



竞 争 性 磋 商 文 件

招标编号：310000000241122150081-00174864

代理机构内部编号：PCMET-25629C0149

项目名称：热线建设及接线、外呼承接服务

采购方：上海市人才发展服务中心

招标代理机构：上海浦成机电设备招标有限公司

2025年3月

2025年03月24日

第一章 谈判邀请

热线建设及接线、外呼承接服务的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 2025-04-08 09:30:00 前提交响应文件。

一、 项目基本情况

项目编号：310000000241122150081-00174864

项目名称：热线建设及接线、外呼承接服务

采购方式：竞争性磋商

政府采购编号：0025-000149960

预算金额（元）：3230000.00 元

最高限价（元）：包 1-3145600.00 元

采购需求：

包名称：热线建设及接线、外呼承接服务

数量：1

预算金额（元）：3230000.00 元

简要规则描述：为了进一步优化人才工作为企业和市民的服务工作，上海市人才发展服务中心亟需建立一条独立运营的服务热线，承接各类咨询、业务办理、信访投诉等人才公共服务，搭建人才工作与企业和人才的“连心桥”，提高对社会、对人才的服务能力，旨在能够为重点人才提供专业性更强的个性化服务，建立全新的服务模式，搭建专业的、能提供多国语言对话的特需服务团队。

落实政府采购政策需要满足的资格要求：

本项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及限制采购进口产品、支持脱贫攻坚和优先采购肉菜中药材等可追溯产品等相关政策。

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、具有独立承担民事责任的能力；

-
- 4、本项目为非专门面向中小企业的项目；
 - 5、本项目不允许分包、转包；
 - 6、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。

是否接受联合体投标：不允许

投标人信用信息查询以采购人或者采购代理机构在评标活动开始前查询为准，时间2022.03.01-磋商时间前；信用信息查询记录和证据留存的具体方式：相关网站截图；信用信息的使用规则：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，其投标将视为无效投标。

三、 获取采购文件

时间：2025-03-24 至 2025-03-31，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：上海政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、 响应文件提交

截止时间：2025-04-08 09:30:00（北京时间）

地点：上海政府采购网（网上上传响应文件）、上海市浦东新区商城路618号良友大厦8楼会议室（现场递交纸质文件备用）

开标所需携带的其他材料：届时请授权代表持提交投标文件时所使用的数字证书（CA证书）及备用纸质投标文件前来参加投标，另请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA证书管理器下载等，确保和CA证书匹配可以正常登陆上海市政府采购网）。

五、 响应文件开启

开启时间：2025-04-08 09:30:00（北京时间）

地点：上海市浦东新区商城路618号良友大厦8楼会议室

六、 公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日

七、 其他补充事宜

1. 投标人须保证报名及获得竞争性磋商文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由投标人承担；
- 2、投标标签收回不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果投标人发现投标文件存在数据丢失、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；
- 3、开标时请授权代表持提交投标文件时所使用的数字证书（CA 证书）及备用纸质投标文件前来参加投标，另请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA 证书管理器下载等，确保和 CA 证书匹配可以正常登陆上海市政府采购网）。
4. 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。

八、 凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1、采购人信息

名称：上海市人才发展服务中心

地址：上海市梅园路 77 号

联系方式：021-32508057

2、采购代理机构信息

名称：上海浦成机电设备招标有限公司

地址：上海市浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼

联系方式：021-50934529

3、项目联系方式

项目联系人：陈全

电话：021-50934529

第二章 竞争性磋商须知

一、上海市政府采购网线上项目操作重要提示：

1 各响应单位在操作线上项目时，碰到任何问题请及时联系上海市政府采购网，网站电话：95763。

2 响应文件的递交：各响应单位应在递交截止时间内在网上将电子响应文件加密上传，同时提供一份正本、三份副本共计肆份纸质文件备用，（以网上递交的响应文件为准）若系统或网络原因导致网上文件无法获取，采用纸质文件进行评审。同时提供电子版本（光盘）一份。请各投标单位带好笔记本电脑、数字证书（CA证书）和纸质投标文件参加竞争性磋商。由于平台问题，建议投标方提前1-2个工作日将电子投标文件加密上传。

3 响应文件上传：响应文件必须盖章、签字后扫描上传。

4 响应文件上传成功后，招标代理机构进行网上投标签收，完成投标签收后，在供应商列表中，投标状态为【签收完毕】，此时供应商对于当前项目的包件即视为投标成功。

5 磋商时如需使用网络，可连接无线局域网：puchengzhaobiao，WIFI密码：1234qwer。

二、报价范围：

1、报价及优惠条件，请在响应文件中明确。

2、“总报价”为所报费用应包含整个项目过程中可能发生的所有费用。响应单位在报价时必须充分考虑本项目所需求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

三、服务期限：合同签订日至2025年6月30日。

四、付款方式和报价方式：

付款方式：

合同生效后，合同期第一个月供应商开具合同金额的50%增值税普通发票给采购方，合同期最后一个月供应商开具合同金额的50%增值税普通发票给采购方。采购方在收到供应商开具的发票后，通过银行账户转账的方式将项目款项汇入供应商的银行账号。

报价方式：人民币。

五、响应文件的组成

(一) 资质部分

- 表 1 法定代表人授权书; (原件加盖公章)
- 表 2 响应单位代表(被授权人)身份证件; (复印件加盖单位公章);
- 表 3 “三证合一”的营业执照; (复印件加盖单位公章);
- 表 4 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(原件加盖公章)
- 表 5 投标保证金底单复印件; (复印件加盖公章)
- 表 6 对响应文件的真实性、合法性承诺函; (原件加盖公章)
- 表 7 无利害关系声明; (加盖公章)
- 表 8 没有重大违法记录的声明; (加盖公章)
- 表 9 需提交的其他证明文件; (复印件加盖公章)

资质部分为必须上传部分，若不上传则作为无效标处理。

(二) 商务和技术部分

- 1 报价书;
- 2 报价一览表;
- 3 分项报价表;
- 4 商务条款偏离表;
- 5 技术条款偏离表;
- 6 竞争性磋商响应单位情况汇总表;
- 7 最近三年内完成的类似或相同项目业绩清单(附合同复印件);
- 8 供应商情况一览表;
- 9 详细服务方案;
- 10 主要股东及出资人信息;
- 11 中小企业声明函
- 12 竞争性磋商单位认为需加以说明的其他内容。

本项目报价有效期为 90 天。

各竞争性磋商响应单位应将响应文件装订成册，编制目录及注明页码，且将目录设置

为第 1 页，依次逐页增加页码，所有分隔页包括空白页以及样本或图片等技术资料也必须连续编制页码，且采用胶装密封。

六、答疑

任何要求对磋商文件进行澄清的竞争性磋商响应单位，须在递交响应文件前 5 日之前将须答疑的内容书面传真（并提供 e-mail）至采购代理机构。

传真号码：021-5093422

邮箱地址：zhaobiaogu2011@163.com

七、其它具体要求

- 1 采购方有权对采购货物、服务的数量予以一定的增、减，供应商不得拒绝，其中增、减部份价格按供应商原报价单价计算。
- 2 其它技术指标按照本文件之附件执行。
- 3 本文件未明确之处应按国家相应的规范、规程执行。

八、报价一览表中不得出现任何涂改、修正迹象，也不得出现任何选择性报价，否则一律视作无效报价。

九、竞争性磋商响应单位在制作响应文件时，应在递交截止时间在网上将电子响应文件加密上传，同时提供纸质文件备用（以网上递交的响应文件为准）。各竞争性磋商响应单位应将响应文件装订成册，编制目录及注明页码，且将目录设置为第 1 页，依次逐页增加页码，所有分隔页包括空白页以及样本或图片等技术资料也必须连续编制页码，且采用胶装密封。

未满足前述密封要求的响应文件，将被取消报价资格，并原样退回。

另请备好盖好公章的空白的最终报价表（附表 2-2）不用密封进响应文件中，在二次报价时使用（注：若第二次报价未作变动，仍须提供一份盖公章的最终报价表）。

响应文件若有差错时，将按下列程序、原则进行修正：

1、响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

4、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经响应单位确认后产生约束力，响应单位不确认的，其响应无效。

十、磋商时间、地点和程序：

1、谈判时间：2025-04-08 09:30:00（北京时间）

2、谈判地点：上海市浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼会议室

上海浦成机电设备招标有限公司

3、供应商按签到顺序递交响应文件（各供应商的价格不公开）；（**授权代表应提供授权书及身份证复印件**）

4、磋商小组对供应商的响应文件进行审核，资格文件不符的供应商不能进入谈判程序；

5、按照签到顺序，由磋商小组与供应商分别进行谈判；

6、磋商小组对技术条款、商务条款等进行商讨；

7、第一轮谈判结束后，各竞争性磋商响应单位进行再次报价；（附表 2-2）

8、超过采购预算价或最高限价不能成交；

9、第二次报价后，由磋商小组根据成交、打分原则，确定成交供应商；

十一、响应文件的评价和比较：

1、磋商小组成员

磋商小组由两名外聘专家和一名采购人代表组成。

2、竞争性磋商成交原则

磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上（含 3 名）成交候选供应商。

评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

评审程序：

- 1) 初步评审：检查响应文件是否实质性响应磋商文件，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理；
- 2) 磋商：磋商小组与实质性响应的供应商分别进行磋商；
- 3) 实质性评审：磋商小组独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

评审方法：综合评分法

综合评分法

热线建设及接线、外呼承接服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
近三年类似项目业绩和经验	0~6	近三年承担过类似项目业绩及经验，每提供一个有效业绩得 2 分，最高得 6 分。 未提供业绩或所提供业绩不相关，则得 0 分（业绩相关程度将由评审委员会进行判断。） (有效证明材料以响应文件递交截止之日起倒推 36 个月内签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受) 需提供有效合同复印件作为证明（合同复印包含双方名称的首、尾页即可，但须包含项目名称、项目时间、合同金额。)

		相关材料页须加盖公章，分包、转包类项目不计入业绩。
报价分	0~10	<p>报价(权重 10%) 得分计算公式如下：</p> <p>满足竞争性磋商文件要求且最低的响应报价为基准价，其价格分为满分。其他响应单位的价格分统一按照下列公式计算：</p> $\text{报价得分} = (\text{基准价} / \text{报价}) \times \text{价格权值} \times 100$ <p>评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足竞争性磋商文件要求且价格最低的报价。</p>
需求理解	0~5	<p>评审内容：对采购需求的理解</p> <p>对采购需求的理解清晰明确，分析详细得 5 分；</p> <p>对采购需求的理解明确，分析到位得 3 分；</p> <p>对采购需求的理解模糊，分析不到位 1 分；</p> <p>未提供相应内容或所提供内容不相关的，得 0 分。</p>
重点、难点分析	0~15	根据实施方案中供应商对本项目实施的重点、难点分析

		<p>及解决方案评审打分：</p> <p>重点、难点分析准确、透彻，解决方案完全满足采购需求的得 15 分；</p> <p>重点、难点分析准确性、透彻性稍欠缺，解决方案基本满足采购需求的得 12 分；</p> <p>重点、难点分析准确性、透彻性欠缺，解决方案不完全满足采购需求的得 8 分；</p> <p>重点、难点分析不准确，解决方案完全不满足采购需求的得 4 分；</p> <p>未提供需求实施的重点、难点分析及解决方案的，此项不得分。</p>
服务方案	0~15	<p>服务方案全面完整，能够充分满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理、针对性强，具有很高的可行性的得 15 分；</p> <p>服务方案全面较完整，能够充分满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理、针对性较强，具有较高的可行性的得 12 分；</p> <p>服务方案较完整，能够满足招标文件要求，内容架构清晰、科学合理性较弱、具有</p>

		<p>一定的针对性、可行性的得 9 分；</p> <p>服务方案简单，基本满足招标文件要求的得 6 分；</p> <p>服务方案简单，不能满足招标文件要求或未提供的得 0 分。</p>
应急处理方案	0~15	<p>根据各响应单位提供的应急处理方案进行综合评审；</p> <p>应急处理方案内容全面、合理、可操作性强，并提供必要的风险管理及防范策略，能完全满足项目需求，得 15 分；</p> <p>应急处理方案内容全面、合理、可操作性较强，并提供较好的风险管理及防范策略，能完全满足项目需求，得 12 分；</p> <p>应急处理方案内容考虑较为全面，保障措施一般，具有一定可行性，基本满足项目需求，得 9 分；</p> <p>应急处理方案粗略，内容缺失，可操作性差的得 6 分；</p> <p>未提供 0 分。</p>
质量保障措施及服务承诺	0~5	根据响应人的项目质量管理保障措施(1、质量控制措施；2、质量管理流程；3、服务

		<p>质量检查、验收方法和服务标准；4、投诉处理和及时整改方案、回访措施等）的完善性、项目针对性，</p> <p>各项质量保证措施方案、服务承诺、提供的服务满足甚至优于采购要求，有其独特的服务优势，得 5 分；</p> <p>实质性目标可以满足采购文件要求，项目实施服务质量可基本保证，并有一定服务承诺的，得 3 分；</p> <p>未提供相应内容或所提供的内容不相关的，得 0 分。</p>
项目负责人	0~10	<p>根据项目负责人情况是否满足项目要求、技术水平、相关经验等情况进行综合评分。</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过很多类似项目或有其突出特色能力，相关管理及实施经验非常丰富的，得 10 分；</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过类似项目较多，相关经验较丰富的，得 7 分；</p> <p>项目负责人资质满足项目要求，承担过类似项目较少，相关经验一般的，得 4 分；</p>

		<p>项目负责人资质满足项目要求，承担过的类似项目少，相关经验较欠缺的，得 1 分。 项目负责人无相关资质无类似项目经验的，得 0 分。 (上述均须提供相关证明材料)</p>
拟投入本项目的项目人员团队配置情况	0~15	<p>根据项目人员团队情况是否满足项目要求，项目团队配置情况、分工配置是否科学、合理及团队人员的专业技术能力、相关经验等情况进行综合评分：</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，人员整体配置非常完整、合理，人员充足、层次结构清晰、齐全，落实了岗位与责任，能很好满足项目要求，相关专业技术能力强且经验非常丰富的，得 15 分；</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，整体配置较合理，可满足项目要求，相关专业技术能力较好的，得 12 分；</p> <p>项目人员团队情况满足项目要求，整体配置一般，相关专业技术能力和经验一般的，得 9 分；</p> <p>项目人员团队情况基本满足</p>

		项目要求，但整体配置较差，相关人员专业技术能力和经验欠缺的，得 6 分；项目人员配置无法满足项目要求的，得 0 分。 (上述均须提供相关证明材料)
报价人综合能力	0~4	根据服务能力、行业证书、获奖及荣誉等方面对供应商的综合能力进行评审： 综合能力与项目需求的匹配度强、综合能力强的得 4 分 综合能力与项目需求具有一定的匹配度的得 2 分 综合能力与项目需求的匹配度低的得 1 分 未提供不得分。

本项目涉及的优惠政策具体如下：

1、中小企业政策：

注：本项目执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号，《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号等相关规定。

(1) 中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)文与《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)的相关规定认定。

(2) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定，本项目对小型和微型企业的产品价格给予 10%的扣除，以扣除后的价格作为评审价格。

(3) 根据《财库〔2014〕68号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，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）。

（4）根据《财库〔2017〕141号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（5）小型、微型企业提供中型或大型企业制造的货物的，视同为中型或大型企业。

参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2011〕181号]”和《财库〔2017〕141号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

2、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产品，按照规定实行强制采购。

3、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；或按照国家的有关政策规定，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”、“环境标志产品”以政府采购品目清单为准。响应单位须在投标文件中提供清单中相应页面作为证明材料。

4、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。

3、无效标的处理：

磋商小组对供应商的响应文件进行符合性审查，有下列情况之一的，作无效标处理：

- 1) 响应文件有效期不足；
- 2) 响应文件无或漏缺单位盖章、法定代表人/负责人或法定代表人/负责人授权代表签字或盖章的；
- 3) 由法人授权代表投标，但未提供法人代表授权书的；
- 4) 竞争性磋商响应单位未提供响应保证金或响应保证金金额不足或响应保证金的形式不符合第十三条的规定的；
- 5) 不符合法律、法规和磋商文件规定的其它实质性要求的；
- 6) 竞争性磋商响应单位的资格不符合要求的；

-
- 7) 竞争性磋商响应单位的响应文件、资格证明未提供或不符合磋商文件要求的；
 - 8) 竞争性磋商响应单位未提供制造商的授权函的（本项目不需要）；
 - 9) 响应文件出现明显缺陷或有技术偏差的；
 - 10) 响应文件密封情况不符合磋商文件要求的；
 - 11) 逾期递交响应文件的；
 - 12) 响应文件字迹模糊无法辨认的；
 - 13) 报价超出采购限价的；
 - 14) 不满足磋商文件“**★**”条款的；（如有）
 - 15) 响应单位的单位负责人相同、或者存在直接控股关系、管理关系等情形。

十二、保证金：

1、保证金金额不少于：预算金额的 2%。保证金的有效期为 90 天。
2、投标保证金币种应与磋商报价币种相同，竞争性磋商响应单位应以电汇、网银形式提交投标保证金，投标保证金应在递交响应文件的截止时间前到账。投标保证金递交完成后，应在上海政府采购网录入投标保证金信息并将汇款底单发邮件通知招标代理（邮箱：chen19831@qq.com，注明项目编号+包件号+保证金金额），否则线上未录入投标保证的投标方将无法正常进行项目操作，而导致响应文件被拒绝。电汇或网银底单应密封在响应文件正本中。

如办理电汇或网银的保证金应付至以下账号：

开户名：上海浦成机电设备招标有限公司

开户银行：浙商银行上海闵行支行

银行账号：2900000110120100336816

摘要：“PCMET-25629C0149 投标保证金”

3、发生下列情况之一，保证金将不予退还：

- 1) 竞争性磋商响应单位在响应有效期内撤回响应文件；
- 2) 成交单位未在约定的期限内与采购方签订合同；
- 3) 不按约定接受调整后的报价。

4、响应单位需提供我司开具的保证金收据及退款账号，以便我司及时办理退款。

十三、中标服务费

成交单位应向代理机构按如下标准和规定支付中标服务费：

- 1、以《成交结果通知书》中确定的采购金额作为收费的计算基数。
- 2、本项目由招标公司负责，中介服务费由招标公司向成交供货商收取，服务费按《招标代理服务收费管理暂行办法》（国家发改委计价格[2002]1980号）所规定的服务类招标的收费标准下浮20%进行收费。

3、中标服务费以人民币支付。

4、成交单位应在收到《成交结果通知书》后的一周之内，向代理机构支付中标服务费。

十四、中标供应商应在收到《成交结果通知书》的 30 天之内与采购方签订合同。

十五、本须知解释权归采购方及上海浦成机电设备招标有限公司所有，当供应商对本磋商文件理解产生歧义时，采购方与上海浦成机电设备招标有限公司将依据“公开、公平、公正”的原则进行相应解释。

十六、质疑

1 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据中华人民共和国财政部令第 94 号第十条，以书面形式向采购人、采购代理机构一次性针对同一采购程序环节提出质疑。

2 采购人、采购代理机构将拒收未在法定质疑期内发出的质疑函。（法定质疑期按照中华人民共和国财政部令第 94 号第十条、第十一条规定执行）

3 接受质疑函的方式：书面形式（盖单位公章）

联系人：陈全

联系电话：021-50934529

通讯地址：上海市浦东新区商城路 618 号良友大厦 8 楼

十七、项目所属行业类型：信息传输业

第三章 项目要求

一、项目现状与背景

机构改革后，市人社不再承接“12345”有关人才业务的工单办理，“12333”也将不再承接人才相关业务。现有的人才电话（热线）服务存在和出现了一些相对突出的问题。

一是电话渠道分散，服务标准不统一。目前承接人才相关的咨询电话有：“12345”、“12333”、科委 400 热线、原人才中心 5 门窗口电话。热线服务标准和手势亟待统一。

二是失去平台支撑，工单办理效率低。脱离“12333”系统后，工作流程依赖手工操作，导致工单记录不全、办理超时等问题。对于出现的恶意投诉，经办人员权益也无法得到客观佐证和合理保障。

三是服务能级有限，不能满足更高层次需要。市人才工作局组建后，上海为加快建设高水平人才高地，已经和即将出台一系列激励和保障工作举措和政策措施。但以往“12345”和“12333”主要针对普通市民服务，缺少面向高层次人才的专门服务内容。

故上海市人才发展服务中心亟需建立一条独立运营的服务热线，承接各类咨询、业务办理、信访投诉等人才公共服务，搭建人才工作与企业和人才的“连心桥”，提高对社会、对人才的服务能力。

二、各渠道业务量现状

- 1) 人社“12333”服务热线 2024 年全年承接人才相关业务咨询量 210626 通，占人社“12333”服务热线人工接通量 4%左右。
- 2) 原市人才中心各窗口电话（5 门）2024 年全年服务接待量 36661 个，其中来电咨询主要来源为梅园路受理窗口的 021-32511517 座机电话，2024 年全年电话呼入量总计 39032 个。
- 3) 科委 400 热线 2024 年全年来电量 20221 个，目前由 2 名中文坐席和 2 名英语坐席人员承接包括来电接听、外呼、12345 指派、在线帮办等咨询服务内容。
- 4) 2024 年 8-12 月，12345 转派人才中心的工单量日均 100-150 张，人均每日处理量为 30 张左右。

三、项目目标要求及内容

人才服务热线需要涵盖现有人社“12333”服务热线人才相关业务、科委400热线外专相关业务、原市人才中心各窗口电话（5门）、12345电话转办工单这4类服务渠道所承接的所有来电服务量，并新建重点人才优享服务专线，旨在能够为重点人才提供专业性更强的个性化服务，需要引入星级客户服务，建立全新的服务模式，搭建专业的、能提供多国语言对话的特需服务团队。

（一）运营服务要求

序号	工作内容	服 务 需 求
1	运营理解要求	供应商应了解人才热线运营服务的整体目标及项目内容；熟悉接话、工单、联动、知识库等业务流程；熟悉与962001人才热线运营相关的系统操作流程和解决运营相关问题；对人才咨询业务过往话务量分布进行调研，提前做好人员规划。
2	话务服务	供应商应提供7×8小时的普通话语音服务。供应商话务员承接个人和企业单位的咨询、求助、投诉、举报、建议等，并进行记录流转。
3	服务质量管理	供应商应建立常态服务质检机制，明确质检评分标准、搭建质检服务流程、建立服务质量奖惩制度等，强化质量监督过程管控，提升团队整体服务质量。
4	知识库管理	知识库内容维护。负责内部知识的业务承接、知识采编、录入上传工作；与市级有关部门（单位）及区（县）联动，提升市级有关部门（单位）及区（县）上传知识库的规范性、及时性；建立知识库信息“纠错”流程，快速联动市级有关部门（单位）及时纠错；以使用者（话务人员、群众）视角对知识库的能力优化，提出意见或建议。
5	现场管理	包括：话务现场管理，环境现场管理，日常现场管理。建立沟通管理机制，协调日常管理活动，确保信息有效传递，建立良好氛围，提高员工满意度。
6	制度建设	供应商应协助采购人开展热线管理规范的制定工作，加强热线场地内控制度建设，完善热线工单受理、知识库等业务制度。
7	沟通协调	与采购人定期沟通交流，收集汇总并分析采购人的实时意见，制定解决方案同时设置响应时间与完成时限。辅助采购人完成事项协调、数据分析、知识梳理以及工单流程等优化工作；协助采购人完成相关热线优化整合工作。
8	故障处理	供应商及其配置的技术支撑工程师，须即刻处理并排除软硬件和系统的各类故障和问题，确保呼叫中心系统的顺畅稳定运行。

（二）人员要求

序号	工作内容	服 务 需 求
----	------	---------

序号	工作内容	服务需求
1	人员岗位要求	<p>须组建基础话务服务人员及后台管理人员团队，保证工作日 24 个坐席，双休及国定假期至少 1 个坐席的人工服务要求。坐席人员要求大专及以上学历，普通话标准流利并能听懂上海方言；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力；录入汉字速度不低于 40 字/分钟。</p> <p>其中双语座席人员 4 人，服务人员应达到英语六级（或英语专业四级）及以上水平。</p>
2	项目负责人及团队要求	<p>1、提供项目经理（项目负责人）1 人，该人员资质要求：需提供国家或行业认可的项目管理资质证书，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：在该响应单位缴纳社保的证明、学历证明、相关经验等）。</p> <p>2、提供项目技术及运营服务人员至少 5 人（不包括项目负责人），其中运维人员至少 1 人，提供远程技术支持。5 人中至少需要 2 人具备提供国家相关部门颁发的信息行业的中级及以上工程师证书，需提供相关人员的证明材料（包括但不限于：在该响应单位缴纳社保的证明、资质证书、学历证明、相关经验等）。</p> <p>3、提供至少 1 人作为运营管理人员提供相应的驻场服务，响应时间要求 5*8 小时/每周。在本项目服务期限内，该名人员在服务现场，主要负责投入本项目服务并全程处理双方事项的对接沟通、反馈汇总、应急处理等事务。具体驻场时间安排由采购人、成交单位协商确定，如遇业务需要，成交单位需派其他人员共同协助处理采购人工作。</p>
3	培训和考核	<p>供应商应建立培训和考核机制，制定培训考核方案，新员工必须通过培训考核方可上岗，全员年度培训覆盖率应不低于 95%。</p> <p>供应商应针对话务员提供如下培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。</p> <p>a. 按照人员入职时间划分：</p> <p>新员工培训——课程培训对象：新招聘员工；</p> <p>在职员工培训——课程培训对象：正式入职三个月以上工作人员；</p> <p>b. 按照培训内容划分：</p> <p>系统操作培训——对人才热线相关系统进行培训，确保业务人员能够熟练使用业务系统；</p> <p>业务能力培训——对人才热线接话能力及政策热点进行培训，对接话技巧、语言温度、用语规范等内容进行培训。</p>
4	人力资源管理	<p>供应商应按照国家的法律法规和上海市相关规定按时足额发放员工薪酬（包括：基本工资、各项津补贴、奖金、福利等），保障员工合法权益。供应商应按照行业标准及实际情况进行人力资源分配，包括基础话务服务人员及话务管理支撑人员。</p> <p>供应商应提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征求采购人意见。</p>

（三）座席要求

序号	服务需求
1	根据功能需要，设置电话咨询席、工单处理席、知识管理席、管理席等，有效提高运转效率。根据公众语言需求，设置普通话席、中英双语专席。

(四) 座席配套要求

序号	服务需求
1	工单座席及部分管理坐席按照双电脑配置，电脑、耳麦话机配置符合运营需要。

(五) 办公场地及运营保障要求

序号	服务需求
1	供应商需提供呼叫中心办公场地，应能容纳 24 个话务座席及配套设备，满足话务人员及后台管理人员的工作需求。
2	包含日常运营所需办公耗材、维修等费用，具体含饮水机滤芯替换、空调清洗维修、照明/插座维修更换，电脑耗材、办公用品、地毯、文化宣传、接待用品等。

(六) 系统服务需求

序号	工作内容	服务需求
1	号码接入	在满足呼叫中心语音平台的基础上，需提供为人才服务热线定制的全媒体智能化平台，并支持中心各项核心业务平台。同时，系统必须使用 962001 六位短号码提供语音服务，并将科委 400 热线一并纳入其中统一运营，作为人才服务热线统一对外服务的热线电话。
2	语音平台	以成熟的呼叫中心语音平台为基础，以完善的电话咨询服务为核心，兼具灵活性和开放性，满足业务调整和快速上线的需求，实现前台咨询与后台管理的高度耦合。 基础语音平台应采用市场主流、技术稳定的硬件设备，采用成熟的座席管理、运行管理方面的软件，具有录音、话后满意度调查、运营数据存储等功能，同时，可根据咨询服务中心要求，提供全程录音，或按照某些特定条件进行录音筛选或调取。
3	话务报表	获取语音平台基础话务数据，根据所需模板及字段，提供完善的话务统计报表以及通话明细报告。
4	工单系统	针对人才发展服务中心坐席受理工单，基于工单流引擎实现工单系统，包括工单受理填单、工单流转、收单退单、工单流监控等，支持多任务单类型模板，同时可支持对接 12345 工单系统。
5	智能 IVR	包括传统按键 IVR 及智能 IVR 交互场景，可在传统按键 IVR 增加智能 IVR 交互节点，根据业务需求，提供接入交互机器人能力。
6	安全保障	基础语音平台需具备高可用性及配备相应故障响应标准并符合国家信息安全要求。

第四章 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

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 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：用户指定地点

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

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

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

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

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

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。
7. 2 本合同款项按照以下方式支付。
 7. 2. 1 付款内容：
 7. 2. 2 付款条件：[合同中心-支付方式名称]

付款方式：本合同生效后，合同期第一个月乙方开具合同金额的 50%增值税普通发票给甲方，开票金额为元（大写人民币元整），合同期最后一个月乙方开具合同金额的 50%增值税普通发票给甲方，开票金额为元（大写人民币元整）。甲方在收到乙方开具的发票后，通过银行账户转账的方式将项目款项汇入乙方的银行账号

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服务期限内有义务为乙方创造服服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服服务工作。
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. 争端的解决

14. 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。

14. 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。

14. 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。

15. 违约终止合同

15. 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. 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。

16. 破产终止合同

16. 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。

17. 合同转让和分包

17. 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。

18. 合同生效

18. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18. 2 本合同一式*****份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

19. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

19. 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。

20. 合同修改

20. 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。

[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]

2025年03月24日

合同签订点：网上签约

本合同版本为格式文件。

磋商响应文件

招标编号：310000000241122150081-00174864

代理机构内部编号：PCMET-25629C0149

项目名称：热线建设及接线、外呼承接服务

采购方：上海市人才发展服务中心

采购代理机构：上海浦成机电设备招标有限公司

响应单位名称（盖公章）：_____

2025年 月

第五章 附件（响应文件格式）

资质部分

-
- 表 1 法定代表人授权书；（原件加盖公章）
- 表 2 响应单位代表（被授权人）身份证件；（复印件加盖单位公章）；
- 表 3 “三证合一”的营业执照；（复印件加盖单位公章）；
- 表 4 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件加盖公章）
- 表 5 投标保证金底单复印件；（复印件加盖公章）
- 表 6 对响应文件的真实性、合法性承诺函；（原件加盖公章）
- 表 7 无利害关系声明；（加盖公章）
- 表 8 没有重大违法记录的声明；（加盖公章）
- 表 9 需提交的其他证明文件；（复印件加盖公章）

表 1 法定代表人授权书

致：上海浦成机电设备招标有限公司

本授权书声明：注册于_____（地方名称）的_____公司（响应单位全称），在下面签字的_____（被授权人姓名、职务）为本单位的合法代理人，就项目（项目名称）合同响应及合同执行、完成有关服务事项，以本单位名义全权处理一切与之有关事宜。

附：法定代表人身份证复印件

法定代表人（签字/盖章）：_____

响应单位全称（公章）：_____

日 期：_____

代理人（被授权人）（签字/盖章）：_____

职 务：_____

通讯地址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

表 2 响应单位代表（被授权人）身份证

（复印件加盖单位公章）

表 3 “三证合一”的营业执照

（复印件加盖单位公章）

表 4 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方_____（响应单位名称）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，其中包括：

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。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

表 5 投标保证金底单复印件

（复印件加盖单位公章）

响应单位退款账号

响应单位名称：

开户银行：

账号：

注：请填写开户银行和账号，以方便采购项目结束时，保证金的退回。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

表 6 对响应文件的真实性、合法性承诺函

我方承诺对所递交响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

表 7 无利害关系声明

我方承诺与采购方及其代理机构不存在隶属关系或者其他利益关系。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

表 8 没有重大违法记录的声明

我方声明在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商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。）

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

表 9 需提交的其他证明文件

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月

（复印件加盖公章）；

附：残疾人福利性单位声明函；（非残疾人福利性单位无需填写）

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。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

上海浦成机电设备招标有限公司：

(竞争性磋商响应单位全称)授权 (响应单位代表姓名) (职务、职称)为全权代表，参加贵方组织的(项目编号、项目名称)采购的有关活动，并对服务进行响应。为此：

- 1) 我方提供报价须知规定的全部响应文件：响应文件一份正本、贰份副本；
- 2) 我方的首轮报价为（大写）：_____元整人民币，服务期限为_____。
- 3) 我方保证遵守报价须知中的有关规定。
- 4) 我方保证忠实地执行买卖双方所签署的经济合同，并承担合同规定的责任义务。
- 5) 我方愿意向贵方提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。
- 6) 我方愿意履行自己在响应文件中的全部承诺和责任。
- 7) 本投标自响应截止时间之日起 90 个日历日内有效。
- 8) 与本项目有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期：

首轮报价表

竞争性磋商响应单位名称: _____

项目编号: _____

热线建设及接线、外呼承接服务包 1

项目名称	服务期限	备注	投标报价(总价、元)

注:

(1) 报价单位在报价时必须充分考虑本项目所需求求, 如果在报价中有缺项和漏项, 则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候, 不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

(2) 供应商必须据实填写此表, 应与响应文件的有关内容一致。

竞争性磋商响应单位代表签字:

竞争性磋商响应单位名称(盖公章):

日期: 年 月 日

附件 2-2

报价一览表 (2)

最终报价表

竞争性磋商响应单位名称: _____

项目编号: _____

最终总报价（元）	(大写) : 小写:
首轮参考报价	¥:
其他说明和承诺	根据最终报价，分项报价调整为:

注:

- (1) 供应商须在上海政府采购网上进行二次报价，本表报价应与网上报价一致。
- (2) 本项目分项报价的变动部分需各响应单位自行列明。
- (3) 拟做第二次报价的，要随身携带此报价表加盖公章以备磋商时填写，作二次报价的以二次报价为准，该表无需放入响应文件内，只需在第二次报价中提供。

竞争性磋商响应单位代表签字:

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）:

日期: 年 月 日

附件 3**分项报价表**

响应单位名称: _____ 项目编号: _____ 包件号: _____

序号	报价内容	数量	单位	报价（元）	备注
1					
2					
3					
4					
	总报价 (1+2+.....)				

竞争性磋商响应单位代表签字:

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期：年月日

附件 4

商务条款偏离表

响应单位名称：_____

项目编号：_____

序号	竞争性磋商文件 条目号	竞争性磋商文 件商务条款	响应文件的商务 条款	偏离	说明

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期：年月日

说明：响应单位对磋商文件除技术要求以外的不同意见，例如不同的付款方式，可在此说明。

附件 5

技术条款偏离表

响应单位名称: _____

项目编号: _____

序号	服务名称	采购要求	响应规格	偏离	说明

请按照磋商文件第三章服务要求做逐条响应及描述。

竞争性磋商响应单位代表签字:

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）:

日期: 年月日

附件 6

竞争性磋商响应单位情况汇总表

一、基本资料				
资产 总额		其中	固定资产	
			流动资产	
负债 总额		其中	长期负债	
			流动负债	
年平均完成营业额				
最高年营业额				
从业人员				
二、近三年完成的营业额				
年度		完成金额		
2022				
2023				
2024				

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附件 7**类似或相同项目业绩清单（近三年）**

序号	用户名称	项目名称及所在地	合同金额及系统名称	合同完成情况	客户联系人及联系方式

注：对其中所列的主要项目应附中标通知书或合同复印件

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附件 8

供应商情况一览表

单位名称		单位地址		
成立时间		注册资金 (万元)		固定资产 (万元)
法定代表人		项目负责人		
资质情况	资质名称	颁发部门	资质等级	颁发时间
项目负责人人员				
姓名	在本项目中担任的职务	年龄	职称	主要工作经历
主要技术人员表				
姓名	在本项目中担任的职务	年龄	职称	主要工作经历
项目组成员情况表				
姓名	在本项目中担任的职务	年龄	职称	主要工作经历

注：表式可以扩展

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附件 9 详细服务方案（格式自拟）

（应包含实施方案、拟派团队等）

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附件 10

主要股东及出资人信息

(加盖单位公章)

注：格式自拟，不得提供虚假信息。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附件 11

中小企业声明

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，项目的服务单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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（本项目所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元¹，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。

附件 12

响应单位认为需加以说明的其他内容

各响应单位应保证上述资料的真实、可靠，如提供的资料和数据出现弄虚作假的情况即取消其成交资格。

竞争性磋商响应单位代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

附：残疾人福利性单位声明函；（非残疾人福利性单位无需填写）

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。

竞争性磋商响应单位授权代表签字：

竞争性磋商响应单位名称（盖公章）：

附：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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

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

业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

(八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型

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

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

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

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

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

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

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

100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附：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。支持脱贫攻坚和优先采购肉菜中药材等可追溯产品等政策。

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。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，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，中小企业投标应提供《中小企业声明函》。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，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。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，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》。