

项目编号：310000000240807120455-00141267

投诉举报热线服务

竞争性磋商文件

采购单位：上海市市场监督管理局
地 址：肇嘉浜路 301 号

目 录

第一章 竞争性磋商公告	3
(一) 磋商响应文件的组成	12
(二) 磋商响应文件的语言及计量	14
(三) 磋商响应报价	14
(四) 磋商响应文件的有效期	14
(五) 磋商保证金	14
(六) 磋商响应文件的签署和份数	15
第三章 评审办法及评审标准	23
第四章 项目需求	26
第五章 政府采购合同主要条款指引	38
第六章 响应文件格式附件	50

—

第一章 竞争性磋商公告

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等规定，现就下列项目进行竞争性磋商采购，欢迎提供本国货物、服务的供应商参加：

一、项目编号：310000000240807120455-00141267

二、公告期限：5 个工作日

三、采购内容及数量

包号	包 名 称	数量	单位	预 算 金 额 (元)	简 要 格 格 描 述 或 包 基 本 概 况 介 绍	最 高 限 价 (元)	备注
1	投 诉 举 报 热 线 服 务	1		2900000.00	本 项 目 为 投 诉 举 报 热 线 服 务 项 目 ， 具 体 技 术 要 求 详 见 技 术 需 求。	2900000.00	

四、供应商的资格条件

投诉举报热线服务资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级 / 包级
1	引用上海证照库	营业执照	原件的扫描件并加盖公章	项目级
2	自定义	“信用中国网站”和“中国政府采购网”信用查询截图	原件的扫描件并加盖公章	项目级
3	自定义	法定代表人授权委托书和被授权人身份证原件或法定代表人身份证明书和法定代表人身份证原件的扫描件	原件的扫描件并加盖公章	项目级
4	自定义	中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务）	原件的扫描件并加盖公章	项目级

五、获取磋商文件的时间、地点、方式：

1、报名时间：2024-09-24 至 2024-09-30（节假日除外）。

2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行报名。

3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

六、投标文件上传

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

电子投标文件未上传或未成功上传导致的后果由供应商自行承担。

七、磋商保证金：

按包缴纳

包号	投标保证金金额（元）	开户银行	收款户名	收款账号	交付方式
1	58000	上海农商银行华泾支行	上海日杰投资咨询有限公司	32462028010080010	在线转账

磋商供应商应于 2024-10-08 10:00:00 时前将磋商保证金以网银、银行保函、汇票、电汇、转帐支票方式（上海日杰投资咨询有限公司不受理以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金）缴入上海日杰投资咨询有限公司保证金专户。

已缴纳保证金的投标单位应于投标响应截止时间前在平台上录入并将《投标保证金承诺书》与投标文件一同递交至采购文件规定的开标地点。

（《投标保证金承诺书》格式详见附件，不密封进投标文件）

八、磋商响应截止时间和地点：

磋商响应方应于 2024-10-08 10:00:00 时前半个小时内将响应文件密封送交到上海市徐汇区虹漕路 77 号 C10 栋 804 室，逾期送达或未密封将予以拒收。

九、磋商开启时间及地点：

本次磋商将于 2024-10-08 10:00:00 时整在上海市徐汇区虹漕

路 77 号 C10 栋 804 室开启，响应方须派全权代表参加（全权代表应当是响应方的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席）。

第二章 响应方须知

前附表

序号	内 容 及 要 求
1	项目名称及数量：详见《竞争性磋商采购公告》
2	信用记录：根据财库[2016]125 号文件，通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、 中 国 政 府 采 购 网（www.ccgp.gov.cn），以磋商当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其磋商响应将作无效处理。
3	政府采购节能环保产品：须符合国家节能环保相关规定。
4	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》。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。对于专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审； 本项目行业划分：其他未列明行业
5	投标方式：电子投标，投标人须将投标文件加密上传至上海政府采购云平台，上传方式详询上海政府采购云平台-在线服务。由于上传失败或解密失败等原因导致的后果由投标人承担。
6	是否允许进口产品：不允许进口产品
7	磋商响应保证金应按《竞争性磋商采购邀请》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的磋商保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。
8	磋商保证金退还：未成交供应商的保证金在成交通知书发出后 5 个工作日内无息退还，成交供应商的磋商保证金在合同签订后 5 个工作日内无息退还。 供应商办理保证金退还手续时需提供上海日杰投资咨询有限公司开具的交入磋商保证金凭证退款联，及凭证要求的其它资料。 详见上海市政府采购网：http://www.zfcg.sh.gov.cn/，位置：“首页-在线服务”。

9	答疑与澄清：磋商响应方如认为磋商文件有误或有不合理要求的，应当于响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式向磋商方提出。
10	转包与分包：否；联合投标：不允许。
11	现场踏勘：不组织现场踏勘
12	演示时间：不进行演示
13	磋商响应文件组成：磋商响应文件由磋商响应资信及商务文件、技术文件正本各1份、副本各2份。
14	磋商结果公示：采购结果经采购人确认后，上海日杰投资咨询有限公司将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/)
15	签订合同时间：成交通知书发出之日起30日内。
16	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
17	付款方式：国库集中支付（采购人自行支付），详见各标项的资信及商务要求表。
18	磋商响应文件有效期为90天
19	投标文件的接收： 招标方于投标截止时间前半小时内接收投标文件，投标文件送达回执、政府采购活动现场确认声明书（格式详见附件）应单独提供，如投标人递交投标文件时未提供回执，视同不需要回执。 投标人递交投标文件时，如出现下列情况之一的，投标文件将被拒收： 1、未按规定密封或标记的投标文件； 2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的投标文件； 3、仅以非纸制文本形式的投标文件； 4、未成功办理投标人报名手续的； 5、超过投标截止时间送达的投标文件。 投标人在投标截止时间前，可以书面通知（加盖公章）招标方，对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

20	1、代理机构向中标单位收取中标服务费。 2、本项目中标服务费参照国家发展计划委员会计价格（2002）1980 号文公布的《招标代理服务收费管理暂行办法》规定收取。 3、中标单位领取《中标通知书》时，向代理单位支付中标服务费。 4、中标服务费以支票形式或现金形式支付。 5、代理单位账户信息：上海日杰投资咨询有限公司，上海农商银行华泾支行：32462028010080010。
21	解释：本磋商文件的解释权属于上海日杰投资咨询有限公司。

一、总 则

竞争性磋商采购方式，是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购货物、工程和服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

（一）适用范围

仅适用于本次竞争性磋商文件中政府采购的项目。

（二）定义

- 1、“磋商方”系指组织本次磋商的上海日杰投资咨询有限公司。
- 2、“磋商响应方”系指向磋商方提交磋商响应文件的单位。
- 3、“采购人”系指委托磋商方采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织；也是磋商结果的最终确认方。
- 4、“产品”系指供方按磋商文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。
- 5、“服务”系指磋商文件规定磋商响应方须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
- 6、“项目”系指磋商响应方按磋商文件规定向采购人提供的产品和服务。

（三）磋商响应方的确定

在上海市政府采购网或其他省级以上媒体通过发布公告的形式报名参加。

（四）磋商响应方委托有关说明

- 1、全权代表须携带有效身份证件。如全权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见附部分）。
- 2、磋商响应方所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。其所使用的采购项目实施人员必须为本法人

员工（或必须为本法人或其控股公司正式员工）。

3、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5、磋商响应方应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求提交磋商响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

（五）磋商响应费用

不论磋商采购结果如何，磋商响应方均应自行承担所有与磋商响应有关的全部费用（磋商文件有其他规定除外）。

（六）质疑

1、磋商响应方认为磋商过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在成交结果公示之日起七个工作日内，以书面形式向上海日杰投资咨询有限公司提出质疑。

2、质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>），位置：“首页-在线服务”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- a 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- b 质疑项目的名称、编号；
- c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- d 事实依据；
- e 必要的法律依据；
- f 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或

者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理，质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，磋商方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

（八）磋商文件的澄清与修改

1、磋商响应方应认真阅读本磋商文件，发现其中有误或有不合理要求的，磋商响应方应当在磋商响应截止之日三个工作日前以书面形式向上海日杰投资咨询有限公司提出。上海日杰投资咨询有限公司将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有磋商文件收受人。

2、在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认，该实质性变动是磋商文件的有效组成部分，并以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

3、磋商文件澄清、答复、修改、补充的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与磋商文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

（九）在磋商过程中，因磋商小组实质性变动了采购需求，已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

二、磋商响应文件的编制

（一）磋商响应文件的组成

磋商响应文件由资信及商务文件、技术文件两部份组成。

1、资信及商务文件

A、资信文件：

- (1) 磋商响应声明书（格式见附件）；
- (2) 法定代表人授权委托书(格式见附件)；
- (3) 提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

(4) 提供自采购公告发布之日起至磋商响应文件递交截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）磋商响应方信用查询网页截图；

(5) 提供被委托人为本单位在职员工的声明函(格式见附件)；

(6) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(格式见附件)；

(7) 提供采购公告中符合磋商响应方的特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

B、商务文件：

(1) 评分对应表（格式见附件）；

(2) 资信及商务响应表（格式见附件）；

(3) 报价一览表（格式见附件）；

(4) 报价明细表（格式自拟）；

(5) 类似成功案例的业绩证明（磋商响应方同类项目实施情况一览表、合同复印件等）；

(6) 磋商响应方情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；

(7) 中小企业声明函（格式见附件）；

(8) 残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）；

(9) 磋商响应方认为需要的其他文件资料。

注：法定代表人授权委托书、磋商响应声明书、报价一览表必须由相应代表人签名或签名章并加盖供应商公章。

2、技术文件（货物和技术服务类项目）

- （1）对本项目的技术服务类总体要求的理解；

- (2) 项目总体架构及技术解决方案
- (3) 系统配置清单；
- (4) 备品备件清单说明；
- (5) 技术响应表；
- (6) 保证工期的施工组织方案及人力资源安排；
- (7) 项目实施人员一览表；
- (8) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- (9) 磋商响应方需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

注：法定代表人授权委托书、投标声明书、报价明细一览表必须由相应代表人签名或签名章并加盖供应商公章。

（二）磋商响应文件的语言及计量

1、磋商响应文件以及磋商响应方与磋商方就有关磋商响应事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的磋商响应文件视同未提供。

2、磋商响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

（三）磋商响应报价

- 1、磋商响应报价应按磋商文件中相关附表格式填报；
- 2、磋商响应报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。

（四）磋商响应文件的有效期

1、自磋商响应截止日起 90 天内磋商响应文件应保持有效。有效期不足的磋商响应文件将被拒绝。

2、成交人的磋商响应文件自磋商之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（五）磋商保证金

- 1、磋商响应方须按规定提交磋商响应保证金。
- 2、保证金形式：网上银行、担保机构保函、汇票、电汇、转帐支票。
- 3、上海日杰投资咨询有限公司不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

磋商保证金若以网上银行、电汇方式交纳的, 请将网上银行电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、供应商联系人、联系电话, 请在开标前一个工作日前到上海日杰投资咨询有限公司服务台开收据。
- 4、未成交商的磋商保证金在成交通知书发出后 5 个工作日内可办理退还手续, 成交供应商的保证金可在采购合同签订后 5 个工作日内退还。办理时需提供商开给上海日杰投资咨询有限公司的正式收据。
- 5、保证金不计息。
- 6、详见上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn/> , 位置: “首页-在线服务”。

7、磋商响应方有下列情形之一的, 磋商响应保证金及履约保证金将不予退还:

A、磋商响应保证金不予退还的:

(1) 磋商响应方在磋商响应截止时间后撤回磋商响应文件的
【本章一、总则: (九) 情况的除外】;

- (2) 磋商响应方在磋商响应过程中弄虚作假, 提供虚假材料的;
- (3) 成交人无正当理由不与采购人签订合同的;
- (4) 供应商与采购人、其他供应商恶意串通的;
- (5) 其他严重扰乱竞争性磋商活动的;

B、履约保证金不予退还的:

- (1) 拒绝履行合同义务的;
- (2) 产品质量验收或测试不合格的;

(六) 磋商响应文件的签署和份数

1、磋商响应方应按本磋商文件规定的格式和顺序编制、装订磋商响应文件并标注页码，磋商响应文件内容不完整、编排混乱导致磋商响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是磋商响应方的责任。

2、磋商响应方应按资信及商务文件、技术文件正本、副本规定的份数分别编制并按 A4 纸规格单独装订成册，磋商响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。活页装订（是指用卡条、抽杆夹、订书机等形式装订，使标书可以拆卸或者在翻动过程中易脱落的一种装订方式）的磋商响应文件按无效标处理。

3、磋商响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，磋商响应文件正本除《磋商响应方须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。

4、磋商响应文件须由磋商响应方在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，磋商响应方应写全称。

5、磋商响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由磋商响应方负责。

（七）磋商响应文件的包装

磋商响应方应按资信及商务文件、技术文件分别各单独密封封装。磋商响应文件的包装封面上应注明磋商响应方名称、磋商响应方地址、磋商响应文件名称（资信及商务文件、技术文件）、磋商响应项目名称、项目编号、标项及“磋商时启封”字样，并加盖磋商响应方公章。

（八）磋商响应无效的情形

实质上没有响应磋商文件要求的磋商响应将被视为无效磋商响应。在评审时，如发现下列情形之一的，磋商响应文件将被视为无效：

1、未按规定密封或标记的磋商响应文件、全权代表未到磋商现场参与磋商的；

- 2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的磋商响应文件；
- 3、仅以非纸制文本形式递交的磋商响应文件；
- 4、磋商响应方未能提供合格的资格文件；
- 5、与磋商文件有重大偏离的磋商响应文件；
- 6、磋商文件需要演示而没有演示的、需要提供样品而没有提供样品的；
- 7、标项以赠送方式磋商响应的；
- 8、磋商响应文件应盖公章而未盖公章或盖非公司公章、未装订或活页装订、未有效授权、法定代表人授权书填写不完整或有涂改的；
- 9、未成功办理投标人报名手续的、未按规定交纳磋商保证金的；
- 10、磋商最终报价超出预算的；
- 11、最终报价明显高于其市场报价或低于成本价且不能合理说明原因并提供证明材料的；
- 12、不符合法律、法规和本磋商文件规定的其他实质性要求的。

三、组织竞争性磋商程序

（一）组建磋商小组

磋商小组成员由上海日杰投资咨询有限公司按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

竞争性磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于竞争性磋商小组成员总数的 2/3。采购人不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。

达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到招标规模标准的政府采购工程，磋商小组成员应当由 5 人（含）以上单数组成。

（二）组织开标程序

上海日杰投资咨询有限公司将按照竞争性磋商文件规定的时间、地点和程序组织开标，各授权供应商代表及相关人员应参加开

标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。

1、开标会由上海日杰投资咨询有限公司主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交竞争性磋商响应文件的供应商名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对供应商保证金缴纳情况进行查验、核实，提请供应商代表或公证人员查验竞争性磋商响应文件密封情况并签名确认；

3、当众拆封、清点竞争性磋商响应文件（包括正本、副本）数量，将拆封后的资信及商务、技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。对不符合装订要求的**资信及商务、技术文件**由现场工作人员退还供应商代表。

4、磋商小组对所提交的磋商响应文件审查结束后，主持人宣布无效磋商响应方名称及理由，无效供应商代表现场签署《无效标告知书》。

5、磋商结束后，主持人公布有效磋商响应方的评分结果、成交候选供应商名单和最终报价，及采购人最终确定成交供应商名单的时间和公告方式等。

（三）组织磋商程序

上海日杰投资咨询有限公司将按照竞争性磋商文件规定的时间、地点和程序组织磋商，各磋商专家及相关人员应参加磋商活动并接受核验、签到，无关人员不得进入磋商现场。

1、核验出席磋商活动现场的磋商小组各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入磋商现场。

2、介绍磋商现场的人员情况，宣布磋商工作纪律，告知磋商人员应当回避情形；组织推选磋商小组组长。

3、宣读提交竞争性磋商响应文件的供应商名单，组织磋商小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、根据需要简要介绍竞争性磋商文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及磋商工作需注意事项等，

让磋商专家尽快知悉和了解所磋商项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒磋商小组对磋商项目应确定磋商方法和轮次，对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度，对磋商小组提出的有关磋商文件、磋商响应文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

5、磋商小组组长组织磋商人员独立评审。磋商小组对拟认定为响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；上海日杰投资咨询有限公司可协助磋商小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分，磋商小组组长应提醒相关磋商专家进行复核或书面说明理由，磋商专家拒绝说明的，由现场监督员据实记录；磋商专家的磋商、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

6、做好磋商现场相关记录，协助磋商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求磋商小组各成员签字确认。

7、磋商结束后，上海日杰投资咨询有限公司应对磋商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向磋商专家发放评审费，并交还磋商小组及其他现场相关人员的通讯工具。

（四）磋商小组磋商程序

1、在磋商专家中推选磋商小组组长。

2、磋商小组组长召集成员认真阅读竞争性磋商文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，竞争性磋商响应文件无效情形、评审依据、评审标准等。

3、磋商小组组长召集成员讨论确定磋商方法和磋商轮次，按标项与各磋商响应方就项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素按供应商签到顺序依次分别进行磋商。

4、磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件的有效性、完整性

和响应程度进行审查，确定是否对竞争性磋商文件作出实质性响应。审查结束后，从符合相应条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商【市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目和政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）不少于 2 家】。

5、磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件非实质性内容有异议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向磋商小组组长提出。经磋商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、经磋商确定最终采购需求和实质性响应的供应商后，磋商小组要求各磋商响应方在规定时间内提交书面最终报价，并对最终报价的合理性进行审核。

7、磋商小组根据第三章《评审办法与评审标准》对提交最终报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

8、根据竞争性磋商文件规定，磋商小组推荐成交候选供应商排序名单。采购人、经其书面授权的采购人代表或经其书面授权的磋商小组按成交候选供应商排名顺序对供应商逐一进行资格审查，直至依法产生合格的成交供应商。

9、起草评审报告，所有磋商专家须在评审报告上签字确认。

（五）磋商原则

1、磋商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与磋商有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响磋商的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与磋商响应方接触。

2、磋商小组专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加磋商工作的，应按规定更换磋商专家，被更换的磋商专家之前所作出的磋商意见不再予以采纳，由更换后的磋商小组专家重新进行磋商。无法及时更换专家的，要立即停止磋商工作、封存磋

商资料，并告知供应商重新磋商的时间和地点。

3、磋商小组专家对有关磋商文件、磋商响应文件、样品、现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的磋商专家及其意见或理由应予以完整记录，并在磋商过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对磋商文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对供应商而非采购人有利的解释。磋商专家拒绝在磋商报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意磋商结果。

四、确定成交供应商的原则

1、采购结果由采购人确认。采购人未确定成交供应商且在在规定时间内不提出异议的，视为默认。

2、采购结果经采购人确认后，上海日杰投资咨询有限公司将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布成交公告，并向成交方签发书面《成交通知书》，成交方可到上海日杰投资咨询有限公司服务台领取《成交通知书》。

五、合同授予

（一）签订合同

1、采购人与成交人应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内尽快签订政府采购合同，上海日杰投资咨询有限公司作为合同签订的鉴证方。

2、成交供应商拖延、拒签合同的，将被扣罚磋商响应保证金并取消成交资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

六、货款的结算

货款由采购人自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入成交供应商帐户。

七、中标服务费

代理机构向中标单位收取成交服务费。

本项目中标服务费参照国家发展计划委员会计价格（2002）1980 号文公布的《招标代理服务收费管理暂行办法》规定收取。

中标单位领取《中标通知书》时，向代理单位支付中标服务费。

中标服务费以支票形式或现金形式支付。

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

第三章 评审办法及评审标准

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

一、总则

本次评审总分为 100 分。合格响应方的得分为各项目汇总得分，成交推荐候选资格按得分由高到低顺序排列，得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列；得分且最终报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

二、分值的计算

磋商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×价格权值×100

技术、资信、商务及其他分按照磋商小组成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=磋商小组所有成员评分合计数/磋商小组成员组成人数

响应方综合得分=价格分+(技术分+商务及其他分)

三、评审内容及标准

综合评分法

投诉举报热线服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价	0~10	满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标方报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10% × 100，分值计算保留二位小数点。（投标方为小型和微型企业的价格给予 10% 的扣除后计算其价格分）
报价合理性	0~5	投标单位提供的报价，需符合市场，保证报价的合理性。（5-0 分）
项目整体方案	0~20	投标单位提供整体实施方案：包括但不限于项目管理方案、需求分析、服务方案等 提供的内容清晰准确针对性强且可行有效的得 20-16 分；内容不够清晰准确、针对性不强，或者不具备可行性，需要相应扣减，最高不超过规定最高分值，最低则此项计 0 分。
应急预案	0~6	根据投标单位提供的应急预案是否完善进行打分，6-0 分
管理机构及管理制度	0~6	根据投标人提供的管理机构设置、各部门职责、工作流程、各类规章制度、保密规定及管理机构可操作性、可行性、针对性，针对项目所做的规划情况，检查验收方案，办公设备配备等情况进行综合评价。（6-1 分）
交接方案	1~10	根据投标单位提供的呼叫中心服务的交接方案的针对性，可操作性，时效性进行打分，交接方案针对性强，完整合理，且可操作性强的，得 10-8 分；交接方案针对性较强，完整合理，且可操作性较强的，得 7-5 分；交接方案针对性一般，较完整合理，可操作性的，得 3-1 分
模拟案例	1~10	根据供应商提供的模拟案例处理流程的合规性、针对性、可操作性进行打分。处理方案规范，针对性强的，得 10-8 分；处理方案规范，且可操作性较

		强的,得 7-5 分;处理方案一般,具有可操作性的,得 3-1 分
项目经理	0~6	根据投标单位拟委派本项目经理情况进行打分: (1) 具有高级职称,得 3 分 (2) 具有 PMP 或 PRINCE2 或信息系统项目管理师认证(高级)的,得 3 分 项目经理必须为投标单位正式员工,提供社保证明,并提供以上证书复印件加盖单位公章。
项目管理团队	1~10	根据投标单位针对本项目提供的项目人员持证情况进行评分。 服务商需在投标文件中至少提供 5 人的项目核心成员名单。 根据项目人员的持证情况、人员管理机制完善、项目管理团队、及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验,人员具备相应的专业技术资格证书是否齐全等。项目人员配置合理完整,人员具有丰富的专业资质,且有其独特的能力优势,得 10-8 分; 项目人员配置较合理完整,人员具备一定的专业资质,可以满足项目要求,得 7-4 分; 项目人员配置较合理完整,人员经验基本满足或低于项目要求,得 3-1 分; 需提供相关人员资质证明。
类似项目业绩	0~8	根据投标单位提供的自 2023 年 1 月 1 日起的同类项目业绩进行打分,须提供合同复印件,并提供发票或对账单或用户满意度或用户确认书,每提供一个业绩得 2 分,最高得 8 分。
企业综合实力	1~9	投标单位服务各类证书情况、服务能力、履约情况、是否具备呼叫中心标准化定制、标准化文件编制情况等。(9-1 分)

第四章 项目需求

2024 年 1-7 月，总进线量已达 523 万通（预计全年 896 万，超出年初预计 20%），其中 12315 热线呼入进线量 338.2 万通；12345*3 热线呼入进线量为 184.7 万通；AI 工单 38 万单（预计全年 66 万，超出年初预计 10%）；热线承办工单 45 万单（预计全年 77 万，超出年初预计 79%），结合市场监管投诉举报工作需要，上海市市场监督管理局需额外采购相关服务以应对业务的增长，服务方需根据市场监管总局及上海市政府对于上海市市场监管投诉举报热线的相关考核要求。提供话务和管理服务，服务内容必须符合 12315 及 12345 热线的工作需要，根据投诉举报中心要求落实安排。

付款方式：服务期满后一次性支付全部款项。

（一）运营服务

在 2024 年提供运营服务，服务商配备日均 87 个岗位为期 60 天的运营服务。

服务商必须承诺将配合投诉举报热线服务项目（编号：310000000240807120455-00141267）服务商完成上海市市场监督管理局对整体项目的考核要求。

1.1 服务环境

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

1.1.2 工作场地需保障办公人员的人身安全、财物安全等。

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

1.2 软硬件环境

服务商必须提供热线所需的软硬件条件

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

1.2.2 服务商必须提供热线业务所需的网络环境及所需的软硬件，网络条件具备

符合 12315 热线和 12345 热线规定的政务内网安全策略的工作环境及互联网工作环境，以保障坐席能登录不同系统平台进行各种工单的录入，涉及系统包括市场监督管理总局平台、公诉平台和消保委平台。

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

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

1.3 “12315 和 12345 转 3” 话务组服务要求

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

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

1.3.2 服务商应保障话务质量抽检、人均质检评分及团队的月均满意率。

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

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

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

注：以上指标可能根据热线智能化建设情况调整。

1.4 “12345” 市民服务热线组服务要求

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

1.5 排班管理

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

（二）服务质量

2.1 综合服务要求

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

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

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

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

2.2 基础数据服务

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

2.3 知识库运维服务

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

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

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

2.4 人员要求

2.4.1 服务商应根据本项目服务需求组建运营团队，需至少提供 5 人的项目核心

成员名单，包括但不限于姓名，性别，年龄，学历，拟任职务，工作经历，工作专长等。

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

2.4.3 管理团队人员要求

2.4.3.1 服务商需配备项目经理为本项目服务。

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

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

2.4.4 座席人员要求

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

2.5 人员管理

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

2.5.2 服务商负责人员招聘工作，需建立完善的招聘流程以及招聘管理工作。

2.5.3 服务商应根据人员流失情况，提前做好人员储备工作。包括人员需求预

测、新员工招聘、新员工培训工作。新员工应经过通过上岗考核合格后方可转为正式上岗员工。

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

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

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

2.6 有责投诉事件管理

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

2.7 其它服务

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

2.7.2 服务商应做好运营过程中经采购人评估确需供应商承担的其他工作。

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

（三）模拟案例处理

服务商需对以下情况，结合自身项目经验，分别提供处理流程。

案例 1、热线接听案例分析：消费者在某电商平台购买枕头及枕套。因个人喜好原因，申请七天无理由退货并将商品寄回，平台商家拒绝接收退货。后消费者与平台协商，达成退货退款方案，但在此过程中商品遗失。同时，在与平台协商期间，

消费者发表了对商家的负面评论。随后几天，消费者发现该评论已不可见。因此致电要求仅退款并追究其违法责任。

请服务商以上述来电为例，分析话务员接听到该通电话后应予如何处理。

案例2、市民来电反映：2021年在某汽车销售企业购买了一辆小型汽车，近期发现发动机有异响后，在4S店做了全车检查被告知无问题可以正常驾驶。但是在昨日行驶过程中发动机突然熄火，车辆在高架上抛锚后由牵引车送到4S店。4S店检测后告知是发动机内的传感器故障导致抛锚，需自费维修。市民不认可，要求免费维修并赔偿相应费用。

请服务商以上述工单为例，分析工单受理员看到这个工单后应予如何处理。

（四）投标报价要求

服务商应根据12315话务服务、12345转3话务服务及AI工单处理分别设置岗位及完成业务需求所需要的岗位数量，并对岗位单价按月进行报价，岗位单价需包含所有岗位需用到的人员等所有费用。

其他相关费用指在完成本项目业务要求时所产生的其他费用。

附件：《投标（响应）文件-摘要》

投标项目明细清单

序号	服务内容	具体服务内容	工作量	备注
1	话务服务	12315 热线话务服务		
		12345 转 3 热线话务服务		
2	非话务服务	AI 工单处理服务		

		热线承办工单处理服务		
3	运营管理服务	管理及培训服务； 知识库服务		

附件：《热线服务外包质控评估细则（试行）》

热线服务外包质控评估细则（试行）

评估周期：

评估事项	质控要求	分值 (100分)	评估标准	完成情况	评估得分	备注	审核科室
进线接通率	平均达到 85%	15	平均进线接通率 ≥85%得满分 按完成比例得分： 实际平均进线接通率/85%*分值				来电来信来访科
到岗数量	每日平均到岗数量≥140	10	平均到岗数量≥140 得满分 按完成比例得分： 实际平均到岗数量/140*分值				
人均日接听量	每日人均电话接听量≥85 个	10	人均接听量≥85 得满分 按完成比例得分： 人均接听量/85*分值				
话务质量	话术规范、态度端正、解答正确	8	团队质检评分≥85 分得满分 按完成比例得分： 团队质检评分				

			/85*分值				
AI 工单处理时效	及时处理完成 AI 工单量	10	24 小时内完成工单处理 按完成比例得分： 24 小时内完成的工单量/当月总工单量*分值				
工单质量	话务、AI 工单（录音）的要素登记、分类规范、内容描述、派单方向差错率（季度工单总量的 0.3%	10	差错率 $\leq$ 0.3%得满分 按完成比例得分： 0.3%实际差错率*分值				
有责投诉	有责投诉量 $\leq$ 接听总量 0.03%	8	投诉率 $\leq$ 0.03%得满分 按完成比例得分： 0.03%实际投诉率*分值				
数据管理	数据统计方式与中心一致，未经中心同意，不得擅自对外提供或解释数据信息	7	主观分				
应急处理	重要信息（任务）处置及时妥善	7	主观分				

人员招聘	招聘人数应按合同约定执行，有人员离职的，应在 10 个工作日内补足人数总量	7	主观分				综合科
保密管理	与合同聘用人员签订保密协议，明确保密事项及要求	4	主观分				
系统运维	热线设备、系统运行正常，维保及时，确保线路畅通，发生故障时应在 30 分钟内解决	4	发生故障后 30 分钟内解决不扣分， 每超 5 分钟扣 1 分；一个评估周期内发生两次（含两次）以上故障得 0 分				
2024 年第六期评估平均得分：							

附件：《网络及信息安全承诺书（摘要版）》

网络及信息安全承诺书（摘要版）

本承诺书为《网络及信息安全承诺书》的摘要，完整内容详见：https://www.189.cn/sh/sy_ycgg/120630.html。本单位在本摘要版承诺书上盖章即代表对《网络及信息安全承诺书》完整内容的同意与确认，并与合同同时生效。

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《公共互联网网络安全突发事件应急预案》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同约定规范使用业务，不得超出合同约定的范围和用途使用业务，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

四、本单位严格按照《个人信息保护法》、《数据安全法》的要求处理个人信息和数据，保证个人信息和数据获得来源合法合规，并获得相关个人的知情同意。

五、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

六、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关等政府部门依法维护国家安全和侦查犯罪的活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

七、本单位承诺发送信息的真实性、准确性、合法性，承诺发布的内容应当严格

遵守相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反法律法规内容的信息。

八、本单位承诺不从事任何危害网络安全、数据安全和侵害个人信息合法权益的活动，

九、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、400号码接入等），承诺规范使用业务，进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码，严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码，传送真实号码。按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围，不违规经营、不变更合同约定的使用用途，不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用或多次转接。不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰（包括但不限于政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件、12321 接到投诉举报涉及本单位号码、贵公司或通信主管部门电话拨测及网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的）。如违反上述承诺，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同，所造成的一切后果由本单位承担。

（六）建立有效的信息安全管理和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求，本单位将无条件配合贵公司落实整改举措，直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十、本单位使用无线互联网（包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN）、短信网关（包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台）或短信类业务的，承诺遵守以下规定：

（一）不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容。

（二）不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

（三）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十一、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息和数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急

措施，以保证网络安全、数据安全和个人信息保护。

十二、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担违约责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停、停止业务直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十三、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。经通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”等认定各类渠道投诉、举报成立的，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即停止业务。停止业务后仍未落实整改的，贵公司有权停止向我公司提供语音业务服务。

十四、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

第五章 政府采购合同主要条款指引

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-采购人单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 服务要求综述

乙方需根据市场监管总局及上海市政府对于上海市市场监管投诉举报热线的相关考核要求。提供话务和管理服务，服务内容必须符合 12315 及 12345 热线的工作需要，根据投诉举报中心要求落实安排。

1.2 运营服务内容

在 2024 年提供运营服务，服务商配备日均 87 个岗位的运营服务。

1.2.1 服务环境

乙方需自行配备符合呼叫中心服务运营的服务场地，为确保热线业务的正常运营，工作场地根据情况需考虑紧急情况下的职场冗余备份机制，整体呼叫中心服务应保证 99.9%可用。

1.2.2 软硬件环境

乙方需提供热线业务人员日常办公所需的软硬件，包括但不限于办公电脑、话机、耳麦等。

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

1.2.3 话务接听服务

乙方提供的话务接听服务需符合热线的整体服务要求。乙方需积极采取有效措施应对话务量潮汐情况，确保话务畅通，并及时书面上报相关工作情况等。具体指标要求如下：

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

乙方需保障话务质量抽检、人均质检评分及团队的月均满意率。

乙方需确保 AI 工单处理时效，应在工单生成的 24 小时内对工单进行处置。

乙方需保证工单质量，要求登记准确、分类规范、内容描述和派单方向无差错，工单差错率 $\leq 3\%$ 。

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

1.2.4 承办公单工作

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

1.2.5 排班管理

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

1.3 服务质量内容

1.3.1 综合服务质量

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

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

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

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

1.3.2 基础数据

乙方需对系统中的基础数据进行整理清洗并及时准确地提供给甲方。

1.3.3 知识库运维

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

乙方需在接到甲方要求后 24 小时内完成知识库信息新增、修改、删除、同步等操作。

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

1.3.4 运营团队

乙方需组建运营团队，核心成员不少于 5 人。并提供话务组、AI 工单处理组人员安排及工作安排模型。在实际运营过程中，可根据需要，在甲方同意的情况下对岗位名称和职责做一定的调整，但服务期内核心成员不能发生变更。

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

1.3.5 人员管理

乙方需制定完善的现场管理制度制定、现场话务与人员监控、调班与交接班管理、现场其他管理；现场管理制度需交采购人审核，确保各项服务水平达标。

乙方需做好人员招聘工作，需建立完善的招聘流程以及招聘管理工作。

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

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

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

乙方需保障运营团队人员的人身安全，并对运营团队人员的人身安全负责。

1.3.6 有责投诉事件管理

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

1.4 其他服务

乙方需做好本项目过程中经甲方评估确需承担的其他工作。

1.5 补充说明

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《投标（响应）文件-摘要》。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：自合同签订日起 60 天。**[合同中心-合同有效期]**。

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：在服务期满后，甲方向乙方支付服务费用。

7.2.2 付款条件：

甲方针对乙方本期服务情况，根据本合同附件：《热线服务外包质控评估细则（试行）》，按实际发生打分。满分为 100 分。

当打分结果高于或等于 90 分时，甲方应于完成打分后的三个工作日内，支付费用。

当打分结果低于 90 分时，则按照得分比例支付费用。

[合同中心-支付方式名称]

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方的权利与义务

- 8.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。
- 8.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。
- 8.1.3 因乙方违反合同规定给甲方或相关方造成损失时，甲方有权要求乙方赔偿直接经济损失。
- 8.1.4 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。
- 8.1.5 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。
- 8.1.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。甲方就乙方书面提交并要求做出答复的事宜，在 15 个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。
- 8.1.7 甲方应当履行本合同约定的义务，遵守乙方的网络及信息安全要求，详见本合同附件《网络及信息安全承诺书（摘要版）》。如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。
- 8.1.8 甲方应指导乙方，对客户服务代表进行相关业务知识培训，使其熟悉热线工作的相关特性，并达到胜任客户服务代表工作的标准。
- 8.1.9 甲方应给予乙方在确保热线整体运营团队的稳定性及项目服务质量方面必要的支撑。

8.1.10 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 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

9.2 乙方在项目服务过程中, 如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

9.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持, 有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

9.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定, 保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行项目服务活动, 并对其所进行的服务活动负责。

9.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容的, 尽自己的一切努力, 按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准, 高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

9.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料, 包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等, 并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等, 出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

9.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约:

(1) 非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害;

(2) 不可抗力造成的损失。

9.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意, 乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人(与合同业务有关相关单位)提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料, 在合同结束后均应归还。

9.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

9.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

9.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

9.12 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

9.13 乙方应按甲方要求，做好日常运营和系统平台升级、维护工作，配合做好系统建设上线等服务，确保团队的稳定及运营服务质量的高标准。

9.14 乙方应配合甲方对乙方履约情况进行检查、考核，及时提供与业务管理相关资料和数据。如果乙方派出的人员无法胜任工作或不遵守规章制度的，经双方确认后，乙方应根据甲方的要求进行更换。

9.15 乙方应配合甲方管理与维护知识库，确保信息准确有效、查询快捷，并及时根据实际工作需要不断扩充和完善知识库信息。

9.16 乙方未经甲方同意不得擅自发布、使用热线数据，或以上海市市场监督管理局名义发布信息等。使用“上海市市场监督管理局”名义发布的任何宣传、公告等面向公众的信息必须经过上海市市场监督管理局审核（包括新闻媒体、头条或微信等平台的公众号、小程序以及 APP 等的内容），具体方式由双方另行约定。

9.17 乙方应督促技术支撑团队定期和不定期对相关系统和设备进行巡检，制定科学合理的数据备份和应急响应机制，对发现的漏洞隐患及时修复，确保系统正常平稳运行。

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。

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. 不可抗力

12.1 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。

12.2 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。

12.3 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。

13. 争端的解决

13.1 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。

13.2 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。

13.3 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。

14. 违约终止合同

14.1 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。

15. 破产终止合同

15.1 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。。

16. 合同生效

16.1 本合同在合同各方盖章后生效。

16.2 本合同一式肆份，甲乙双方各执两份。

17. 合同附件

17.1 本合同附件包括：《投标（响应）文件-摘要》、《热线服务外包质控评估细则（试行）》、《网络及信息安全承诺书（摘要版）》

17.2 本合同附件与合同具有同等效力。

17.3 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。

18. 合同修改

18.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第六章 响应文件格式附件

附件 1:

正本或副本

投诉举报热线服务项目

项目编号: 310000000240807120455-00141267 (标项)

资 信 及 商 务 文 件

响应方全称:

地 址:

时 间:

1、资信及商务文件目录

A、资信文件：

- (1) 磋商响应声明书（格式见附件）；
- (2) 法定代表人授权委托书(格式见附件)；
- (3) 提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

(4) 提供自采购公告发布之日起至磋商响应文件递交截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）磋商响应方信用查询网页截图；

(5) 提供被委托人为本单位在职员工的声明函(格式见附件)；

(6) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(格式见附件)；

(7) 提供采购公告中符合磋商响应方的特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件 2:

声 明 书

致：上海日杰投资咨询有限公司

（磋商响应方名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我（姓名）系（磋商响应方名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（投诉举报热线服务项目）（编号为310000000240807120455-00141267）的磋商响应，为此，我方就本次磋商响应有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部磋商文件，同意竞争性磋商文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有磋商响应文件、资料都是正确和真实的。

3、若成交，我方将按磋商文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构。

5、磋商响应书自磋商日起有效期为 90 天。

6、我方参与本项目前 3 年内的经营活动中没有重大违法记录；

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

8、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名或签名章：_____日 期：_____

供应商全称（公章）：_____

附件 3:

法定代表人授权委托书

上海日杰投资咨询有限公司:

我____（姓名）系____（响应方名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工____（姓名）为全权代表，以我方的名义参加项目编号：____项目名称：____项目的竞争性磋商响应活动，并代表我方全权办理针对该项目的响应、磋商、评审、等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

附：法定代表人及授权代表身份证复印件（双面）加盖公章。

全权代表签名：____ 职务：____

全权代表身份证号码：____

法定代表人签名或签名章：____ 职务：____

供应商全称（公章）：____ 日 期：____

附件 4:

被委托人为本单位在职员工的声明函

我方（响应单位全称）承诺被委托人（姓名）为本单位在职员工。

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。

供应商全称（公章）：_____

日期：_____

附件 5:

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：

B、商务部分：

- (1) 评分对应表（格式见附件）；
- (2) 资信及商务响应表（格式见附件）；
- (3) 报价一览表（格式见附件）；
- (4) 报价明细表（格式自拟）；
- (5) 响应主要产品的原厂授权及原厂售后服务承诺；
- (6) 类似成功案例的业绩证明（磋商响应方同类项目实施情况一览表、合同复印件等）；
- (7) 磋商响应方情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；
- (8) 中小企业声明函（格式见附件）；
- (9) 残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）；
- (10) 磋商响应方认为需要的其他文件资料。

注：法定代表人授权委托书、磋商响应声明书、报价一览表必须由相应代表人签名或签名章并加盖供应商公章。

附件 6:

评分对应表

供应商全称（公章）：_____ 项目编号：_____

评分项目	响应文件对应资料	响应文件页码
对应第三章评分办法及评分标准 （报价除外）		
.....		

供应商授权代表签字：_____

日期：_____

附件 7:

磋商响应方同类项目实施情况一览表

供应商全称（公章）：_____

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位联系人及 联系电话
					合同	验收报告	
备注	须提供磋商响应方同类项目合同复印件、用户验收报告。						

全权代表签名：_____

时 间：_____

附件 8:

资 信 及 商 务 响 应 表

供应商全称（公章）：_____

标项：_____

项目	磋商文件要求	是否 响应	磋商响应方的承诺或 说明
售后服务保 障要求			
备品备件及 耗材等要求			
质保期			
交货时间及 地点			
付款条件			
.....			
政策性加分 条件			
质量管理、 企业信用要 求			
能力或业绩 要求			
.....			

全权代表签名：_____

日期：_____

附件 9:

报 价 一 览 表

磋商响应方全称（公章）：_____

项目编号及标项：_____

投诉举报热线服务包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

供应商授权代表签字：_____

供应商全称（公章）：_____

日期：_____

附件 10:

报价明细表

工作项	内容	岗位单 价(月)	岗位 数量	每岗 工作 效率	月单 项小 计	年单 项小 计
12315 话务服务	提供 12315 热线话务服务 85%					
12345 转 3 话务服 务	提供 12345 转 3 热线话务 服务 85%					
AI 工单处理	满足 AI 工单 24 小时内完 成					
其他服务						
合计						

供应商授权代表签字：_____

供应商全称（公章）：_____

日期：_____

附件 11:

小微企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

2. （标的名称），属于其他未列明行业；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：

附：国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”磋商前一周内页面查询结果并加盖公章

说明：根据财库〔2020〕46 号的相关规定，在磋商时对小型和微型企业的磋商报价给予相应的扣除（详见响应方须知前附表），取扣除后的价格作为最终磋商报价（此最终磋商报价仅作为价格分计算）。

属于小型和微型企业的，磋商响应文件中必须同时提供《中小企业声明函》、“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为磋商前一周内，并加盖单位公章）。（注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）

附件 12:

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

附件 13:

正本或副本

投诉举报热线服务项目

项目编号: 3100000000240807120455-00141267 (标项)

技 术 文 件

响应方全称:

地 址:

时 间:

2、技术文件目录（货物和技术服务类项目）

- （1）、对本项目的技术服务类总体要求的理解；
- （2）、项目总体架构及技术解决方案
- （3）、设备配置清单；（如有）
- （4）、技术响应表；
- （5）、保证工期的施工组织方案及人力资源安排；
- （6）、项目实施人员一览表；
- （7）、技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- （8）、选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）；
- （9）、磋商响应方需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件 14:

设备配置清单（如有）

单位全称（公章）：_____

标项：_____

序号	设备名称	品牌	规格 型号	单位及 数量	性能及指标	单价 （元）	产地

全权代表签名：_____

日期：_____

附件 15:

技 术 响 应 表

单位全称（公章）：_____ 标项：_____

采购文件要求	响应文件响应	偏离情况

注：磋商响应方应根据磋商响应设备的性能指标、对照磋商文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

全权代表签名：_____ 日 期：_____

附件 16:

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

单位全称（公章）：_____

标项：_____

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合磋商响应单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

全权代表签名：_____ 日 期：_____

附件 17：

选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）

单位全称（公章）： _____

标项： _____

序号	优惠内容	适用机型	单价	比磋商响应报价 优惠率（%）
1				
2				
3				
4				
5				
6				

全权代表签名： _____

日 期： _____

附件 18:

政府采购活动现场确认声明书

上海日杰投资咨询有限公司:

本人经由_____（单位）负责人_____（姓名）合法授权参加_____项目（编号：_____）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 ☐ 不存在利害关系 ☐ 存在下列利害关系_____：

- A. 投资关系 B. 行政隶属关系 C. 业务指导关系
D. 其他可能影响采购公正的利害关系(如有,请如实说明)_____。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 ☐ 与其他所有供应商之间均不存在利害关系 ☐ 与_____（供应商名称）之间存在下列利害关系_____：

- A. 法定代表人或负责人或实际控制人是同一人
B. 法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系
C. 法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系
D. 法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系
E. 法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系
F. 法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系
G. 存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况
H. 存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系
I. 其他利害关系情况_____。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现_____供应商之间存在或可能存在上述第二条第_____项利害关系。

（供应商代表签名）_____

年 月 日

附件 19:

投标保证金承诺书

致: [项目采购-采购组织机构_10]

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

1、如果招标文件响应单位须知前附表规定由成交单位支付招标代理服务费且我单位中标，我们将按规定在中标后一周内缴纳招标代理服务费。

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

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

3、如果招标文件响应单位须知前附表未规定由成交单位支付招标代理服务费，我单位投标保证金请按下表账户信息退还。

收款户名（必填）			
响应单位地址			
开户银行（必填，精确到支行）			
开户银行联行号（12 位）（必填）			
账号（必填，来款账号）			
联系人（必填）		联系电话（必填）	

注:

1、银行联行号是一个地区银行的唯一识别标志，它是由 12 位组成: 3 位银行代码+4 位城市代码+4 位银行编号+1 位校验位。（如有疑问请电询来款银行客服）

2、为保障资金安全，上述账户不能为私人账户，且该账户必须为打款账户。

响应单位名称（盖章）:

响应单位授权代表（签字）

日期: 年 月 日

说明:

1、如因上述账户信息有误或账户信息变更未及时通知导致投标保证金无法退还或丢失

等可能产生的一切后果由响应单位自行负责。

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

3、未提供此承诺书而导致退保延误的，其后果由响应单位自行承担。