

上海市文化旅游市场质量 监测和服务中心

旅游投诉热线座席人员经费

招 标 文 件

政采编号：0025-00001329

项目编号：**310000000250225183194-00212464**

招 标 人：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心

代理机构：上海科博商务发展有限公司

2025年02月28日

2025 年 02 月

2025年02月28日

目 录

| | |
|---------------------|----|
| 第一章投标邀请（招标公告） | 3 |
| 第二章投标人须知 | 6 |
| 第三章政府采购主要政策 | 24 |
| 第四章项目概况及采购需求 | 25 |
| 第五章评标方法与程序 | 29 |
| 第六章投标文件有关格式 | 35 |
| 第七章合同书格式和合同条款 | 54 |
| 第八章附件：采购需求 | 60 |

第一章 投标邀请（招标公告）

根据《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规规定，上海世博商务发展有限公司受上海市文化旅游市场质量监测和服务中心委托，对旅游投诉热线座席人员经费项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件

- 1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 2 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3 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。
- 4 具备政府部门颁发的合法有效的人力资源服务资质证书。
- 5 本项目不接受联合投标。**不允许**

二、项目概况

- 1 项目名称：旅游投诉热线座席人员经费
- 2 项目编号：**310000000250225183194-00212464**
- 3 政采编号：0025-00001329
- 4 预算金额：5702200 元/首年（人民币大写：伍佰柒拾万贰仟贰佰圆整）
- 5 超过上限的最终报价不予中标。
- 6 项目主要内容、数量及要求：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心旅游投诉热线座席人员经费项目，数量一项，服务内容主要涉及：
 - 1) 协助 12345 市民热线各项工作。
 - 2) 信息系统内容录入。
 - 3) 信息监测。
 - 4) 协助接待上门来访人员。
 - 5) 电话接听。
 - 6) 其他委托服务。
- 7 服务地址：招标人指定地点。

- 8 服务期限：本项目采用一次招标，三年有效，每年经考核合格后一年一签的方式实施（具体起始时间按合同约定）。

如因采购流程等因素导致实际商务合同签订时间晚于上期商务合同到期时间，且中标人并非前任服务供应商，则实际中标人应将顺延期的服务费向前任服务供应商支付（具体金额由前任服务供应商计算且经招标人批准后由中标人执行，招标人对最终价格具有决定权）。

- 9 采购项目需要落实的政府采购政策情况：本次采购执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、支持中小微企业、绿色和创新、促进残疾人就业、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（投标人应主动提供相关合法有效证明材料，否则视为不适用以上政策）。

三、 招标文件的获取

1 网上报名

凡愿参加投标的合格投标人可于 **2025-02-28** 至 **2025-03-07**，上午 **00:00:00~12:00:00**，下午 **12:00:00~23:59:59** 登录新版“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>），在网上招标系统中投标报名。

- 2 本项目采用电子化采购方式，招标人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件，供应商如需纸质采购文件可自行打印，也可向招标人，采购代理机构购买（**600** 元/份，售后不退）。
- 3 投标供应商必须保证提供的资料真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、 投标截止时间及开标时间

- 1 投标截止时间：**2025-03-21 13:30:00**，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。
- 2 开标时间：**2025-03-21 13:30:00**。

五、 投标地点和开标地点

- 1 投标地点：上海市浦东新区浦三路 3058 号长青企业广场 146-148
- 2 开标地点：上海市浦东新区浦三路 3058 号长青企业广场 146-148，届

时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3 开标所需携带其他材料：

3.1 投标时所使用的 CA 证书、笔记本电脑、上网卡。

3.2 经签字盖章和上传信息一致的 PDF 版本电子投标文件 1 份（U 盘或光盘形式携带，投标人应确保电子文件能完整读出）。

3.3 纸质投标文件 1 正 4 副（非强制）

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”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）通知，请供应商关注。

七、 其他事项

投标人在“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）的有关网站操作故障或技术问题，请致电 95763，招标人及代理机构不对供应商网站操作等应知应会承担提醒和帮助的义务。

八、 联系方式

代理机构：上海科博商务发展有限公司

地址：上海市浦东新区浦三路 3058 号长青企业广场 146-148

邮编：200123

联系人：朱洪 沈佳园

电话：021-68882058-15/12

传真：021-68880506

招标人：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心

地址：上海市徐汇区中山西路 2368 号华鼎大厦 17 楼

联系人：竺老师

电话：021-64391766

传真：021-64390723

第二章 投标人须知

前附表

| 序号 | 内容 |
|----|---|
| 1 | <p>项目名称：旅游投诉热线座席人员经费</p> <p>项目编号：310000000250225183194-00212464</p> <p>政采编号：0025-00001329</p> <p>预算金额：5702200 元/首年（人民币大写：伍佰柒拾万贰仟贰佰圆整）</p> <p>★超过预算的报价不予中标。</p> <p>服务地址：招标人指定地点</p> <p>服务期限：本项目采用一次招标，三年有效，每年经考核合格后一年一签的方式实施（具体起始时间按合同约定）。</p> |
| 2 | 项目类别： <input type="checkbox"/> 工程 <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 |
| 3 | <p>招标文件的获取：</p> <p>详见《第一章 投标邀请（采购公告）》相关内容。</p> |
| 4 | <p>现场踏勘：</p> <p>本次采购活动不安排现场踏勘。</p> |
| 5 | <p>投标保证金：</p> <p>本次采购活动收取投标保证金人民币 0 元。</p> <p>递交方式：银行转账等非现金方式</p> <p>递交时间：投标截止时间之前有效到达代理机构指定账户。</p> <p>付款时须写明用途：项目编号+内容（即*****投标保证金）</p> <p>代理机构银行信息：</p> <p>收款单位：上海科博商务发展有限公司</p> <p>银行账号：4331200001810200090268</p> <p>开户银行：华夏银行上海浦东支行</p> <p>履约保证金：不收取</p> |
| 6 | <p>答疑：</p> <p>任何要求对招标文件进行澄清或答疑的投标人，均应在收到招标文件之日起 7 个工作日内，以书面并加盖公章的形式（包括传真件、邮件附件）向招标人、采购代理机构提出需澄清或答疑的问题，逾期将不予释疑。</p> <p>代理机构将在收到寻疑书后七个工作日内以“答疑书”或公示形式答复投标方提出的问题。</p> <p>联系人：朱洪 沈佳园</p> |

| 序号 | 内容 |
|----|--|
| | 电话：021-68882058-15/12 传真：021-68880506 电子邮箱：sh20150818@163.com |
| 7 | ★投标有效期：自递交投标文件截止之日起 90 天（日历日） |
| 8 | 投标方式： 投标方应于投标截止时间之前，在上海市政府采购信息平台的门户网站“上海政府采购网”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）电子招投标系统提交。 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，未签收的投标文件视为投标未完成。 |
| 9 | 投标人开标时应携带： <ol style="list-style-type: none"> 1) 投标时所使用的 CA 证书、笔记本电脑、上网卡 2) ★法定代表人出席需携带：供应商的法定代表人证明书原件、本人身份证明原件及复印件、社保材料（递交投标文件截止时间前三个月之内任意一个月的投标人单位社保缴纳证明）并加盖公章。 3) ★法定代表授权委托人出席需携带：法定代表人授权委托书原件（应有法定代表人签字或盖章及受托人签字）、受托人本人身份证明原件及复印件、社保材料（递交投标文件截止时间前三个月之内任意一个月的投标人单位社保缴纳证明）并加盖公章。 4) 与上传文件信息一致的经签字盖章后的 PDF 版电子文件 1 份（U 盘或光盘形式） 5) 纸质投标文件正本 1 份，副本 4 份（非强制）。 6) 纸质投标文件（如有）与电子投标文件载体（U 盘或光盘）等不予退还。 |
| 10 | 代理服务费用： 按照《招标代理服务收费管理暂行办法》（国家发改计价格[2002]1980 号）及国家发展改革委（发改价格[2015]299 号）所规定的服务类收费办法/标准收取代理服务费，以《招标文件》中确定的采购预算金额作为一年的收费计算基数，代理服务费按三年合计后总额一次性九折优惠收取，代理机构向中标方收取代理服务费。中标方应在收到中标通知书后 5 个工作日内支付规定费用。 |
| 11 | 投标人注意事项： 根据财库（2020）46 号文的《政府采购促进中小企业发展管理办法》及财库（2022）19 号文中的规定，“对于非专门面向中小企业的项目，招标人或者采购代理机构应当在招标文件或者谈判文件、询价文件中作出规定，对小型和微型企业产品的价格给予 10%-20% 的扣除，用扣除后的价格参与评标，具体扣除比例由采 |

| 序号 | 内容 |
|----|--|
| | <p>购人或者采购代理机构确定。“本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业供应商（含残疾人企业和福利企业）的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审”。</p> <p>参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。若投标人在响应文件中不提供《中小企业声明函》，采购人则认定该企业为非小型和微型企业。</p> <p>依据现有规范性文件规定，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》（工信部联企业【2011】300号）规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库财库〔2020〕46号）。</p> |
| 12 | <p>★控股、管理、关联关系的认定：</p> <p>1) 不同投标人的单位负责人或法定代表人：</p> <p style="padding-left: 20px;">a) 为同一人；</p> <p style="padding-left: 20px;">b) 之间存在管理、控制或直接股权关系；</p> <p>2) 不同投标人的管理人员互为股东、监事等关联关系。</p> <p>3) 不同投标人存在工商登记的联系电话和注册地址等相同现象。</p> <p>上述内容由采购人或代理机构利用“天眼查”等大数据软件进行核实。</p> <p>对存在上述现象的，将拒绝其参与本次采购活动。</p> |
| 13 | <p>其他事项：</p> <p>1) 投标人在“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn）的有关网站操作故障或技术问题，请致电 95763。采购人及代理机构不对供应商网站操作等应知应会承担提醒和帮助的义务。</p> <p>2) 本项目将在“上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）发布采购公告，请供应商关注。</p> |

投标人须知

一、 总则

1 概述

- 1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件。
- 1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的公开招标采购。
- 1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。
- 1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。
- 1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统进行。
- 1.6 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。未满足的按无效投标处理。

2 定义

- 2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。
- 2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。
- 2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的本次需求的委托人。
- 2.4 “代理机构”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次采购流程的第三方机构。
- 2.5 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。
- 2.6 “中标人”系指中标的投标人。
- 2.7 “乙方”系指中标并向招标人提供服务的投标人。

- 2.8 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>），是由市财政局建设和维护。

3 合格的投标人

- 3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。
- 3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本法人所拥有。
- 3.3 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

4 合格的服务

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

5 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与采购活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7 询问与质疑

- 7.1 投标人对采购活动事项有疑问的，投标人应依照《投标人须知》前附表中“答疑”所述提出询问。对投标人的询问，代理机构应依法作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

- 7.2 投标人认为招标文件、招投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，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标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；对中标结果以及评标委员会组成人员的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。
- 7.3 质疑书应明确阐述招标文件、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。质疑书须符合中华人民共和国财政部令第 94 号相关规定。
- 7.4 投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府招标活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。
- 7.5 如未能按财政部 94 号文件规定进行有效质疑的，或投标人超过法定质疑期未按要求一次性补正并重新提交的，视为放弃质疑。
- 7.6 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。
- 7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响采购活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布“更正公告”。
- 7.8 投标人提起询问和质疑，应当按照财政部第 94 号令的规定办理。

8 公平竞争和诚实信用

- 8.1 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、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招标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。

- 8.2 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、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招标人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。
- 8.3 采购人或经委托的代理机构将在报名截止后至评标前，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，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。以上信用查询记录中如有涉及有不满足条件的供应商，代理机构将对其打印查询结果页面后与其他档案文件一并保存。
- 8.4 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。

9 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请（招标公告）》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请（招标公告）》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、 招标文件

1 招标文件构成

- 1.1 招标文件由以下部分组成：
- 1.1.1 投标邀请（招标公告）
- 1.1.2 投标人须知
- 1.1.3 政府采购主要政策

- 1.1.4 项目概况及招标需求
- 1.1.5 评标方法与程序
- 1.1.6 投标文件有关格式
- 1.1.7 合同书格式和合同条款
- 1.1.8 附件：技术需求
- 1.1.9 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）
- 1.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。
- 1.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。
- 1.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。
- 2 招标文件的澄清和更正**
- 2.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在招标文件规定时间内，按《投标邀请（招标公告）》中的联系方式以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。
- 2.2 招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）以“澄清公告”或“更正公告”形式发布。如果“澄清公告”或“更正公告”发布时间距投标截止时间不足 15 天的，且确定影响到投标文件无法如期编制完成的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的“澄清公告”或“更正公告”中的规定为准。
- 2.3 “澄清公告”或“更正公告”的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与“澄清公告”或“更正公告”就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

2.4 招标文件的澄清、答复、更正或补充都应由代理机构以“澄清公告”或“更正公告”形式通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布和通知，除此以外的其他任何澄清、更正方式及澄清、更正内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

2.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

3 现场踏勘

3.1 招标人组织现场踏勘的，所有投标人应按《投标人须知》前附表中“现场踏勘”规定的时间、地点前往参加现场踏勘活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织现场踏勘的，投标人可以自行决定是否现场踏勘，投标人需要现场踏勘的，招标人应为投标人现场踏勘提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

3.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

3.3 招标人在现场介绍项目情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，不得明示或暗示已经内定了某家供应商。

3.4 招标人在现场踏勘中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录，并以“澄清公告”或“更正公告”的形式发布，构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件的编制

1 投标的语言及计量单位

1.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

1.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货

币单位：人民币元）。

2 投标有效期

- 2.1 投标文件应从递交投标文件的截止之日起，在《投标须知》前附表中规定的“投标有效期”内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。
- 2.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。
- 2.3 中标人的投标书作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

3 投标文件构成

投标文件由**商务响应文件**、**技术响应文件**、**资格响应文件**三部分构成。

3.1 商务响应文件

- 3.1.1 投标人应按照《项目概况及招标需求》的要求编制并提交商务响应文件，对招标人的商务需求全面完整地做出响应，以证明其投标的商务内容符合招标文件规定。

3.2 技术响应文件

- 3.2.1 投标人应按照《项目概况及招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。
- 3.2.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

3.3 资格响应文件

投标人应按照《项目概况及招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

4 投标报价编制要求

4.1 投标函

- 4.1.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。
- 4.1.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标委员会将视情节予以扣分或可视为无效投标。
- 4.1.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。
- 4.2 开标一览表**
- 4.2.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。
- 4.2.2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。
- 4.2.3 投标人不按照招标文件中提供的格式填写开标一览表、填写不完整或有差错的，评标委员会将予以扣分或可视为无效投标。
- 4.2.4 投标文件中未提供开标一览表的，为无效投标。
- 4.3 投标报价**
- 4.3.1 投标人应当按照国家和上海市有关服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《项目概况及招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。
- 4.3.2 报价依据：
- A 本招标文件所要求的项目服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- B 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- C 其他投标人认为应考虑的因素。
- 4.3.3 投标人提供的项目服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞

争，扰乱正常市场秩序。

4.3.4 除《项目概况及招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人均将予以拒绝。

4.3.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

4.3.6 投标应以人民币报价。

4.3.7 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写报价分类明细表（含人工、机具、材料、管理费、保险费、利润、税金等）和报价依据表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。如项目服务期限超过 1 年且不同年度投标报价发生变化的，还应填写不同年度投标报价变动说明表。

5 投标保证金（如有）

5.1 本次采购活动的投标保证金，详见《投标人须知》前附表中相关内容。

5.2 投标单位以银行转账等非现金形式在投标截止时间之前提交及有效到账代理机构。

5.3 未在投标文件中提供有效且信息一致的投标保证金支付凭证的，视为无效投标。

5.4 保证金未在投标截止时间之前有效到账代理机构指定账户的，视为无效投标。

5.5 未满足其他上海市政府采购网要求的投标人，视为无效投标。

5.6 发生下列情况之一，保证金将被代理机构没收或暂扣：

5.6.1 投标人在投标有效期内撤回投标文件的，保证金予以没收。

5.6.2 中标人未在约定的期限内与招标人签订合同，保证金予以暂扣。

5.6.3 中标人不按约定接受调整后的报价的，保证金予以暂扣。

5.7 中标人未按招标文件规定时间支付代理服务费的，投标保证金自动转为代理服务费，且不免除差额费用支付和其他赔偿等责任。

5.8 “中标公告”发出之日起 5 个工作日内退还未中标供应商的投标保证金。代理服务费支付完毕及项目服务合同签订之日起 5 个工作日，退还中标

供应商的投标保证金。

6 投标文件的编制和签署

- 6.1 投标人应按照《投标人须知》前附表中的相关要求提供投标文件，凡招标文件要求签名、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或其授权的投标代表签名和加盖投标人公章。
- 6.2 投标文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改。如有修改，修改处须有投标人公章和法定代表人或其授权的投标代表签名。
- 6.3 本文件中规定的签(名)字，应为手工水笔签字，投标文件正本使用签名章、圆珠笔、彩色扫描、签字图片等非手工水笔签字形式的，为无效签（名）字，投标文件存有无效签（名）字的，**为无效投标**。
- 6.4 本文件中规定的加盖投标人公章，应为实物公章加盖鲜章，投标文件正本使用电子章或彩色扫描章等非实物公章加盖鲜章的，为无效盖章，投标文件存有无效盖章的，**为无效投标**。
- 6.5 提供纸质文件的，投标人应在投标文件封面上标明“正本”、“副本”字样。一旦正本和副本不符，将以正本为准。一旦纸质投标文件与“上海政府采购网”上传的电子投标文件不一致，将以“上海政府采购网”上传的电子投标文件为准。

7 投标文件的装订、密封和标记

- 7.1 投标文件应按照招标文件规定的顺序，统一用 A4 规格幅面，提供纸质文件的，正、副本投标文件分别装订成册（必须胶装，不得采用活页、圈装、抽管夹、文件夹等容易产生抽页和替换现象的形式）并编制目录，不按要求装订，密封或标记的，可视为无效投标。
- 7.2 投标人应将投标文件统一密封。
- 7.3 密封信封上须标明《投标人须知》前附表中的项目名称、项目编号、政采编号及投标人全称，并注明“于 年 月 日 时（开标时间）之前不准启封”的字样，封口处加盖投标人公章，违者可视为无效投标。

8 投标文件编制的响应性

投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完

整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

四、 投标文件的递交

1 投标文件的递交

1.1 投标人应按照《投标人须知》前附表中的相关要求，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交投标文件。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

1.2 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容和流程缺漏、不一致或投标失败的，招标人及代理机构不承担任何责任。

1.3 投标人应在投标截止时间之前，将纸质投标文件送到指定的投标地点。

2 投标截止时间

2.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传。

2.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

2.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

3 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、 开标

1 开标

1.1 代理机构按照《投标人须知》前附表或《延期公告》（如有）中规定的时间和地点组织公开开标。

1.2 届时请和报名及投标文件中信息一致的投标代表准时参加开标，投标人代表信息不一致、迟到或缺席开标会者，可视同放弃投标。

1.3 投标人参加开标时，应携带《投标人须知》前附表中要求携带的资料，否则视同放弃投标。

2 电子开标

2.1 代理机构登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>），电子采购平台显示开标后，宣布开启标室。

2.2 投标人登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>），进行网上签到、解密。投标人因自身原因未能签到或未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。

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

2.4 投标人应及时检查开标记录表的数据是否与纸质投标文件中的开标一览表一致，并进行确认、签名。

2.5 投标人发现开标记录表数据与纸质投标文件的开标一览表数据不一致的，将以“上海政府采购网”上的开标记录表数据为准。

六、 评标

1 评标委员会

1.1 代理机构将依法组建评标委员会，评标委员会由招标人的代表和上海市政府采购评审专家组成，或全部由上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

1.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

2 投标文件的初审

2.1 开标后，代理机构协助评标委员会对投标文件进行初步审查，检查投标文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件签署是否规范以及投标人资格是否符合要求等。

2.2 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招

标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

2.3 没有实质性响应招标文件要求的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

2.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

2.5 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，招标人可以接受，但这种接受不能影响评标时投标人之间的相对排序。

2.6 代理机构协助评标委员会对供应商的投标文件进行初审时，有下列情况之一的，作无效投标处理：

2.6.1 未按规定缴纳交保证金的。

2.6.2 逾期送交的投标文件。

2.6.3 无有效法定代表人授权委托书或法定代表人资格证明书。

2.6.4 投标文件出现明显缺陷或实质性偏差的。

2.6.5 签名盖章等不符合招标文件要求的。

2.6.6 符合法律、法规和招标文件规定的其它无效投标条件的。

3 投标文件错误的修正

3.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

3.1.1 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其它部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；

3.1.2 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.1.3 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

3.1.4 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

3.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对

招标人有利的条件签约。

3.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

4 投标文件的澄清

4.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

4.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签名和加盖投标人公章。

4.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

4.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

5 投标文件的评价与比较

5.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

5.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

6 评标的有关要求

6.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

6.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

6.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

6.4 招标人、代理机构和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

1 确认中标人

除了《投标人须知》规定的采购失败情况之外，招标人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

2 中标结果公示及中标和未中标通知

2.1 招标人确认中标人后，代理机构将通过“上海政府采购网”发布“中标公告”，公告有效期为一个工作日。

2.2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，代理机构将通过“上海政府采购网”及时向中标人发出《中标通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

2.3 发布的“中标公告”同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

3 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，代理机构均不退回投标文件。

4 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；或者在评标时，发现符合专业条件的投标人或对招标文件做出实质响应的投标人不足三家；评标委员会认为缺乏竞争性、确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标“失败公告”。

八、 授予合同

1 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》中“确认中标人”规定所确定的中标人。

2 签订合同

中标人与招标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订项目服务合同。

3 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)中的“在线服务”专栏。

第三章 政府采购主要政策

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。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业以及经县级以上人民政府民政部门认定、获得福利企业证书的企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不得作为评标时的依据。

如果有国家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。

对非面向中小微型企业的项目，根据财库〔2020〕46号文的《政府采购促进中小企业发展管理办法》及财库〔2022〕19号相关的规定，“货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46号文件规定的6%—10%提高至10%—20%。”

联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

第四章 项目概况及采购需求

一、 采购概况及采购需求

内容详见第八章《附件：采购需求》。

二、 项目实施的依据和标准

1 实施依据

本项目为上海市政府采购项目，资金来源为财政国库资金。

2 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

三、 投标文件的组成和编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件、技术响应文件、资格响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1 商务响应文件由以下部分组成：

1.1 投标函

1.2 开标一览表

1.3 报价分类表

1.4 分类明细表（如有、格式自拟）

1.5 报价依据表（如有），如项目服务期限超过 1 年且不同年度投标报价发生变化的，还可提供年度投标报价变动说明表。

1.6 类似或相近业绩，附合同（至少应附带第一页和最后一页）或中标通知书（如有，复印件，加盖投标人公章）

1.7 其他可以证明投标人资信、资质、荣誉和服务质量的证书、文件、推荐信等资料。以及供应商认为需加以说明的其他内容（如有，复印件，加盖投标人公章）

1.8 享受政府采购优惠政策的相关证明材料（如有，包括中小企业声明函、监狱企业证明函、残疾人福利性单位声明函等，原件加盖投标人公章。其中残疾人福利性单位提供县级以上人民政府颁发的《社会福利企业证书》，复印件加盖投标人公章）

- 1.9 **注：**有具体商务文件编制要求的，参照商务文件编制要求；不按要求编制或者有内容缺漏的，按照评审方法与程序的相应规定予以扣分。情况严重者，由评标委员会裁定，可被认定为无效标。

2 技术响应文件由以下部分组成：

- 2.1 响应偏离度表
- 2.2 旅游投诉热线座席人员经费项目组织和实施
- 2.3 员工服务质量监管和考核办法(含和采购人沟通及接受采购人监督措施)
- 2.4 服务全过程记录措施
- 2.5 文档资料管理办法
- 2.6 售后服务（指合同期结束资料移交后为采购人提供的服务）
- 2.7 各类突发应急预案
- 2.8 服务人员健康保护措施（心理疏导等）
- 2.9 服务质量保障措施
- 2.10 合同履行验收方案
- 2.11 季度及合同期结束后资料移交清单（格式自拟）
- 2.12 履约能力
 - 1) 投标人情况表
 - 2) 承接该项目优势或经验介绍
 - 3) 项目组织架构图、人员分配及岗位职责
 - 4) 主要项目人员表
 - 5) 负责人及主要骨干资质、经历及专业技术能力介绍（可以文字、图片、数据等形式描述）

注：有具体技术文件编制要求的，参照技术文件编制要求，不按要求编制或者有内容缺漏的，按照评审方法与程序的相应规定予以扣分。情况严重者，由评标委员会裁定，可被认定为无效标。

3 资格响应文件由以下部分组成：

- 3.1 营业执照复印件（加盖投标人公章）
- 3.2 法定代表人资格证明书或法定代表人授权书（二选一，应和实际投标代表一致，原件加盖投标人公章）

- 3.3 法定代表人及投标代表身份证（正反面复印件加盖投标人公章）
- 3.4 政府部门颁发的合法有效人力资源服务资质证书复印件（加盖投标人公章）
- 3.5 投标人无严重违法失信行为记录及信用良好承诺书（加盖投标人公章）
- 3.6 关联性申明（投标人法定代表人或单位负责人、控股关系、管理关系等信息披露情况）（加盖投标人公章）
- 3.7 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件加盖投标人公章）
- 3.8 安全及服务质量承诺书（原件，加盖投标人公章）
- 3.9 **注：**有具体资格文件编制要求的，按照资格文件编制要求，不按要求编制或者有内容缺漏的，经评标委员会裁定，可被认定为无效标。
（标如有的，为非强制资料）

4 投标文件编制要求

- 4.1. 投标文件所需的有关表格格式，详见招标文件第六章《投标文件有关格式》，投标人应当按照规定格式编制投标文件。
- 4.2. 投标文件应按要求加盖投标人红色公章。投标人所提交的资格文件的完整与否，将直接影响投标人的投标结果。
- 4.3. **标为“如有”的，为非强制性资料。**

5 上传扫描文件要求

- 5.1. 投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在电子采购平台网上招投标系统上传其所有资料，文件格式参考第六章《投标文件有关格式》。含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。
- 5.2. 采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且采购人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

四、人员要求

- 1 参与本项目服务的所有工作人员应为中华人民共和国合法公民（或必须通过政治审查）。任何来历不明或有刑事犯罪记录的人员均不得参与本

项目服务工作。投标人必须对此项要求严格把关，并对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。

- 2 国家规定需持证上岗的特殊岗位工作人员，必须持证上岗，并在投标文件中提供岗位证书。

五、 其他说明

- 1 投标人请认真审阅招标文件中的各项要求，对投标价格及承诺慎重填报。如投标人编制的投标文件不能完全响应和满足本招标文件的各项要求，责任由投标人自负，按项扣分。
- 2 投标人请仔细阅读本招标文件，它们包含了即将写进合同之中的大部分内容或要求，一旦投标人正式投标，即被视为已对采购人做出了具有法律效力的承诺，除不可抗拒因素外不得随意更改。
- 3 对恶意投标、中标后不按合同要求提供服务的投标人，采购人保留通报批评、索赔、罚款和停止管理与服务资格的权利。
- 4 无论投标结果如何，投标人的投标文件均不退回，且不对未中标单位作任何解释。投标人在投标过程中产生的一切费用，不管投标结果如何，均由投标人承担。

第五章 评标方法与程序

一、 投标无效情形

- 1 评标委员会将按照招标文件要求对投标文件进行初审，不符合招标文件要求的投标，将可能被认定为无效投标。
- 2 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。
- 3 除上述以及法律法规和招标文件所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

二、 评标方法与程序

1 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2 评标委员会

- 2.1 本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由招标人的代表和上海市政府采购评审专家组成，其中招标人代表一名，其余为政府采购评审专家，(也可以直接由 5 名财政专家组成)，政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。
- 2.2 中标候选人推荐办法：本项目评标委员会由 5 人组成，各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐出中标候选人。
- 2.3 相较于其他评分有畸高或畸低的，该专家或评标委员会应对差异分进行复核及作出书面理由说明。
- 2.4 评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3 评标程序

本项目评标工作程序如下：

- 3.1** 投标文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标人是否具备投标资格。其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

| 评审内容 | 评审因素 | 评审标准 |
|---------------|------------|--------------------------|
| 资格符合性 评审标准 | 营业执照 | 具备有效的营业执照 |
| | 法定代表人资格证明书 | 满足招标文件规定 |
| | 法定代表人授权书 | 满足招标文件规定 |
| | 投标报价有效性 | 只能有唯一报价 |
| | 服务期限响应 | 满足招标文件规定 |
| | 投标有效期响应 | 自开标之日起 90 日历天 |
| | 企业资质 | 符合招标文件规定 |
| | 其他规定 | 不符合法律、法规和招标文件规定的其它实质性要求的 |

- 3.2** 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签名，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
- 3.3** 比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评分。
- 3.4** 推荐中标候选供应商名单。评标委员会按照评标得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序。
- 3.5** 编制评标报告。

4 评分细则

本项目具体评分细则如下：

- 4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：
- 4.1.1 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100
- 4.1.2 评标基准价：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。
- 4.1.3 评审价：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；有缺漏项的报价，对投标价中缺漏项按照对其最不利原则（即按照投标人中该项最高报价计算）修正后的投标修正价为其评审价；报价严重不符合要求或者缺漏项按照对其最不利原则修正后，修正价超过其投标报价 10%的，经评标委员会确认后，其价格评分为 0 分。评审价不等于中标价，一旦中标，仍按该投标人的投标报价签订本项目合同。
- 4.1.4 如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予 10—20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加谈判、报价），联合协议中约定小型或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，给予联合体 3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。
- 4.1.5 投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价,使得投标报价可能低于其成本的,将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。**投标人不能在评标委员会合理说明或不能提供相关证明材料的,评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标,其投标作无效投标处理。**
- 4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。
- 三、 投标评分细则（100 分）

| 序号 | 评审项目 | 额定分 | 评审标准 |
|----|---------------------------|-----|--|
| 1 | 商务得分 | 10 | <p>1) 本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业（含监狱企业及残疾人福利企业）供应商的评审价格均给予 10% 的扣除。以扣除后的报价参与评审。</p> <p>2) 采用低价优先法计算，即包含小型和微型企业（含监狱企业及残疾人福利企业）供应商的折后报价在内，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。</p> <p>3) 其他投标人的投标报价得分计算公式如下： $\text{投标报价得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权重} (10\%) \times 100$ </p> |
| 2 | 报价合理性 | 8 | <p>依据投标人总报价、分类报价、人工费报价分析投标人的总报价和人工报价是否等于或高于项目属地项目履约及用工成本，低于项目履约及合法用工成本的，除有明确书面解释且能获得评标委员会支持外，本项不得分。对确定等于或高于项目履约及合法用工成本的报价，按投标人总报价及各分类报价的合理性优越性等进行评判：</p> <p>1) 总报价及各分项报价等对应金额一致；总报价高于项目履约成本；人工费用高于项目属地最低合法用工成本的 170%，能为人员素质提供和履行优质服务提供支持（6-8）</p> <p>2) 总报价及各分项报价等对应金额有少量不一致或缺漏；总报价高于项目履约成本；人工费用等于或高于项目属地最低合法用工成本的 150% 以内；人工费用较难为人员素质提供和履行优质服务提供支持（3-5）</p> <p>3) 总报价及各分项报价等对应金额有较多不一致或缺漏；总报价等于或高于项目履约成本；人工费用等于或高于项目属地最低合法用工成本的 130% 以内；人工费用难以为人员素质提供和履行优质服务提供支持（0-2）</p> |
| 3 | 案例业绩 | 5 | <p>近三年（2022 年 1 月 01 日至今）投标人具有与本项目类似的业绩合同复印件，每提供一份得 1 分，最多 5 分 （项目合同首页、尾页复印件并加盖投标人公章）</p> |
| 4 | 政策性优惠 | 1 | <p>提供监狱企业证明函 0.5 分</p> <p>提供残疾人福利性单位声明函 0.5 分</p> |
| 5 | | 1 | <p>提供投标产品或服务属于国家规定政府采购应当强制采购或优先、优惠采购的其他产品和服务凭证 得 1 分</p> |
| 6 | 响应差异 | 3 | <p>依据响应偏离度表，具有响应负偏离的，每项扣 1 分，最多扣 3 分，扣分超过 3 分的，为无效投标。</p> |
| 7 | 旅游投诉热线座席人员经费项目组织和实施 | 4 | <p>覆盖人员管理和培训、服务流程和进度安排、资源配置和技术支持等至少 3 类内容，全部满足得 4 分，每缺 1 类扣 1 分，扣完为止（0-4）</p> |
| 8 | | 5 | <p>依据各类内容描述的完整、合理及优越性进行评价（0-5）</p> |
| 9 | 员工服务质量监管和考核办法（含和采购人沟通及接受采 | 2 | <p>覆盖对员工监管考核体系、团队内外沟通机制、接受招标人的监督措施等至少 3 类内容，全部满足得 2 分，每缺 1 类扣 1 分，扣完为止（0-2）</p> |

| | | | |
|----|------------------------|---|--|
| 10 | 购人监督措施) | 4 | 依据各类内容描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-4) |
| 11 | 服务全过程 记录措施 | 2 | 覆盖记录完整性、记录方式、记录安全性至少 3 类内容, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| 12 | | 4 | 依据各类内容描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-4) |
| 13 | 文档资料管理办法 | 2 | 覆盖文档分类、文档存储、文档借阅至少 3 类内容, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| 14 | | 4 | 依据各类内容描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-4) |
| 15 | 各类突发应急预案 | 2 | 覆盖工单系统故障、网络中断、群体性投诉、自然灾害等至少 5 类场景, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| | | 3 | 依据各类应急预案描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-3) |
| 16 | 服务人员健康保护措施 (心理疏导等) | 2 | 每月开展 1 次全员心理培训得 2 分 |
| | | 3 | 依据措施描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-3) |
| 17 | 服务质量保障措施 | 2 | 覆盖服务质量实时监控、服务标准达成率、纠偏机制、客户满意度反馈等至少 4 类内容, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| 18 | | 3 | 依据措施描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-3) |
| 19 | 合同履约验收方案 | 2 | 覆盖验收流程、验收量化指标、争议解决机制等至少 3 类内容, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| 20 | | 3 | 依据方案描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-3) |
| 21 | 月度及合同期结束后资料移交清单 (格式自拟) | 2 | 包含工单记录、投诉处理报告、系统日志、培训记录等至少 10 类文件, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 0.5, 扣完为止 |
| 22 | | 3 | 依据清单移交的时效性及其他内容描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-3) |
| 23 | 售后服务 | 2 | 覆盖服务内容、服务效果至少 2 类内容, 全部满足得 2 分, 每缺 1 类扣 1 分, 扣完为止 (0-2) |
| 24 | | 2 | 依据各类内容描述的完整、合理及优越性进行评价 (0-2) |
| 25 | 履约能力 | 8 | 1) 投标人情况表 2) 承接该项目优势或经验介绍 投标人情况表描述完整正确; 投标人具备从事该服务领域的从业经验, 描述的优势和经验对完成该项目具有针对性和优越性 (6-8) 投标人情况表描述完整正确; 投标人具备从事该服务领域的从业经验, 但描述的优势和经验对完成该项目不具有针对性和优越性 (4-5) 投标人情况表描述较完整; 投标人不具备从事该服务领域的从业经验或描述的优势和经验对完成该项目不具有针对性和优越性 (0-3) |
| 26 | | 8 | 1) 项目组织架构图、人员分配及岗位职责 2) 主要项目人员表 3) 负责人及主要骨干资质、经历及专业技术能力介绍 (可以文字、图片、数据等形式描述) 服务架构完整合理; 人员岗位分配满足需求; 岗位职责描述正确; 负责人及下属人员素质对完成该项目具有针对性和优越性 (6-8) |

| | | | |
|----|----|-----|--|
| | | | <p>服务架构基本完整合理；人员岗位分配满足需求；岗位职责描述基本正确；负责人及下属人员素质能满足该项目服务但不具有优越性（4-5）</p> <p>服务架构完整性和合理性有缺失；人员岗位分配和职责虽基本满足需求；但负责人及下属人员素质难以确保提供优质服务（0-3）</p> |
| 27 | 合计 | 100 | |

第六章 投标文件有关格式

（文件有提供格式的，应参照提供格式编制，未提供格式的，可自行编制）

一、 投标文件封面及密封样式（仅供参考，可自制）

1 投标文件封面格式

XX 项目（项目名称）

投标文件

项目编号：

政采编号：

投标人名称（公章）：

日 期：

2 密封封条格式

项目名称：

项目编号：

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

投标代表姓名（签名）：

电话：

于 年 月 日 时（开标时间）之前不准启封

二、 商务响应文件格式

1 投标函格式

投标函

上海市文化旅游市场质量监测和服务中心

上海科博商务发展有限公司

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的采购公告及
投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投
标人名称），向贵方在网上投标系统中提交电子投标文件 1 份，另行提供电子文件
1 份（u 盘或光盘形式）。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。自投标之时起，即放弃对文件全部申诉和质疑的权利。
2. 投标有效期为自递交投标文件截止之日起_____日。
3. 如我方中标，投标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，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
4. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收或暂扣。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的内容为准。我方授权代表将对开标中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对开标内容无异议。

9. 我方同意按招标文件前附表及投标人须知中相关约定支付代理服务费及其他约定费用，如有缴纳时间和缴纳金额违约，自违约时间起，即视为愿意承担应付费三倍赔偿责任，，涉及诉讼的，愿意承担代理机构因本方违约行为而维权产生的合理费用，包括但不限于律师费、保全费、保全担保费、调查取证费、差旅费等因诉讼产生的一切费用。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(3) 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。

11. 与本投标有关的通讯地址：

单 位：_____

地 址：_____

邮政编码：_____

电话/传真：_____

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期： 年 月 日

2 开标一览表格式

2.1 网上报价格式

旅游投诉热线座席人员经费包 1

2.1 投标文件格式

开标一览表

项目编号：

| 项目名称 | |
|------|------------|
| | |
| 总报价 | 小写： 大写： |

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后二位。

（2）投标人应按照《项目概况及采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（4）本表报价包含完成项目的全部费用。

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期： 年 月 日

3 报价分类表格式

报价分类表

| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 小计 | 备注 |
|----|--|----|----|----|-----------|
| 1 | 人工费 | 项 | 1 | | 详见人工费用明细表 |
| 2 | 服务人员健康保护措施费 | 项 | 1 | | |
| 3 | 其他费用（如有） | 项 | 1 | | |
| 4 | 管理费（含利润） | 项 | 1 | | |
| 5 | 税金 | 项 | 1 | | |
| 6 | 合计总价小写： 大写： | | | | |

说明:

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后二位。
- (2) 投标人应按照《项目概况及采购需求》和《投标人须知》的要求报价。
- (3) 报价分类表报价合计应与开标一览表报价一致，不一致时以开标一览表内容为准。
- (4) 如有必要，投标人可提供《分类明细表》，并随本表一起提供。
- (5) 本表报价包含完成项目的全部费用。

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期: 年 月 日

- 4 分类明细表（格式自拟，至少应提供人工费用明细表，详细列明拟定人员基本工资、社保及公积金附加、其他附加费用等，该表汇总数应和报价分类表中的人工费一致，不一致时，以报价分类表中的人工费金额为准，本表须加盖投标人公章）
- 5 报价依据表（如有），如项目服务期限超过 1 年且不同年度投标报价发生变化的，还可提供年度投标报价变动说明表。

- 6 类似或相近业绩，附合同（至少应附带第一页和最后一页）或中标通知书（如有，复印件，加盖投标人公章）
- 7 其他可以证明投标人资信、资质、荣誉和服务质量的证书、文件、推荐信等资料。以及供应商认为需加以说明的其他内容（如有，复印件，加盖投标人公章）
- 8 享受政策性优惠的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明函、残疾人福利性单位声明函等，原件加盖投标人公章。其中残疾人福利性单位提供县级以上人民政府颁发的《社会福利企业证书》，复印件加盖投标人公章（如有，选填）

8.1 中小企业声明函格式（仅中小微企业须提供）

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）及财库〔2022〕19号的规定，本公司（联合体）参加__（单位名称）的____（项目名称）采购活动，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：

_____（标的名称），属于 租赁和商务服务业（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期：

以下备注仅供参考，无须编入投标文件内

说明：

一、注：各行业划型标准：

- (一) 农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。
- (二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。
- (三) 建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。
- (四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。
- (五) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (六) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。
- (七) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。
- (十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。
- (十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，

且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

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

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

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

8.2 监狱企业证明函格式

监狱企业证明函

根据《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）的规定，本单位证明参加_____（项目名称、项目编号）项目投标的_____（投标人名称）为监狱企业。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）

（盖章）：

日 期：

以下仅供参考，无须编入投标文件内

注：投标人若不提供监狱企业证明函的，将不能享受政府采购扶持监狱企业的政策。

中标人为监狱企业单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合监狱企业单位条件，无需填写本声明。

8.3 残疾人福利性单位声明函格式（提供《社会福利企业证书》，复印件加盖投标人公章）

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_____（采购人名称）单位的_____（项目名称、项目编号）项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负，如有虚假，将依法承担相应责任。并在响应文件中提供相关县级人民政府颁发的《社会福利企业证书》。

投标人（公章）：

日期：

以下仅供参考，无须编入投标文件内

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供

其他残疾人福利性单位制造的货物(不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)。

中标人为残疾人福利性单位的,本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件,无需填写本声明。

三、 技术响应文件格式

1 响应偏离度表格式

响应偏离度表

| 序号 | 招标文件要求 | | 投标文件响应差异 | |
|----|--------|------|----------|-----------|
| | 条款号 | 简要内容 | 条款号 | 实际响应的具体内容 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

说明：投标人应根据投标文件包括商务、技术的全部内容，对照招标文件的要求，有负偏离差异的，则在差异表中写明实际响应的具体内容。如均无偏离可不填写内容，如不填写，视为全部响应，但投标人须对真实性承担责任。

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期： 年 月 日

- 2 旅游投诉热线座席人员经费项目组织和实施
- 3 员工服务质量监管和考核办法（含和采购人沟通及接受采购人监督措施）
- 4 服务全过程记录措施
- 5 文档资料管理办法
- 6 售后服务（如有，指合同期结束资料移交后为采购人提供的额外服务）
- 7 各类突发应急预案
- 8 服务人员健康保护措施（心理疏导等）
- 9 服务质量保障措施
- 10 合同履约验收方案
- 11 月度及合同期结束后资料移交清单（格式自拟）
- 12 履约能力

1) 投标人情况表

投标人情况表

一、 基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 电话/传真：
4. 成立日期或注册日期：
5. 行业类型：
6. 在册人数：
7. 基本户银行：
8. 基本户账号：

二、 其他情况：

1. 专业人员分类及人数：
2. 企业资质证书情况：
3. 近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
4. 其他需要说明的情况：

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

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期： 年 月 日

- 2) 承接该项目优势或经验介绍
- 3) 项目组织架构图、人员分配及岗位职责
- 4) 项目负责人简历表

项目负责人简历表

| | | | | | |
|--------------|------|----|------|-----|----------|
| 姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| 本项目中拟任职务 | | 职称 | | 学历 | |
| 参加工作时间： | | | | | |
| 从事类似项目负责人年限： | | | | | |
| 业绩 | | | | | |
| 项目名称 | 服务日期 | | 主要内容 | 中标价 | 发包人及联系电话 |
| | | | | | |
| | | | | | |

备注：

- 1) 此表仅提供了表格形式，投标人可按此表格扩展。如有，应附执业资格或岗位证书、身份证、职称证、学历证、管理过的项目业绩附合同协议书复印件（招标人、代理机构或评标委员会等均有权向发包人核实）。
- 2) 距投标截止期近一个季度内任意一个月的社会保险缴纳凭证复印件（全部资料加盖投标人公章）。
- 3) 负责人的社会保险缴纳凭证单位应和投标人保持一致，社保缴纳凭证未提供或单位不一致的，视为投标无效。

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期：年 月 日

5) 其他项目人员表

其他项目人员表

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 性别 | 拟任岗位 | 学历 | 类似项目工作年限(年) | 职称或职业资格 | 证书在投标文件中的页码 |
|----|----|----|----|------|----|-------------|---------|-------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

备注：

- 1) 此表仅提供了表格形式，投标人可按此表格扩展。如有，应附执业资格或岗位证书、身份证、职称证、学历证。
- 2) 距投标截止期近一个季度内任意一个月的社会保险缴纳凭证复印件（全部资料加盖投标人公章）。
- 3) 上述人员社会保险缴纳凭证单位应和投标人保持一致，社保缴纳凭证未提供或单位不一致的，视为本表未提供，**将不纳入评分**。

投标人名称（公章）：

投标代表（签名）：

日期：年 月 日

四、 资格文件格式

1 营业执照复印件（加盖投标人公章）

2 法定代表人委托授权书或法定代表人资格证书（二选一，原件加盖投标人公章，应和实际投标代表信息一致）

法定代表人授权函

本授权函声明： 我_____（姓名）系_____（投标单位名称）的法定代表人，现授权委托_____（投标单位名称）的_____（姓名）为我公司代理人，以本公司的名义参加上海科博商务发展有限公司组织实施的项目编号为_____的采购活动。代理人在投标、开标过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，我均予以承认。

代理人在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权委托书的撤销而失效，除非有撤销授权委托书的书面通知，本授权委托书自投标开始至合同履行完毕止。

代理人无转委托权。

特此委托。

投标人（公章）：

法定代表人（签字）：

投标代表人（签字）：

日期：

法定代表人资格证明书

_____（姓名）系_____（投标单位名称）法定代表人，现前往参加_____（项目名称、项目编号）的投标活动，以本公司名义全权处理一切与该项目投标有关的事务。

特此证明。

法定代表人（签字）：

投标人（公章）：

日期：

-
- 3 法定代表人及投标代表人身份证（正反面复印件，加盖投标人公章）
 - 4 政府人力资源部门颁发的合法有效人力资源服务资质证书复印件（加盖投标人公章）
 - 5 投标人无严重违法失信行为记录及信用良好承诺书（加盖投标人公章）

承诺书

上海市文化旅游市场质量监测和服务中心：

我单位在经营活动中无严重违法失信行为记录且信用良好，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、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，特此承诺：

若被发现我单位存在重大违法且具有失信等记录的，我单位将无条件地退出本项目的投标或服务，并承担因此引起的一切后果。

投标人（公章）：

投标代表（签字）：

日期：

- 6 关联性申明（投标人法定代表人或单位负责人、控股关系、管理关系等信息披露情况）（原件加盖投标人公章）

关联性申明

致：上海市文化旅游市场质量监测和服务中心

我单位参加 项目名称 的投标，我单位法定代表人是（姓名），身份证号码（身份证号码），实际负责人是（姓名），身份证号码（身份证号码）。根据相关要求，现对本单位法定代表人或单位负责人、控股关系、管理关系等信息情况披露如下，并承担披露不实的一切后果。

1、与本项目投标人法定代表人或单位负责人为同一人的其他单位：

（1）单位名称 1：

（2）单位名称 2：

.....（自行列举）.....

2、与投标人存在控股、管理关系的其他单位；

（1）控股关系单位及控股比例

①单位名称 1：

②单位名称 2：

.....（自行列举）.....

（2）管理关系单位名称

①单位名称 1：

②单位名称 2：

.....（自行列举）.....

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其授权人：_____（签名或盖章）

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 单位负责人是指董事长、总经理或具有实际经营权的控股股东。
2. 控股股东是指出资比例在 50%以上，或者出资比例不足 50%，但享有公司股东会/董事会控制权的投资方（含单位或者个人）；
3. 管理关系单位是指与不具有出资持股关系的其他单位之间存在管理与被管理关系的单位。
4. 评标委员会保留核查并作出相关处理的权利。
5. 若不存在上述关联性企业，可在相关栏目位置填写“无”。

7 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件加盖投标人公章）

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：

8 安全及服务质量承诺书（原件，加盖投标人公章）

安全及服务质量承诺书

本单位在提供本项目服务时将严格遵守国家、行业或采购人明确的安全及服务质量要求，愿意接受监督机构和采购人的核查，如有违反，愿按有关法律法规和相关规定接受处罚。本公司郑重承诺如下：

- 1) 在正式履行服务合同前，我单位可按采购人要求，与采购人签订相关责任书。
- 2) 在服务过程中，我单位将实施严格的安全培训监督管理，并确保各项服务质量。
- 3) 落实各项保障措施，确保各项考核指标如期实现。

特此声明。

投标人（公章）：

投标代表（签字）：

日期：

第七章 合同书格式和合同条款

说明：所附合同为本项目拟签署合同的参考样本，具体商业内容以采购人与中标人协商结果为准，样本内容不构成对采购人的任何不利约束，采购人保留对样本合同中的条款进行修改的权利。

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]

合同各方：

甲 方：[合同中心-采购单位名称]（以下简称“甲方”）

法定代表人：[合同中心-采购单位联系人]

地址：[合同中心-采购单位所在地] 电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

乙 方：[合同中心-供应商名称]（以下简称“乙方”）

法定代表人：[合同中心-供应商法人姓名]

地址：[合同中心-供应商所在地] 电话：[合同中心-供应商联系人电话]

基于甲乙双方于[合同中心-签订时间]签订生效的《服务项目合同》，对于乙方为甲方服务项目提供的具体服务项目及该项目期内的权利义务，甲、乙双方达成如下约定：

一、项目期限

本项目有效期自：[合同中心-合同有效期]

二、项目期服务内容：

乙方接受甲方委托，为甲方提供旅游投诉热线座席人员服务。在本项目期间内，由乙方负责招聘、面试为甲方提供服务的工作人员，并与之建立劳动关系对其管理，并负责工作人员后续发生的离职、工伤或其它纠纷。

三、甲方权利及义务

1. 甲方有权按采购需求对乙方的服务事项做出明确、清晰、合理的要求，甲方

负责提供服务场地、设备，协助乙方提供相应的设施、工具，并承担必要的服务项目的日常运作费用，该项费用参照招投标实际结果及合同签订时双方协商结果。

2. 甲方有权对乙方工作人员完成服务事项的情况进行考察，并给予乙方相应反馈。
3. 甲方有权要求乙方提供项目工作人员的有关信息资料，包括健康证明、劳动合同、社会保险与公积金证明、学历证明、资质证明等。如产生体检等相关福利费用的均由乙方承担。
4. 甲方有权监督、指导服务事项进展，并提出改进意见。
5. 甲方应当按时足额向乙方支付服务费及双方约定的其他费用。
6. 甲方应配合乙方加强对乙方工作人员的日常管理。
7. 甲方应当指定相关负责人按照甲乙双方的约定对乙方及乙方工作人员完成工作任务情况进行审核和确认。
8. 甲方应严格执行国家安全卫生规程和标准，对乙方服务工作人员进行必要的宣传教育，防止人身伤害事故发生；对甲方提供的与服务内容相关的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。
9. 甲方如有超出乙方对服务工作人员的基本着装、形象要求的，相关费用由甲方承担。
10. 如乙方工作人员提供的服务无法达到标准，经双方评估确认后，甲方有权要求乙方撤回或更换提供服务的工作人员。
11. 乙方服务工作人员在提供服务期间发生工伤事故的由乙方承担全部责任，支付各类费用。对处于工伤及三期内的工作人员，甲方仍然需要向乙方支付服务费用。
12. 甲方享有本项目采购需求约定及乙方投标时承诺内容的全部权利（包括且不限于乙方投标文件在内的全部承诺内容）
13. 甲方承担本项目采购需求约定及或服务过程承诺内容的全部义务。

四、乙方权利及义务

-
1. 乙方应当按照甲方要求提供服务，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。对确需变更甲方指示和要求的，应当经过甲方同意。
 2. 乙方负责为乙方服务工作人员依法办理劳动用工手续，在服务工作人员的聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证乙方服务工作人员的合法权益，按时、足额为服务工作人员缴纳社会保险，保持服务工作人员的稳定性。
 3. 乙方对服务质量负责，对甲方的投诉应在 5 个工作日内就解决情况做出书面汇报并呈交甲方。
 4. 乙方应教育乙方工作人员遵守甲方的业务流程、操作规范、监督机制和风险控制机制。
 5. 乙方可委托甲方对所提供的服务事项行使必要的管理权。
 6. 乙方及乙方工作人员应遵守相关协议、保守因履行本合同而获知的甲方保密信息。
 7. 乙方有权要求乙方工作人员到甲方提供上门服务时佩戴乙方的标识。
 8. 乙方可依据法律法规及本合同的约定，要求甲方保障乙方服务工作人员的合法权益，对甲方损害乙方工作人员人身、财产利益等行为提出意见和整改要求。甲方应在收到乙方书面意见后 10 个工作日内以书面形式回复乙方。
 9. 乙方有责任为服务工作人员缴纳社会保险及住房公积金。对发生工伤的服务工作人员，由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理，乙方负责工伤认定等申报工作。非因工发生的伤亡事故，乙方负责伤亡事故的处理，对发生的事故处理费用和对服务工作人员的经济补偿等由责任方承担。
 10. 乙方与内部服务工作人员发生劳动纠纷时，乙方应直接与服务工作人员交涉解决并自行承担相关责任，处理好纠纷，以免影响对甲方的服务工作，如出现严重影响对甲方服务工作的，由乙方承担所有损失责任。
 11. 乙方享有本项目采购文件约定及甲方服务过程承诺内容的全部权利。
 12. 乙方承担本项目采购文件约定及投标或服务过程中承诺内容的全部义务（包括且不限于乙方投标文件在内的全部承诺内容）

五、服务费用

1. 本项目合同总金额为人民币：[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）。
2. 乙方在每季度20日前，与甲方工作人员按项目实际工作人员的人数及服务内容和质量等核对服务费用事宜。服务费用已经包含且不限于需支付给服务项目人员的工资、社保、住房公积金、经济补偿金、伤残就业补助金、其他可能产生的支出、乙方收取的承包服务费等。
3. 甲方以年自然季度为周期向乙方支付服务费用。在每年中3月25日，4月25日，7月25日，10月25日，乙方以收费通知单的形式向甲方发送收费清单，具体方式包括电子邮件、传真或信函，并开具合法的“服务费”发票。经甲方确认无误后，甲方于3月31日，4月30日，7月31日，10月31日前按上海市财政局规定流程和效率付款（遇法定节假日提前至节假日前的最后1个工作日）。
4. 因甲方原因使乙方工作人员超出正常工作时间、工作地点而产生的服务费用，甲方应当按照国家法规所列的标准向乙方支付。因乙方或乙方工作人员原因，未能提供正常服务的工作时间，甲方应当按照国家法规所列的标准向乙方核减，乙方工作人员病假、产假、依法享受的法定年休假等情形的，不列入甲方可核减的范围。本条内容和采购文件内容产生冲突时，以采购文件内容为准。
5. 如果双方履行本合同期间，服务项目、服务成本、政策法规发生变化，双方将就该变化进行确认，并按照双方确认的标准调整服务及费用标准。但所有调整须经甲方同意。

六、付款、服务内容、方式、质量等其他约定

[合同文档其他补充事宜]

[合同中心-其他补充事宜]

[合同中心-补充条款列表]

七、法律责任

-
1. 甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密信息包括但不限于本合同报价、合同文本、以及双方标有保密字样的往来文件。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄漏。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。
 2. 如果任何一方在本合同期内提出提前终止某服务项目的，应当提前 45 天书面通知对方。

八、通知与送达

1. 双方之间的任何通知及通讯应以书面形式，以中文的形式通过传真、电子邮件、专人派送（包括快递）方式送达至甲方及乙方的地址及联系人（具体见本合同首部）。
2. 如遇双方或一方联系人不能履行本合同的义务，双方或对方应及时沟通和更换联系人。
3. 通知或通讯被认定的送达时间应按如下规定：
 - 1) 如为传真或电子邮件，则应以传送记录或电脑所显示的进入时间为准。若传送时间为该日下午五时之后，则送达日期应认定为在接收地的下一个工作日；
 - 2) 若为专人派送（包括特快专递方式派送），以收件之日期为准。

九、争议解决

因执行本约定发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可向双方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，约定其余部分应继续履行。

十、其他

1. 本约定在履行中，如中国政府新颁布的有关法律、法规和提供服务的地区的规定与本约定条款发生矛盾时，甲乙双方应当协商变更相应条款，以达符合

相关规范要求之目的。

2. 本约定的附件及双方认同的操作流程和规范均为本约定的补充，是本约定不可分割的部分与本约定具有同等法律效力。
3. 本约定执行过程中双方均应认真遵守执行，不得擅自变更、修改。如双方同意对本约定进行修改应以协议的形式作为本合同附件。
4. 本约定一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方：[合同中心-采购单位名称_1]

乙方：[合同中心-供应商名称_1]

签章：

签章：

日期：[合同中心-签订时间_1]

日期：[合同中心-签订时间_2]

合同签订点：网上签约

第八章 附件：采购需求

一、 采购单位

上海市文化旅游市场质量监测和服务中心为市文旅局局属单位，负责本市文化旅游市场质量信息监测与分析、纠纷投诉调处、行业法律咨询服务等。

二、 服务需求

采购人设立岗位，中标单位落实工作人员，提供服务方案 and 标准，在采购人指定地点，负责为采购人提供规定下述服务及其他委托工作。全年实行 8:00-20:00（12 小时制）服务。

三、 服务内容

1. 协助上海市文化旅游市场质量监测和服务中心（以下简称“质监服务中

心”)完成12345市民热线各项工作。

- 1) 协助12345市民热线系统知识库的日常维护,对文旅行业相关信息做到实时收集、分类、汇总,并将信息及已拟定的政策口径在知识库进行即时更新。信息收集的对象、渠道:
 - 2) 通过市局各处室收集相关信息。
 - 3) 关注文旅系统政府官方发布的信息,并核实具体内容的真实有效性。
 - 4) 联系各大文旅企业收集相关信息,并核实具体内容的真实有效性。
 - 5) 12345热线转办工单的办理。
- (1) 收单:通过市文旅局12345热线工单系统收录具体工单信息内容至质监服务中心热线工单办理专项表。确保收单的及时性和内容的准确性,避免出现漏单情况。
 - (2) 审单:对收取的工单进行分类、分层,厘清市局各处室、各区、各企业以及质监服务中心的承办公单类型,将工单及时流转、派发。严格审单,避免明显的属地化分发错误及分类错误。
 - (3) 催单:按市热线办工作要求,系统性登记每件工单的答复有效期,对临近答复期限仍未收到回复的工单,向各具体工单处理部门、单位发出提示并进行催办。及时催办黄单,避免超时。
 - (4) 收集、整理工单回复:对各部门、单位的工单处理回复内容进行收集、整理,录制表格,整合相关数据。及时收取并整理回复,检查回复内容准确性及行文通畅。
 - (5) 回单:将每个通过质监服务中心拟定的工单回复口径通过市文旅局12345热线工单系统向市热线办进行回单,并根据热线办回复格式要求,妥善填报各项工单办理信息。根据回复内容准确回单,避免张冠李戴。
 - (6) 工单处理:协助质监服务中心共同处理属于本所职责范围的工单,对发现疑难、复杂的工单及时上报质监服务中心热线工单办理人研判。注意沟通礼仪及处理时效。
 - (7) 数据统计:按统计周期(月度、全年)并根据质监服务中心工单数据统计的标准要求,对热线工单办理数据进行分类、汇总,为质监服务中心

对热线工单办理情况内容的梳理、分析，发现新问题、疑难问题，并进一步找对策、措施提供保障。

- (8) 落实工单“一日先行”的办理：根据市热线办工作要求，在上级工单转办的 24 小时内，对收到的所有工单按质监服务中心拟定的各类口径模板通过“信管平台”以短信形式告知、答复工单联系人。按规定时限进行一日限行，避免遗漏、错发等问题。
- (9) 属地化对接：协助质监服务中心各业务科室落实与全市 16 个区工单材料、文书的往来收发、整理、归档等属地化对接工作。做好热线工单办理中实现市区分级、部门协同的联调联处机制有效运行的纽带。

2. 协助质监服务中心完成书面投诉在信息系统的录入等工作

- 1) 每日通过 12301 全国旅游监管服务平台接收转办投诉工单，并录入质监服务中心信息系统，将投诉及时流转、派发至质监服务中心投诉处理工作人员。
- 2) 扫描通过来信、来访所收的纸质书面投诉材料，并将扫描后的相关电子文案录入质监服务中心信息平台，将投诉及时流转、派发至质监服务中心投诉处理工作人员。

3. 信息监测

加强信息监控，建立健全信息预警快速响应与处理机制，及时掌握信息动态，快速感知信息风险，提升风险防范能力，消除不良影响，树立文旅行业良好形象，具体工作如下：

- 1) 每日由专人负责关注电视、电台、互联网各大网站、论坛、微博等发布的文旅行业动态信息，对发现的风险信息进行核实并及时上报。
- 2) 对通过媒体来访、来电所反映的本行业投诉内容进行接待、接听，并及时报告质监服务中心，由质监服务中心业务人员根据相关情况进行研判，启动应对预案进行处理。
- 3) 监控通过各渠道收到的旅游投诉案件内容信息，对发现可能引发群体性或公共危害性等行为的案件做到及时整理、汇报。

4. 协助质监服务中心接待上门来访人员

接待上门来访人员的咨询、投诉，接收书面投诉材料。对于不满足投诉受理条件的来访人，做好解释说明工作，引导其依法依规进行申诉。

5. 电话接听

“962020”市旅游热线并入“12345”市民热线后，质监服务中心需重新建立电话答录系统，用于日常投诉处理中与纠纷双方的往来电话联系、12345 热线转办工单联系回复等工作需要。项目工作人员负责来电接听、转接或转告，解答咨询来电，并处理通过 12345 投诉类转办工单的简单案件。

四、绩效目标

1. 保证监督人工接通率、人工应答及时率、咨询应答率、紧急或特急类工单转送率等数据，使项目服务体现效率性；保证座席服务的政策、法律法规解读应答具备专业性；保证项目工作人员电话沟通语言具有规范性；保证项目工作人员沟通态度保持亲和力和耐心。保证项目热线工单办理符合本市热线办各项标准要求。
2. 必须有效率、高质量地完成项目工作内容，符合窗口单位接待人民群众的工作要求。促使来电寻求帮助，进行咨询、投诉维权的人民群众对反馈问题得到的接听服务感到满意，努力提升政府形象，树立热线电话的口碑，建立起在人民群众心里的公信力。
3. 绩效目标值：
 - 1) 每日按时段收取 2 次工单：
第一次：18:00（-1）- 12:00 ，第二次：12:00 - 18:00
如遇第二次收单时间段有需当场协调的工单质监服务中心先行联系处理，处理完毕将不再下区，未处理完毕将第二天继续转至区局，同时备注好此前沟通情况。
 - 2) 当日工单分类整理当日工单内容，并按照规定分派处理（质监服务中心、各处室、相关单位及区文旅局）登记填入一月一表内。
 - 3) 每日在工单整理分类完毕后，将当日相关区文旅局及单位工单通过邮件发送。

-
- 4) 做好每日工单的一日限行工作（1个工作日内）。
 - 5) 每日收取区文旅局及相关单位的邮件回复工作，并将回复内容整理入每月一表中。
 - 6) 对质监服务中心工单进行联系处理（15个工作日内完成）。
 - 7) 根据质监服务中心、各处室、单位及区文旅局工单退单和回复内容进行热线系统的回复（有退单或办结内容后的1个工作日内完成）。
 - 8) 对即将到期的工单进行催办（12个工作日未回复）。

五、人员配置

中标单位应建立项目服务团队，团队不低于35人，岗位配置应满足采购需求。

六、岗位任职要求及工作职责

1. 座席代表岗

- 1) 任职要求：高中及以上学历，普通话标准、口齿伶俐，计算机操作熟练，具备灵敏的反应能力，较强的责任心，良好的团队精神，做事细致耐心、自律能力强。具备工作经验或特殊对口技能者可根据情况适当放宽相关条件要求。
- 2) 工作职责：全年实行8:00-20:00小时制，全天候以话务为主。
- 3) 负责采购人文化旅游市场服务质量投诉热线的接听受理；
- 4) 对文旅行业相关政策、法规、业务受理流程咨询，信息查询进行询答；对投诉、举报和建议进行接听、记录及非结论性回复；对于投诉举报类的案件，做到及时出单，及时分转；遇到重大或突发事件及时汇报。

2. 话务组长岗

- 1) 任职要求：高中及以上学历，一年以上客服热线工作经验者优先，普通话标准，声音甜美，具有亲和力，具备较强的团队建设管理能力、沟通协调能力和应变能力。具备工作经验或特殊对口技能者可根据情况适当放宽相关条件要求。
- 2) 工作职责：组织、协调班组工作人员培训、实施、检查、考核、调换班工作、交接班信息传递，月度工作总结等全部班组业务；与采购人主管

部门及领导进行协调对接。

3. 其他岗位

（知识库维护、信息录入、信息监测、来访接待协助等，可由座席人员、话务组长等岗位互相兼容也可以单独设置）

- 1) 任职要求：高中及以上学历，普通话标准、口齿伶俐，计算机操作熟练，具备灵敏的反应能力，较强的责任心，良好的团队精神，做事细致耐心、自律能力强。具备工作经验或特殊对口技能者可根据情况适当放宽相关条件要求。

- 2) 工作职责：由采购人指定。

七、投诉热线服务主要考核指标

| 序号 | 考核指标 | 内容定义 | 月指标值 |
|----|----------|-------------------------------------|-------------|
| 1 | 人工接通率 | 人工接听热线总数/系统分配给人工座席的总话务量 | $\geq 95\%$ |
| 2 | 人工应答及时率 | 在20秒内，人工应答的热线总数与应答总数之比 | $\geq 80\%$ |
| 3 | 乙方责任投诉 | 因乙方及接听人员业务差错等原因引起的有效投诉 | ≤ 5 件 |
| 4 | 平均放弃时间 | 指呼叫者放弃呼叫前平均等待时间，以秒计 | ≤ 20 秒 |
| 5 | 平均持线等待时间 | 指座席员让客户在线等待的平均时间 | ≤ 60 秒 |
| 6 | 呼叫放弃率 | 放弃热线数与全部接通热线数的比率 | $\leq 3\%$ |
| 7 | 咨询应答率 | 回答时间少于600秒的热线数/接入的热线数 | $\geq 90\%$ |
| 8 | 退单率 | 指由于工单记录错误等原因后台退给前台的工单数占转后台处理总工单数的比例 | $\leq 3\%$ |

| | | | |
|----|-------------|------------------------------------|---------|
| 9 | 一般类工单转送率 | 指12小时内，转后台处理的来电记录数 / 应转后台处理的来电记录数。 | ≥99.99% |
| 10 | 紧急或特急类工单转送率 | 指15分钟内，转后台处理的来电记录数 / 应转后台处理的来电记录数 | ≥9.999% |
| 11 | 上班准点率 | 话务组长岗：行政工作时间 座席代表岗：全天24小时轮班 | 100% |

八、 预算限额和服务期限

1. 本项目预算限额为含税人民币 5,702,200.00 元整。
2. 超过预算限额的投标不予中标。
3. 供应商应对全部服务成本（含利润）进行充分测算后合理报价。
4. 评标委员会有权对各投标人报价进行鉴定，属于恶意低价者，评标委员会有权直接判定为废标。
5. 本项目采用一次招标，三年有效，每年经考核合格后一年一签的方式实施。（具体起始时间按合同约定）。

九、 项目验收条件、标准及要求

1. 中标人有义务参加并协助招标人验收，提供相关资料，并对自己提供的服务负责。
2. 项目完成服务后，甲方有权自行或委托第三方机构进行验收。项目验收条件、标准及要求包括但不限于：
 - 1) 项目全部服务内容，已按合同要求完成，能满足实际需要，因不可抗力因素而无法实现的情况除外；
 - 2) 项目运行期间的所有约定服务和突发问题都已得到解决；
 - 3) 项目文件资料齐全，并符合招标人项目验收规范规定。
 - 4) 双方签署最终验收文件时，中标人应提交规范、完整的验收文档，包括但不限于项目总结报告、服务方案等全面技术资料，以及所有与用户等相关联的说明、表格等资料文档，并有责任帮助整理、装订、归档。

十、 售后服务承诺

中标人应具备完整的服务团队且能提供良好的售后支持，本项目验收合格后，中标人必须提供报告总结、资料整理与归档、财务结算、后续咨询与支持、设施设备拆卸归还（如有）、紧急事务处理、投诉处理、满意度调研与反馈、履约验收、绩效评估、审计配合等售后服务，并达到招标人预定的目标，具体方式等由招标人确定。

十一、 需要执行的国家相关标准、行业标准、地方标准、规范

政府颁发或本采购文件规定的适用于本项目的其他现行法律、法规、规章、规范性文件、标准和要求。

十二、 署名权，版权、知识产权

1. 本项目实施过程中所产生的成果资料的署名权，版权、知识产权等均归招标人所有，未经招标人书面许可，中标人不得公开发表或对外提供，否则由此给招标人或相关人员造成的一切损失由中标人一方承担。
2. 中标人提交的成果若与第三方有任何纠纷，由中标人负全责，与招标人无关。

十三、 保密要求

1. 中标人在项目服务中使用及产生的所有资料、数据，包括但不限于本合同及附件、招标文件、工作过程资料、数据、说明等资料的所有权和过程中产生的数据、资料等知识产权、使用权、处理权均属于招标人，中标人负有保密义务。
2. 中标人及其任何人员不得擅自处理、发表、引用或向第三方提供或泄漏与本项目、本合同的业务活动的任何有关的资料，以及在合同履行过程中形成的成果或文字资料。

十四、 其他要求

1. 中标单位应保证服务人员的岗位稳定，服务方案稳定，服务标准稳定，为采购方提供优质服务。特殊情况下，招标人有权接管项目团队除劳资关系外的一切业务指导。
2. 中标单位应履行服务责任，派遣、调换工作人员须得到招标单位的同意。因中标单位自身原因引发管理或劳资纠纷的，由中标单位承担因此引发

的全部责任。

3. 招标人对中标人提供的服务人员的招聘及使用拥有最终核定权，并有权调整招标人认为不适合的服务人员，中标人应在 7 个工作日内予以无条件满足。
4. 中标单位应确保依法用工，薪资待遇至少应满足相关法律法规规定。
5. 其他未尽事项详见《服务合同》。

十五、商务要求

1. 服务地点：由乙方安排，甲方确认。
2. 付款：按季支付，经考核合格后支付本季度费用。支付前，乙方应向甲方提供等额增值税发票，甲方在接到乙方发票后 15 个工作日内，甲方按上海市财政操作规程向乙方支付项目核定价款，具体付款方式、金额等按合同约定。
3. 本项目报价含服务的策划、组织、实施、售后服务等完成合同标的全部费用。
4. 投标人应充分了解本项目需求，提供完整的投标文件。
5. 中标人在签订合同时，不得提出附加条件和不合理要求，否则将取消其中标资格。
6. 服务流程：按合同约定。
7. 其他服务要约，可在售后服务合同商定中体现。
8. 招标人是否允许采用分包方式履行合同：否。
9. 采购文件中明确可以分包履行的具体内容、金额或者比例：无。
10. 可以分包的具体内容：无。
11. 逾期支付资金的违约责任：双方协商后经合同约定。
12. 双方的违约责任：双方协商后经合同约定。

十六、注意事项

投标人的报价应为完成上述所规定采购内容的所有费用，并承担一切风险责任。投标人应结合采购内容、要求、市场行情及自身的竞争能力，确定最终报价。

十七、 服务标准、效率、验收标准及其他技术和服务需求

国家、行业或本招标文件有规定的，依据规定，无规定的，由招标人及中标人依据项目情况在签订合同时自行协商确认。

十八、 考核指标

招标人有权对中标人实施考核，并对最终考核办法拥有决定权，投标人自投标起即视为已经承诺履约本条需求及考核指标：

工作计划完成率 100%

服务质量满意率 95%

突发事件应急处置及时率 100%

履约验收合格率 100%

重大责任事故发生率为 0