评标中出现一家投标单位同时在 2 个或 3 个包件被评为综合得分最高，如该单位在前一个包件中标，则另一个包件综合得分为第二名的单位中标。