



信息平台辅助管理经费

公开招标文件

2026年07月13日

2026年07月10日

采购单位：上海市浦东新区城市运行综合管理
中心

地 址：迎春路 520 号

目 录

第一章	投标邀请
第二章	投标人须知
第三章	采购需求
第四章	投标文件格式
第五章	评标方法和标准
第六章	合同条款（采购云平台合同模板）

第一章 投标邀请

项目概况

信息平台辅助管理经费招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于2026年8月10日10:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115000260416104120-15346446

项目名称：信息平台辅助管理经费

预算编号：1526-00031015

预算金额（元）：5051700.00 元（国库资金：5051700.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-5051700.00 元

采购需求：

包名称：信息平台辅助管理经费

数量：1

预算金额（元）：5051700.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：信息平台辅助管理经费。本项目为非预留份额的采购项目。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

合同履行期限：2026 年 9 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无

3. 本项目的特定资格要求：

（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）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；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（4）法人依法设立并领取营业执照的分支机构参加政府采购活动应当经其法人授权。法人与其分支机构或者属于同一法人的不同分支机构不得参加同一合同项下的政府采购活动。

(5) 其他特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2026 年 7 月 13 日至 2026 年 7 月 20 日，每天上午 00:00:00-12:00:00，下午 12:00:00-23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026 年 8 月 10 日 10:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

开标时间：2026 年 8 月 10 日 10:00

开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）（现场会议室：浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼会议室）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

开标所需材料：计算机等硬件设备、CA 数字证书或电子营业执照

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市浦东新区城市运行综合管理中心

地 址：上海市浦东新区迎春路 520 号

联系方式：021-38939702

2. 采购代理机构信息

名 称：上海社发项目管理服务有限公司

地 址：上海市浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼

联系方式：021-38220171

3. 项目联系方式

项目联系人：汪千千

电 话：021-38220171

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	目录名	内 容
1	项目名称 项目编号 代理机构内部编号	信息平台辅助管理费 310115000260416104120-15346446 SF202620529
2	预算金额和最高限价	详见第一章《投标邀请》
3	资金来源	财政性资金
4	采购方式	公开招标
5	交付地址	详见第三章《采购需求》
6	合同履约期限	详见第一章《投标邀请》
7	投标人资格要求	详见第一章《投标邀请》
8	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包	■不允许 □允许，具体要求： （1）可以分担保履行的具体内容：____/____。 （2）允许分包的金额或者比例：____/____。 （3）分包供应商资质要求：____/____。
9	电子投标（响应） 特别提醒	1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》等文件的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（以下简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。 2、供应商参加网上投标（响应）应当获得 CA 数字证书，自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。供应商应当在规定的时间内通过采购云平台下载并保存采购文件。 3、供应商下载采购文件后，应使用采购云平台提供的客户端投标工具编制投标（响应）文件，并按要求加密上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。 4、采购云平台对 CA 数字证书新增离线电子签章增值服务功能，供应商

		在投标客户端中即可对投标（响应）文件直接加盖电子印章。需要该服务的供应商可自行访问 https://ztb.letusign.com/或致电 962600 咨询办理。原有的投标（响应）文件线下盖章、扫描后再上传的方式仍然保留，供应商可结合自身实际需要，自主选择两种投标（响应）文件签章方式。 5、请供应商代表持有有效的 CA 数字证书或电子营业执照参加开标（开启）等法定程序。 6、对于供应商操作失误、网站系统故障等技术性问题的投标（响应）失败或者采购失败，采购人及采购代理机构概不负责。 7、本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任： （1）采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。 （2）采购人及采购代理机构以外的单位或个人在采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。 （3）采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。 （4）其他无法预计或不可抗拒的因素。 供应商参加本项目采购活动即被视作同意上述免责内容。 8、采购云平台帮助电话:95763。
10	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，时间：____/____。地点：____/____。
11	答疑会（如有）	时间、地点另行通知
12	招标文件澄清或修改（如有）	通过“上海政府采购网”发布更正公告，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的投标人工作区且平台系统同步推送短信通知。
13	投标保证金	☒ 本项目无需缴纳投标保证金。 ☐ 本项目需要缴纳投标保证金，金额为：人民币____/____元整。形式：网上银行支付、支票、汇票、本票等非现金形式。投标保证金付款人必须与投标人名称一致，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。 收 款 人：上海社发项目管理服务有限公司 银行账号：97110154740000567 开 户 行：浦发银行陆家嘴支行 注：投标人应确保投标保证金在投标截止时间前到账。同时，在采购云平台中录入缴纳保证金信息，完成信息维护。
14	投标有效期	90 日历天
15	投标文件递交地点、截	详见第一章《投标邀请》

	止时间	
16	开标时间、地点及所需材料	详见第一章《投标邀请》 本项目采用电子化方式采购，支持远程电子开标。
17	评标方法	☒ 综合评分法 ☐ 最低评标价法
18	资格审查要求	（一）投标人存在下列情况之一的，投标无效： （1）被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、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； 说明：采购代理机构将在开标结束后至评标开始前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询各投标人信用记录（以投标截止之日前三年内的信用记录为准）。 （2）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，参加同一合同项下的采购项目投标的（投标邀请资格要求中有特殊规定的，从其规定）； （3）如本项目（包）接受联合体投标且投标人为联合体的，联合体各方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的； （4）如本项目（包）采用联合体或者合同分包形式预留份额的，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的； （5）如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且规定应具备相应的资质要求，若投标人不进行分包的，但投标人本身不具备该资质要求或者未提供有效的资质证书的； （6）不满足投标邀请资格要求中规定的其他特定资格要求的。 （二）投标人未按要求提供以下资格条件材料的，投标无效： （1）法人或者其他组织的营业执照或有效证明文件以及招标文件要求的资质证书等；法人依法设立的分支机构以自己的名义参加政府采购活动时，应同时提供其法人出具的书面授权，投标邀请资格要求另有规定的，从其规定； （2）投标函； （3）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的书面声明函； （4）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的书面

		声明； 说明：投标截止前 3 年内投标人的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。 （5）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明； （6）如本项目（包）为预留份额的采购项目或者采购包，投标人应提供招标文件规定格式和要求的《中小企业声明函》、若为残疾人福利性单位应提供《残疾人福利性单位声明函》、若为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；其中，采用联合体或者合同分包形式预留份额措施的，还须同时提供招标文件规定格式的联合协议或分包意向协议，且协议中中小企业的合同金额达到规定比例（投标人本身符合中小企业条件且单独投标或不进行合同分包的，则无须提供）； （7）如本项目（包）接受联合体投标且投标人为联合体的，应当提供招标文件规定格式和要求的联合协议。
19	符合性审查及异常低价投标审查要求	（一）符合性审查要求 投标人存在下列情况之一的，投标无效： （1）报价超过最高限价的； （2）投标文件未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的； （3）未按照招标文件要求提供委托代理人或法定代表人（单位负责人）身份证（正、反面）的； （4）投标有效期少于招标文件要求的； （5）未按照招标文件要求缴纳投标保证金的； （6）采购的产品属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，投标人所报产品未提供有效的认证证书或者节能产品承诺书的； （7）投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的； （8）投标人存在法定串通投标情形的； （9）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的； （10）如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且投标人拟在中标后将该部分分包的，未提供招标文件规定格式和要求的分包意向协议；若对分包供应商有资质要求，其不具备相应的资质要求或者未提供有效的资质证书的； （11）如本项目（包）涉及货物且不允许进口产品，投标人提供的产品含进口产品的； （12）未响应招标文件明确的其他实质性条款要求；

		(13) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 (二) 异常低价投标审查要求 投标人通过符合性审查后，因涉及异常低价投标审查情形的，经评标委员会审查，投标人在评审现场规定时间内不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标处理。
20	本次采购项目属性	服务
21	本次采购标的对应的中小企业划分标准 所属行业	所属行业：其他未列明行业 划分标准：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。
22	本次采购标的是否适用本国产品标准	■本次采购为单独采购包的采购项目： ☐适用 ■不适用 说明：本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。
23	是否允许进口产品	■不允许 ☐允许
24	本次采购项目等标期 特别说明	根据《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12 号）的规定，实施招标时，自招标公告发布、投标邀请书发出之日起至投标截止（等标期）一般不少于 40 日。符合以下缩短等标期情形的，等标期可以缩短，但缩短后不得少于 10 日。 每符合下列一种情形的，等标期可以缩短 5 日： ■招标公告通过电子方式公布； ■招标文件可以自招标公告发布之日起通过电子方式获得； ■通过电子方式接受投标。 符合下列情形之一的，等标期可以缩短至不少于 10 日： ☐在招标公告发布前至少 40 日但不超过 12 个月内，已公布采购意向。其中，采购意向内容包括：关于采购标的的描述；招标公告预计发布日期；预计投标截止日期；获取采购有关文件的地点、方式等； ☐能够合理证明属于紧急状态； ☐采购规则标准统一、市场供应充足的商业性货物或服务。

25	代理服务收费标准及金额	收费对象： ☒ 由中标人支付 ☐ 由采购人支付 收费标准及金额： ☒ 收费标准为按预算金额 1% 计费（优惠后按 49500 元计取） ☐ 收费标准为中标金额的 _____ % ☐ 其他（需写明）： _____ 收取形式：网上银行支付或电汇，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。代理费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。 收取时间：在收到缴纳通知后 5 日内。 收款账户信息如下： 收 款 人：上海社发项目管理服务有限公司 银行账号：97110154740000567 开 户 行：浦发银行陆家嘴支行
26	询问及质疑的联系事项	提出询问方式：电话、信函、电子邮件、传真等方式 质疑函递交方式：邮寄、快递或当面递交方式，通过邮寄、快递方式提出的，提出时间以邮寄件上的寄出邮戳时间、快递件上签注的寄出时间为准。 联系部门：上海社发项目管理服务有限公司事业二部 联系地址：上海市浦东新区唐陆路 568 弄金领之都 B 区 16 号楼 邮政编码：201206 联系电话：021-38220171 电子邮箱：wangqq@shshefa.com
注： 1、本表是对投标人须知的具体补充和说明，如有矛盾，均以本表为准。 2、本表中，“☒”代表选中，“☐”代表未选中。		

（一）总则

1、适用范围

本招标文件仅适用于投标邀请中所叙述项目的范围。

2、定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织和指定的其他采购实体。本项目采购人特指投标邀请中所述的采购单位。

2.2 “采购代理机构”系指受采购人委托从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目采购代理机构特指投标邀请中所述的采购代理机构。

2.3 “投标人/供应商”系指响应采购文件、参加采购活动竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “评标委员会”系指由采购人或其委托的采购代理机构依法组建，负责评标活动，向采购人推荐中标候选人或者根据采购人的授权直接确定中标人的临时组织。

2.5 “联合体”系指两个以上的自然人、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。

2.6 “服务”系指采购文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务，包括政府自身需要的服务和政府向社会公众提供的公共服务。

2.7 “本国产品标准”系指根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本国产品应当符合在中国境内生产；在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例；特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求等三个条件。其中，“在中国境内生产”是指在中华人民共和国关境内（含国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域）实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途），不包括贴牌、简单的上漆等细微操作。

2.8 “本国产品”系指符合本国产品标准的产品。在分产品的中国境内生产的组件成本占比，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，符合“在中国境内生产”条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。在分产品组件成本占比要求，以及特定产品的关键组件、关键工序相关要求出台后从其规定。

2.9 “进口产品”系指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。

2.10 “非本国产品”系指进口产品以及在中国境内生产但不符合本国产品标准的产品。

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

3、合格的投标人

3.1 投标人符合《投标邀请》和《投标人须知前附表》中规定的资格条件和特定条件，并提供招标文件要求的资格条件材料。

3.2 投标邀请中规定接受联合体投标的，还应遵守以下规定：

3.2.1 参加联合体的投标人均应当符合招标文件规定的合格投标人的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人 CA 数字证书参加投标。

3.2.2 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.3 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投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.2.4 招标文件要求提交投标保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同缴纳投标保证金，其缴纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

3.2.5 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定，应当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，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3 投标人应遵守有关的中国法律和规章条例。

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 知识产权

4.2.1 投标人应保证在其投标文件承诺提供的任何产品和服务，不会产生因第三方提出侵犯其知识产权而引起法律和经济纠纷，如因知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有法律责任带来的最终不利后果。

4.2.2 采购人享有采购项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。投标人如欲在采购项目实施过程中采用之前的自有知识成果及知识产权，需在投标文件中声明，并提供相关证明文件。

4.2.3 投标人采用了自己不拥有的知识产权成果的，应当获得知识产权人的合法授权，并完全支付相关费用，保证该采购项目和该采购项目的后续开发使用，均不会被知识产权人主张赔偿或者补偿。投标人完全支付的费用，应作为采购项目的成本构成，含在报价里，以免纠纷。

4.3 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，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4.4 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件中的采购需求另有要求外，投标人所提供的包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

5、现场考察

5.1 采购人组织现场考察的，所有投标人应按《投标人须知前附表》规定的时间、地点前往参加现场考察活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人不承担任何责任。

5.2 采购人在现场考察中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以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，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

5.3 投标人现场考察发生的费用由其自理。

6、投标费用

无论投标过程中的作法及结果如何，投标人均自行承担所有与投标活动有关的全部费用。

7、询问与质疑

7.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，如认为招标文件表述有歧义或表述不清等事项，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构将以适当方式及时作出答复。如投标人询问事项涉及依法应当保密的内容，采购代理机构不予答复，并向投标人说明理由和依据。

7.2 根据《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12号）的规定，投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自身权益受到损害的，可以在知道或应当知道其权益受到损害之日起10日内，以书面方式向采购代理机构提出质疑。

提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人；潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑；以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

投标人（或潜在投标人）应当在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为法人或者其他组织的，授权委托书应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函的内容应当按照财政部相关规章及其制定的质疑函范本要求填写。投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7.5 投标人提交的质疑函或授权委托书的内容不符合投标人须知第7.3条和第7.4条规定的，采购代理机构将一次性告知投标人需补全的材料及补交的截止时间。补交的截止时间与质疑期的截止时间一致。

7.6 投标人（或潜在投标人）有下列情形之一的，质疑事项不予受理，由采购代理机构收到质疑函后七个工作日内书面通知质疑方：

（1）潜在投标人未依法获取招标文件，对招标文件提出质疑的；

（2）潜在投标人未按采购代理机构要求提供项目设置的特定资格条件证明材料，对特定资格条件以外的招标文件内容提出质疑的；

- (3) 未提交投标文件，对招标过程、中标结果提出质疑的；
- (4) 未通过资格审查，对评审过程、中标结果提出质疑的；
- (5) 未通过符合性审查，对符合性审查后的评审活动、中标结果提出质疑的；
- (6) 提出质疑时间已超出质疑期的；
- (7) 招标文件要求投标人在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节质疑，再次提出质疑的；

(8) 质疑函未按采购代理机构要求在质疑期限内补充完善签署、盖章、提交合法有效的授权委托书的或者重新提交的材料仍不符合要求的；

- (9) 以联合体形式参加政府采购活动，联合体成员未共同提出质疑的。

7.7 采购代理机构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。

(二) 招标文件

8、招标文件说明

8.1 招标文件用以阐明项目所需服务、招标投标程序、投标文件的编写和递交、评标原则和方式、合同条款的文件等。招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 采购需求
- (4) 投标文件格式
- (5) 评标方法和标准
- (6) 合同条款
- (7) 本项目招标文件的澄清、修改内容

8.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性。

8.3 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。

8.4 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。

9、答疑会

采购人召开答疑会的，将在招标文件提供期限截止后以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

10、招标文件的澄清或者修改

10.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，并通过“上海政府采购网”以更正公告形式发布。

10.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构在投标截止时间至少15日前，通过采购云平台发送至已下载招标文件的投标人工作区且平台系统同步推送短信通知；不足15日的，采购代理机构将依法顺延提交投标文件的截止时间。

10.3 当招标文件与澄清或者修改内容相互矛盾时，以最后发布的内容为准。

（三）投标文件

11、投标语言及计量单位

11.1 投标文件以及投标人与采购人、采购代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

11.2 除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

12、投标文件的组成

投标文件由商务部分和技术部分组成，投标人按照招标文件要求编写投标文件，并制作投标文件封面（见投标文件格式）。

12.1 商务部分：

- （1）投标函（见投标文件格式）
- （2）法定代表人(单位负责人)证明、法定代表人(单位负责人)授权委托书（见投标文件格式）
- （3）开标一览表（见投标文件格式）
- （4）投标分项报价表（见投标文件格式）
- （5）投标保证金（**银行汇款凭证等，若要求**）
- （6）营业执照以及相关资质证书、生产或经营许可证
- （7）联合协议（见投标文件格式）（**本项目不适用**）
- （8）分包意向协议（见投标文件格式）（**本项目不适用**）
- （9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的书面声明函（见投标文件格式）
- （10）无重大违法记录的声明（见投标文件格式）
- （11）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见投标文件格式）
- （12）中小企业声明函（见投标文件格式）
- （13）残疾人福利性单位声明函（**残疾人福利性单位提供**，见投标文件格式）
- （14）监狱企业等方面的证明资料（若有）
- （15）关于符合本国产品标准的声明函（见投标文件格式）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件（若有）
- （16）关于符合本国产品标准的成本占比的承诺函（**采购项目或者采购包中含有多种产品，投标人提供的产品既有本国产品又有非本国产品且符合本国产品标准的产品成本之**

和占比达到 80%以上时提供，见投标文件格式）

- （17）质量保证体系及其质量认证证明、产品检测报告（若有）
- （18）近三年类似项目实施情况一览表及证明材料（见投标文件格式）
- （19）招标文件要求的其他内容以及投标人认为需加以说明的其他内容

12.2 技术部分：

（1）对本项目总体要求的理解。包括：项目概况、项目现状分析、服务完成后预期成效等

- （2）对本项目编制的服务实施方案、人员岗位设置、工作流程和进度安排
- （3）服务承诺、奖惩措施及质量保证措施
- （4）合理化建议和设想
- （5）投标人基本情况表（见投标文件格式）
- （6）拟从事本项目的人员配备及相关工作经历、资质汇总表（见投标文件格式）
- （7）拟从事本项目主要成员详细情况表（见投标文件格式）
- （8）硬件设备配置一览表（见投标文件格式）
- （9）节能产品承诺书（采购项目若涉及强制采购的节能产品时提供，见投标文件格式）
- （10）国家强制性认证产品承诺书（采购项目若涉及国家强制性认证产品时提供，见投标文件格式）

（11）招标文件要求的其他内容以及投标人认为需加以说明的其他内容

13、投标文件的编制、加密和上传

13.1 投标文件的编制

13.1.1 投标人下载招标文件后，应使用采购云平台提供的投标工具客户端编制投标文件，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

13.1.2 投标文件中凡招标文件要求盖章、签字之处，均应按照招标文件提供的格式要求（详见“投标文件格式”）加盖投标人公章和法定代表人（单位负责人）章（签字）或委托代理人章（签字）。若由法定代表人（单位负责人）授权委托代理人签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人（单位负责人）授权委托书》，并提供法定代表人（单位负责人）和委托代理人身份证（正、反面）。若由法定代表人（单位负责人）本人签署投标文件，则可不提供《法定代表人（单位负责人）授权委托书》，但应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人（单位负责人）证明》，并提供其身份证（正、反面）。

13.2 投标文件的加密和上传

13.2.1 投标人和采购云平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用 CA 数字证书对投标文件加密后，上传至采购云平台，再经过采购云平台加密保存。由于投标人的原因，造成其投标文件未能加密，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担 responsibility。

13.2.2 投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在采购云平台上传其所有资料，含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、营业执照、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。

13.2.3 采购代理机构对投标人上传的投标文件在投标截止前在采购云平台进行签收并生成带数字签名的签收回执。各投标人在投标文件加密上传后，应及时联系采购代理机构签收投标信息，签收成功后投标成功，否则视为投标失败。

13.2.4 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的故障和风险，在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，避免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

13.2.5 投标人加密上传投标文件后，在开标前对 CA 数字证书进行更新、更换的，应当撤回投标文件并在 CA 数字证书更新、更换后重新加密上传，否则开标时可能无法解密投标文件，导致开标失败，由此造成的后果由投标人自行承担。

13.2.6 采购项目发布更正公告的，公告发布前投标人已在采购云平台加密上传的投标文件请务必先行撤回后，重新加密上传投标文件，否则开标时可能无法解密投标文件，导致开标失败，由此造成的后果由投标人自行承担。

14、投标货币

除招标文件另有规定外（如报折扣、报优惠率等），以人民币填报所有报价。

15、投标报价

15.1 除《采购需求》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，有选择的或有条件的报价将不予接受，**并按投标无效处理。**

15.2 如采购项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

15.3 投标人必须认真阅读理解招标文件，根据招标文件的要求、投标人的服务方案和其他相关资料进行报价。

15.4 投标报价应是招标文件所确定招标范围的全部内容的价格体现。

15.5 投标报价是履行合同的最终价格，包括但不限于服务期内需要的服务管理内容、耗材、通讯、办公设备、专用工具、包装、运输、人工、保险、劳保、培训、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等一切费用。

15.6 投标人提供的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。

15.7 投标人应在投标分项报价表上标明各类报价分类明细，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等（招标文件对报价形式有特殊规定的，从其规定）。

15.8 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的,不得以任何理由予以变更(合同或招标文件中约定的变更除外)。

16、投标保证金

16.1 投标保证金用于保护本次招标免受投标方的行为而引起的风险。

16.2 投标人必须按本招标文件的要求提交规定金额、币种、方式且有效的投标保证金,并作为对招标文件实质性响应的一部分, **任何未提交或提交无效的投标保证金的投标,将按投标无效处理。**

16.3 本招标文件要求提交的投标保证金金额、提交方式及收款账户信息: **见《投标人须知前附表》。**

16.4 投标人必须按照招标文件要求的金额足额提交,投标保证金有效期与投标有效期相同。

16.5 投标保证金的退还

16.5.1 中标人的投标保证金自采购合同签订之日起5个工作日内原额退还。

16.5.2 未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内原额退还。

16.5.3 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的,自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内,原额退还已收取的投标保证金。

16.6 发生下列情况之一时,投标人的投标保证金将不予退还:

16.6.1 投标有效期内投标人撤销投标文件;

16.6.2 中标人在签订采购合同时向采购人提出附加条件的;

16.6.3 中标人无正当理由拒不与采购人签订采购合同的;

16.6.4 中标人不按照招标文件要求提交履约保证金的;

16.6.5 投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的。

17、投标有效期

17.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算,投标文件在《投标人须知前附表》规定的投标有效期内有效。

17.2 在特殊情况下,采购代理机构可以书面通知每一个已递交投标文件的投标人延长投标有效期,投标人收到采购代理机构的延期通知后必须在第一时间作书面回函确认。投标人可拒绝接受延期要求,且不承担任何责任。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。

17.3 延长投标有效期内,招投标当事人受投标有效期限限制的所有权利和义务均延长至新的投标有效期。

17.4 中标人的投标文件作为项目合同的附件,其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

18、投标文件的修改和撤回

18.1 在投标截止时间之前,投标人可以自行对在采购云平台已提交未签收的投标文件进

行修改和撤回；投标人需要对在采购云平台已签收的投标文件进行修改和撤回，应书面通知采购代理机构撤销签收。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

18.2 在投标截止时间与招标文件中规定的投标有效期终止日之间的这段时间内，投标人不得修改或撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

（四）开标及资格审查

19、开标

19.1 采购代理机构按招标文件规定的时间在采购云平台进行电子开标。投标人的法定代表人或其授权代表携带开标所需材料参加在招标文件确定的现场会议室进行的开标会议或者进行远程电子开标。

19.2 公开开标时必须遵循下列主要程序和规定：

19.2.1 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的投标人应登陆采购云平台参加开标。电子开标主要流程为签到、解密及开标结果确认，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

19.2.2 投标截止、采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作。投标人签到完成后，由采购代理机构解除采购云平台对投标文件的加密，投标人应使用 CA 数字证书对其投标文件解密。**签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，投标人因自身原因逾时未能签到或逾时未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。因系统原因导致投标人无法在上述规定时间内完成签到或解密的除外。**

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

19.2.3 投标文件解密后，采购云平台根据投标人网上开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并及时使用 CA 数字证书对开标记录表内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认开标记录表内容。投标人发现开标记录表与其网上开标一览表数据不一致的，应及时向采购代理机构提出更正，采购代理机构应核实开标记录表与网上开标一览表内容，并制作记录提交评标委员会认定。

19.2.4 投标人进行远程电子开标的，签到、解密及开标结果确认的操作均在开标过程中适时开启，请投标人务必密切关注开标进程，并应在采购云平台按时完成相应操作，否则产生的后果由投标人自行承担。

19.2.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

19.3 电子开标特别事项：

19.3.1 开标时参加开标的投标人仅以采购云平台系统显示为准，此时不寻求不考虑其他外部证据，诸如上传遇阻，格式不符，系统故障等原因。

19.3.2 如因采购云平台（网站系统原因）等造成无法开标的，采购代理机构有权推迟

开标时间，并将书面通知已递交投标文件的投标人，由此产生的费用等均由投标人自行承担。

19.3.3 投标人不足 3 家的，不得开标，本次采购失败，采购人依法重新采购。

20、资格审查

20.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

20.2 采购人或者采购代理机构依据《投标人须知前附表》资格审查要求内容对投标人的资格进行审查。

20.3 对于预留份额的采购项目或者采购包，采购人或采购代理机构在依法进行资格审查中（中小企业认定），根据供应商的投标文件等现有材料，能够证明供应商的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，可以按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

20.4 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的有关要求，采购代理机构将在**开标结束后至评标开始前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询各投标人信用记录（以投标截止之日前三年内的信用记录为准），对投标人信用记录进行甄别，并打印查询结果页面与其他采购文件一并保存。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投标人，将拒绝其参与政府采购活动。接受联合体投标的，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。

20.5 资格审查合格投标人不足 3 家的，项目挂起，采购人将依法重新采购。

（五）评标及定标

21、评标

21.1 采购代理机构将根据招标采购项目的特点依法组建评标委员会，评标委员会成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行独立评审。

21.2 评标工作在采购云平台进行，评标委员会成员登录采购云平台进行评审。

21.3 采购代理机构应当依法做好评审准备工作，包括评审场所、录音录像和计算机设备、招标文件、投标文件等。

21.4 符合性审查

21.4.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件，依据《投标人须知前附表》**符合性审查要求**内容进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

21.4.2 评标委员会判定投标文件是否实质性响应招标文件，只能根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。如果投标文件未实质性响应招标文件的要求，评标委员会将判定其投标无效，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质

性响应的投标。

21.4.3 未通过符合性审查的投标人的投标文件不再进行商务和技术评审；通过符合性审查的投标人不足 3 家的，采购失败，采购人将依法重新采购。

21.5 投标文件的澄清

21.5.1 对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。

根据促进中小企业发展、支持本国产品等政府采购政策要求，对以下审查内容依法进行澄清、说明或者补正：

（1）中小企业审查

对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，评标委员会在依法进行评审中，根据供应商的投标文件等现有材料，能够证明供应商的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。

《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明晰的，可以按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

（2）本国产品审查

对于适用本国产品标准的采购项目或者采购包，评标委员会对供应商所出具的《关于符合本国产品标准的声明函》的完整性、准确性进行审查，评审中发现该《声明函》内容含义不明确、同类事项与投标文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《声明函》仍然不符合规定要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。

21.5.2 投标报价的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标人在采购云平台填写的《开标记录表》内容与上传投标文件中的《开标一览表》内容或投标文件中相应内容不一致的，以采购云平台《开标记录表》内容为准；

（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，以采购云平台《开标记录表》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。修正后的报价按照本须知第 21.5.1 条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

21.6 异常低价投标审查

21.6.1 评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

① 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

② 投标报价低于通过符合性审查且报价次低投标人投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查且报价次低投标人投标报价} \times 50\%$ ；

③ 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

④ 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

21.6.2 异常低价投标审查

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标人在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关投标人的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第③项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评标报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

21.7 投标文件的比较与评价

21.7.1 按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.7.2 采用综合评分法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。采用最低评标价法的，投标文

件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

21.8 编写评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22、评标原则

22.1 评标原则

（1）评标工作将以招标文件、投标文件等为依据，遵循公开、公正、公平、科学、择优的原则。

（2）在整个评标活动中应遵循保密原则，任何人员不得将评标内容及一切有关文件透露给无关人员，否则一经发现将追究其相关责任。

（3）评审专家与招标项目或投标人不得有任何利害关系。

22.2 保密

有关投标文件的审查、澄清、评审和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

23、定标

23.1 确定中标人

23.1.1 评标结束后，采购代理机构将采购云平台生成的评标报告发送给采购人确认。

23.1.2 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。经采购人确认后，由采购代理机构在采购云平台发布中标结果公告，公告期限为1个工作日。

23.2 中标通知书

23.2.1 在公告中标结果的同时，由采购代理机构通过采购云平台向中标人发出中标通知书，并向未中标人发出中标结果通知书。

23.2.2 中标通知书对采购人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，中标人无正当理由放弃中标的，应当依法承担法律责任。

（六）签订合同及履约验收

24、签订合同

24.1 采购人和中标人应当自中标通知书发出之日起30天内，按照招标文件和中标人投标文件的规定在采购云平台上签订采购合同。

24.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

24.3 联合体中标的，联合体牵头人与采购人在采购云平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

24.4 中标项目的非主体、非关键性工作允许分包方式履行的，分包供应商应当具备相应资质条件且不得再次分包，中标人就中标项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

24.5 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

24.6 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

25、履约验收

25.1 采购人应当落实履约验收责任，依法组织履约验收工作。采购人或者采购代理机构将成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收，验收内容要包括每一项技术和商务要求的履约情况。对报价触发异常低价投标审查程序后仍中标的供应商，采购人要重点关注其履约承诺、实际履约情况等。对可以分期实施的采购项目，实行分期考核、分期验收、分期支付，及时掌握供应商履约进展。如供应商中标后无正当理由拒不签订政府采购合同的，依法予以处理；如供应商不履行合同或者未按合同约定履行合同导致验收不合格的，采购人应当依法追究其违约责任。根据采购项目的具体情况，采购人、采购代理机构可以邀请第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收书的参考资料。

25.2 验收时，按照采购合同的约定对服务目标、服务质量、国家标准规范的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金（如有）返还条件挂钩。

25.3 采购项目验收合格的，采购人将根据采购合同的约定及时向投标人支付采购资金、退还履约保证金（如有）。验收不合格的，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

25.4 采购人组织验收的，验收结束后，出具的验收书由采购代理机构作为采购文件一并存档；采购人委托采购代理机构组织验收的，采购代理机构将履约验收的各项资料存档备查。

（七）代理费

26、代理服务收费标准及金额

本项目代理服务收费标准及金额按照《投标人须知前附表》的规定执行。

（八）政府采购政策

27、促进中小企业发展

27.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

27.2 根据《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）、财政部《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）的规定享受中小企业扶持政策，对于预留份额的采购项目，通过运用整体预留、预留采购包、联合体形式预留以及合同分包形式预留等其中一项预留措施面向

中小企业采购，并作为投标人的资格条件；对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，则对符合规定的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

27.3 根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《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），按照本次采购标的所属行业划型标准，**符合条件的中小企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。**

27.4 投标邀请中规定接受联合体投标的，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

27.5 采购人允许分包方式履行合同且投标人拟进行分包，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。投标人违反上述规定的，其投标将被认定为投标无效。

28、促进残疾人就业

28.1 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

28.2 投标人若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不享受政策。

28.3 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

29、支持监狱企业发展

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，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。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。

30、节能产品、环境标志产品（若有）

30.1 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境

标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的规定，对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理，采购产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书实施政府优先采购或强制采购。

30.2 品目清单执行财政部、生态环境部发布的《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号）以及财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号），国家确定的认证机构按照《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）规定执行。

30.3 对列入《节能产品政府采购品目清单》中属于应当强制采购的产品品目，按照规定实行强制采购。投标人应当在投标文件中提供强制采购产品认证证书或者节能产品承诺书。

30.4 对列入《节能产品政府采购品目清单》的非强制采购产品品目以及列入《环境标志产品政府采购品目清单》的产品品目，依据投标人在投标文件中提供的产品认证证书情况，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

31、支持本国产品（若有）

31.1 若本项目（包）不允许进口产品，如投标人提供的产品含进口产品的，将被认定为**投标无效**。

31.2 若本项目（包）适用本国产品标准，当采购项目或采购包的采购标的仅包含单一产品时，在采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；当采购项目或者采购包的采购标的中含有多种产品，投标人为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该投标人提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该投标人提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。对于仅有本国产品参与竞争的政府采购项目，本国产品不享受价格扣除评审优惠。

31.3 若本项目（包）适用本国产品标准，投标人提供本国产品的，应当按照招标文件格式要求出具完整、准确的《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件，《声明函》或有关证明文件符合要求的，该产品视为本国产品，否则不享受价格评审优惠。当采购项目或者采购包的采购标的中含有多种产品，投标人提供的产品既有本国产品又有非本国产品且符合本国产品标准的产品成本之和占比达到80%以上时，应同时出具《关于符合本国产品标准的成本占比的承诺函》，未出具《承诺函》的，视为未达到80%，不享受价格评审优惠。

31.4 关于本国产品标准及相关政策依据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知〉的意见》（财库〔2025〕30号）的规定；关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）、《财政部办公厅关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）以及《关

于转发<财政部关于政府采购进口产品管理有关问题的通知>的通知》(沪财库〔2008〕49号)等规章制度。

(九) 其他要求或说明

32、保密和披露

32.1 投标人自获取招标文件之日起,须履行本招标项目下保密义务,不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

32.2 采购人或采购代理机构有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评标委员会披露。

32.3 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下,采购人或采购代理机构无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等,但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料,以及投标人已经泄露或公开的,无须再承担保密责任。

33、本招标文件的约束条件与采购人授予中标人合同中法律有效期同时截止。

34、投标人在获取招标文件并进行投标后,即表示无条件接受本招标文件所有条款的约束。

第三章 采购需求

一、项目概述

本项目为浦东新区城市运行综合管理中心信息平台辅助管理服务项目，旨在通过政府公开招标，采购专业的第三方服务，为浦东新区“一网统管”及城市运行管理工作提供全方位、全天候的人力资源与运营支持。中标人需负责组建并管理一支专业的服务团队，承接包括热线工单、网格化案件、应急值守、数据分析等在内的各项辅助性工作，保障平台7×24小时有效、平稳、正常运作。

二、服务范围与核心工作内容

（一）12345 市民服务热线管理。负责 12345 市民服务热线、门户网站等来源工单的流转处置，包含接听（接收）、受理立案、先行联系、派遣、催办、反馈审核、结案及回访、知识库管理等，落实 24 小时值守与突发情况上报。负责对接市级平台，掌握浦东办理情况及问题，并同步各类业务规则，参照市级要求优化完善平台内部业务流程和规范。负责工单信息梳理、质量把控、统计分析、涉区动态信息收集，做好对下级承办部门业务指导和协调。参与热线相关智能应用场景的建设、维护与管理，配合做好平台功能优化及其他辅助工作。

（二）城市网格化综合管理。负责网格化各类工单的全流程处置，涵盖受理、核实、立案、派遣、核查、结案（回退）等环节。按区域运中心要求开展超期、临期工单催办，督促各责任单位按期办结。对各街镇上报工单质量开展抽查（抽查率不低于 10%），强化协同中台案件把控，确保问题发现、流转、处置规范高效。开展网格工单数据统计与分析，编制相关报表，为优化业务流程、管理规范及系统终端提供数据支撑，配合做好网格平台及相关辅助工作。

（三）浦东新区总值班室值守信息与档案处理。协助应急信息与历史文档的接收、录入、发送、电子化存档及归档。涉区动态信息收集与日常值守，协助监测涉及浦东的媒体信息并及时报告，参与辅助性值守。

（四）突发事件预警信息发布中心值守。一是系统建设与运维，协助开展预警能力建设、系统部署、实时监控及运维保障；二是预警信息处理，协助完成信息审核、统一发布、全程

监控与反馈上报；三是简报与培训，协助编制月度工作简报，组织联络员开展培训。

（五）新区市场监管局诉求热线管理工作。协助处理全国 12315 热线、市级和区级 12345 热线等各类市场监管诉求热线工单。

（六）培训与行政管理。负责新进人员基本业务技能培训、季度业务培训及实时业务更新培训。提供平台行政管理支持，包括人员管理、绩效考核、团队建设等。

三、人员配置与管理要求

（一）岗位与人员要求：本项目往年人员配置情况和完成的工作量见下表，供投标人参考，并在投标时进行合理安排人员投入，设置管理岗位、复合型岗位、专业型岗位等，匹配热线、网格、数据分析、智能场景等工作内容，同时根据业务管理需求，及时优化人员、岗位设置。

往年人员配置情况表（供参考）：

序号	业务类型	岗位名称	岗位人数	基本要求
1	热线	派遣岗	14	会讲沪语，听得懂沪语，有较强的沟通能力；思路清晰，有较强的学习能力和判断力。
2		夜班岗	8	品行端正，年龄一般不超过 40 岁，身体健康。
3		结案岗	18	思路清晰，有较强的文字理解和分析能力。
4		回访岗	10	声音甜美，听得懂沪语，会讲沪语，有服务意识，沟通能力强。
5		语音质量岗	3	
6		催办岗	3	有较强的沟通能力和协调能力。
7		工单质量审核岗	2	思路清晰，有较强的业务能力和判断能力。
8	网格	派遣岗	8	思路清晰，有较强的文字理解和分析能力，有较好的表达和沟通能力
9		质量审核	1	解和分析能力，有较好的表达和沟通能力。
10		智能协同岗	1	有较强的沟通能力和协调能力。
11		数据岗	1	思路清晰，有较强的文字理解和分析能力，有较好的表达和沟通能力。
12	综合	数据分析信息员	3	思路清晰，有较强的文字理解和分析能力，有较好的表达和沟通能力。

13		智能场景维护信息员	4	工作耐心细致，有敏锐的洞察力和分析能力，有较好的文字功底，有软件开发和维护经验者优先。
14		知识维护岗	2	有较强的文字理解和分析能力。
15		综合辅助岗	1	工作耐心细致，有较好的文字功底和分析能力。
16	管理	业务管理岗	11	有较强业务能力、数据分析能力，和管理团队能力。
17		中层管理员	3	
18	值班值守	区府值班人员	6	品行端正，年龄一般不超过 40 岁，身体健康。
19	应急指挥	指挥值班人员	3	工作耐心细致，执行力强。
20	市场类	市场监管信息员	5	会讲沪语，听得懂沪语，有较强的沟通能力；思路清晰，有较强的学习能力和判断力。
21	预警类	气象信息员	5	工作耐心细致，执行力强。

往年完成的工作量情况表（供参考）：

计件类：

序号	类别	任务类型	实际完成情况（年）
1	计件类	12345 等热线类工单受理派遣	43.66 万件
2		12345 等热线类工单结案	40.43 万件
3		12345 等热线工单回访	14.71 万件
4		市场类热线派遣、结案；其他市级平台转办工单派遣、结案	71.47 万件
5		街镇转派网格工单派遣、结案	19.73 万件
6		区级督查网格案件审核	7.74 万件
7		工单质量抽查	14.69 万件
8		平台各类案件进行催办	26.34 万件
9		市级督查平台案件审核工单	407 件
10		浦东 e 家园、物业 APP、市级 AI、城建热线、智能协同等渠道工单受理，督查，结案工单	5602 件

计时类:

序号	类别	任务类型	日均工作量(件或小时)	年处置(工作)天数	备注
1	计时类	民情民意感知平台、自动派单系统、智能监管系统等智能化项目维护使用、规则梳理等	32	251	
2		法律知识库的梳理、维护和管理	16	251	
3		围绕绩效提升,创新工作方法和管理制度,开展业务专题策划、编稿、落实、和跟踪	32	251	
4		业务课件制作、对内对外培训策划、团建策划	24	251	
5		工单数据挖掘形成分析专报	24	251	
6		新区市政、绿化、河道等设施量排摸和更新	16	251	
7		平台行政管理	24	251	2个值守位*每天14小时
8		平台夜间值守	56	365	
9		区总值班室值守,信息发布、制作、报告编制	32	365	365*24 小时
10		预警系统的运行监控、气象灾害的发现与报告、预警信息的发布与制作	32	365	1个预警管理常日班,每天 8小时; 1个预警发布岗24小时值班
11		平台人员管理	24	251	3名平台副主管*每天 8小时

(二) 人员素质与稳定: 须提供符合要求、具备相应技能的服务人员。保证工作人员稳定, 建立人员储备机制, 杜绝因人员流动影响工作。原则上在条件相等的情况下优先留用上一年度考核合格的原有在岗工作人员。

(三) 现场管理: 应安排一名项目经理, 并配备不少于 3 名管理人员现场(迎春路 520

号)办公, 全程负责业务、人事、纪律等综合管理, 负责与市级平台沟通, 实时掌握浦东热线工作在全市情况, 按月度及重要时间段报送工作情况和工作建议。

(四) 劳动关系与保障: 中标人须与服务人员签订劳动合同, 办理国家规定的社会保险, 安排健康体检, 配备劳动防护用品, 并建立职工花名册等档案。

四、关键指标、考核与支付

中标人在提供项目服务过程中, 依据《关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》《上海市 12345 市民服务热线工作管理办法》《关于进一步推进上海市 12345 市民服务热线工作提质增效的实施意见》《关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见》等相关规定、结合浦东新区热线年度工作安排, 须达到如下标准:

(一) 关键绩效指标

工单接收率、转办率达到 100%, 准确性不低于 96%, 工单按时办结率达到 100%, 紧急、次紧急工单及时反馈率达到 100%, 工单先联率(年度统计)达到 100%, 工单过程跟踪(回访)率不低于 95%, 二次交办跟踪率 100%, 办理抽查质检比例不低于 10%, 全年话务有责被投诉量不超过 5 次。每年梳理更新平台业务规则, 每年信息平台员工集中培训不低于 6 次, 其中外部培训(邀请市级部门)不低于 2 次; 信息平台员工招聘周期不超过 30 天, 平台人员流失率不高于 25%。

(二) 项目考核方式与结果应用

考核方式: 实行年度考核制, 通过年度验收会议进行综合评审。评审依据由两部分组成: 一是本项目关键绩效指标的完成情况; 二是市级部门对浦东热线工作的年度考核及通报情况。

结果应用: 考核结果直接决定合同尾款支付金额。优秀, 全额支付尾款; 合格, 支付尾款的 97%; 基本合格, 支付尾款的 95%; 不合格, 支付尾款的 90%。考核标准详见本需求附件。采购人对考核办法及考核结果有最终解释权。

(三) 付款

本项目合同金额采用分期付款方式, 在采购人和中标人合同签订后, 且财政资金到位后, 按下款要求支付相应的合同款项。

分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

(1) 合同签订后 30 个工作日内，支付合同金额的 50%。

(2) 剩余 50%为尾款，于服务期限届满且项目通过最终验收及考核后支付。项目验收及考核由采购人组织实施，并根据考核结果确定支付金额。项目验收及考核结果分为“优秀”“合格”“基本合格”“不合格”。优秀，全额支付尾款；合格，支付尾款的 97%；基本合格，支付尾款的 95%；不合格，支付尾款的 90%。

中标人应于采购人每次付款前 30 日内开具与应付款项等额有效的增值税普通发票，否则采购人有权拒绝付款并不承担违约责任。

五、其他要求

5.1 本项目服务期限：2026 年 9 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

5.2 项目地点：浦东新区范围内（具体根据采购人安排）。

5.3 承接责任：项目以包质、包量、包安全的方式总承包，不允许分包。

5.4 报价要求：**预算金额 5051700.00 元，投标总价不得超过预算金额，否则作无效标处理。本项目为总价包干合同。**投标总价包含了可能发生的所有与完成本项目服务及履行合同义务有关的一切费用。供应商提供的服务应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

5.5 服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人不承担任何责任。

5.6 中标人违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标人负责调解与处理，采购人不承担责任。

5.7 中标人在服务中违反相关法规和行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标人负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购人不承担任何责任。

5.8 在报价以及实施管理过程中，遇国家政策、法规对行业有特殊管理规定，并与采购要求不一致时，以国家规定为准。中标人在严格遵守国家有关政策、法规的基础上提供服务。

需求附件

验收评审办法

（项目周期： ）

一、 评审细则

市级年度考核达到优秀等次，工单接收率、转办率达到 100%，准确性不低于 96%，工单按时办结率达到 100%，紧急、次紧急工单及时反馈率达到 100%，工单先联率（年度统计）达到 100%，工单过程跟踪（回访）率不低于 95%，二次交办跟踪率 100%，办理抽查质检比例不低于 10%，全年话务有责被投诉量不超过 5 次。每年梳理更新平台业务规则，每年信息平台员工集中培训不低于 6 次，其中外部培训（邀请市级部门）不低于 2 次；信息平台员工招聘周期不超过 30 天，平台人员流失率不高于 25%。

评价维度	维度权重	评审标准
系统量化任务完成情况 (各业务模块工作完成情况:)	50%	<u>优秀 (9 分≤得分≤10 分)</u>: 完成(或超额完成)量化工作任务, 各项业绩指标达项目要求质量标准或以上。 <u>合格 (7 分≤得分≤9 分)</u>: 完成量化工作任务, 各项业绩指标达项目要求质量标准。 <u>基本合格 (6 分≤得分<7 分)</u>: 能完成大部分的量化工作任务, 不能完成部分有事先的请示说明并得到项目准许, 大部分的业绩指标达项目要求质量标准。 <u>不合格 (得分<6 分)</u>: 量化工作任务完成情况不佳, 有待改进; 市级年度考核结果未达到优秀等次。
辅助任务完成情况 (各业务模块非系统量化工作: 包括但不限于值班值守、系统开发维护跟踪、数据类辅助、文字类辅助、专题类研究成果等工作)	30%	<u>优秀 (9 分≤得分≤10 分)</u>: 完成(或超额完成)量化工作要求, 参与度高, 参与过程互动积极, 交付成果优良。 <u>合格 (7 分≤得分≤9 分)</u>: 完成项目非量化业务工作要求, 交付成果达预期。 <u>基本合格 (6 分≤得分<7 分)</u>: 能完成大部分项目非量化业务工作要求, 不能完成部分有事先的请示说明并得到项目准许, 能交付非量化工作成果。 <u>不合格 (得分<6 分)</u>: 项目非量化业务工作要求完成情况不佳, 有待改进。
项目服务满意度 (员工管理类项目工作需求响应度、配合度、及时反馈、风控意识等)	20%	<u>优秀 (9 分≤得分≤10 分)</u>: 积极开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜), 积极响应管理类工作需求, 过程中有汇报有反馈, 有风控意识。 <u>合格 (7 分≤得分≤9 分)</u>: 开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜), 配合开展其他管理类工作内容, 年度内无劳动争议发生。 <u>基本合格 (6 分≤得分<7 分)</u>: 开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜)。 <u>不合格 (得分≤6 分)</u>: 工作响应度、配合度不高, 工作开展过程基本无反馈, 风控意识待提高。

二、 评审方法

- 各评价维度分值*各维度权重=总分
 - 评审人员总分相加÷评审人员数量=最后项目得分
- 1、采用“综合评分法”进行验收评审，满分为 10 分
- 9 分≤最后项目得分≤10 分：优秀

7分 $\leq$ 最后项目得分 $<$ 9分：合格

6分 $\leq$ 最后项目得分 $<$ 7分：基本合格

最后项目得分 $<$ 6分：不合格

三、其他说明

- 1、项目评审应结合项目期内社会现状根据项目实际运行情况进行各评价维度打分。
- 2、如业务架构发生调整（工作量上下浮动 $\leq$ 20%招投标内容约定），业务要求发生变化，应于变化调整前进行双向沟通与确认。
- 3、附：《项目验收评审表》

验收评审表

项目名称			
项目起止时间			
承接单位			
项目评价 （分值与评价等级） 9分≤得分≤10分：优秀 7分≤得分<9分：合格 6分≤得分<7分：基本合格 得分<6分：不合格	评价维度	权重	分值
	系统量化任务完成情况	50%	
	辅助任务完成情况	30%	
	项目服务满意度	20%	
	总分	100%	（三个维度的分值*权重后相加）

第四章 投标文件格式

投标文件封面格式

(项目名称)

包件号：（如有）

投标文件

投标人：_____

____年__月__日

投标函格式

投 标 函

致：采购人名称

上海社发项目管理服务有限公司

根据贵方为_____项目采购的投标邀请_____（项目编号）

签字代表_____（姓名、职务）经正式授权并代表投标人_____（投标人名称）提交投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

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），我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
2. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕之前保持有效，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。
3. 我方承诺投标有效期与招标文件的规定保持一致。
4. 如我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，则我方对投标保证金不予退还无异议。
5. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
6. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
7. 本项目若规定由中标人支付代理服务费，如我方中标，我方同意按《投标人须知前附表》的规定向采购代理机构支付代理服务费，且该费用已在投标报价中综合考虑。
8. 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形。
9. 我单位不存在请托打招呼等破坏市场公平竞争的行为。

10. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他单位信息如下（如无，填写“无”）：

（1）与我单位的法定代表人（单位负责人）为同一人的其他单位如下：_____

（2）与我单位存在直接控股关系的其他单位如下：_____

（3）与我单位存在直接管理关系的其他单位如下：_____

11. 我单位收款信息如下：

收款账户：_____

收款人户名：_____

收款开户行：_____

12. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

投标人全称：_____

地 址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

投标人：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）或委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）证明及法定代表人（单位负责人）授权委托书格式

法定代表人（单位负责人）证明

投 标 人：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

投标人：_____（公章）

_____年_____月_____日

法定代表人（单位负责人）身份证
（正、反面）复印件粘贴处

法定代表人（单位负责人）授权委托书

本授权委托书声明：注册于_____（地址）的_____（投标人名称，以下简称我方）法定代表人（单位负责人）_____（姓名），现代表我方授权委托_____（委托代理人的姓名、职务）为我方的合法和全权代表，就_____项目投标、开标、投标文件澄清、合同签订和执行、完成的全过程，以我方名义处理一切与之有关的事务。

本授权委托书于_____年____月____日签字有效，特此声明。

投标人：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字或盖章）

法定代表人（单位负责人）身份证（正、反面）复印件粘贴处

委托代理人身份证（正、反面）复印件粘贴处

开标一览表格式

开标一览表

投标人名称：_____

项目编号：_____

项目名称	投标总价（元）
信息平台辅助管理费	大写： 小写：
履约期限	

注：本项目投标总价须按预算价填报，否则作无效标处理，不进入最终评审。

投标人：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____

投标分项报价表格式

投标分项报价表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	明细内容	单位	数量	单价（元）	总价（元）	备注

注：1、投标人提供的投标分项报价表应列明本次招标范围内所有服务内容（工作量）的报价，投标人未按要求填报导致评审时受到影响的，由投标人承担相应责任。

2、在填写时，如本表格不适合项目的实际情况，可以由投标人自行制表。

投标人：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）或委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____

联合协议格式

联合协议

甲方：_____

乙方：_____

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 _____ 组织实施的 _____ 项目（项目编号： _____）

的采购活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为牵头人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《法定代表人（单位负责人）授权委托书》。在本次投标过程中，牵头人根据招标文件规定及投标内容而对采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合体各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合体各方将共同履行对采购人所负有的全部义务，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体其余各方保证对牵头人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为 _____ 元，占比 _____%，乙方承担的合同份额为 _____ 元，占比 _____%。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交采购人后，联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议作为投标文件的组成部分提交采购人及采购代理机构。

甲方：_____（公章）

乙方：_____（公章）

法定代表人（单位负责人）： _____（签字或盖章）

法定代表人（单位负责人）： _____（签字或盖章）

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目（采购包）中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。
2. 分包金额：_____万元，该金额占该项目（采购包）合同总金额的比例为___%。
3. 乙方具备采购项目（采购包）对分包供应商的资质要求（若需）：_____。

乙方的企业类型为（请勾选）：☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方：_____（公章）

乙方：_____（公章）

_____年_____月_____日

注：

- 1、如本项目（包）的非主体、非关键性工作允许分包且投标人拟在中标后将该部分分包的，在投标文件中必须提供本协议，否则投标无效；
- 2、对于非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合规定的投标人报价享受价格扣除优惠政策；
- 3、对于预留份额且采用合同分包形式预留的采购项目或者采购包，中小企业的合同金额还应当达到规定比例，否则投标无效。

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（投标人名称）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。

投标人：_____（公章）

_____年_____月_____日

无重大违法记录的声明格式

无重大违法记录的声明

我单位参加此次政府采购活动前 3 年内，在经营活动中，没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

我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。

投标人：_____（公章）

_____年_____月_____日

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明格式

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

我单位具备履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力，并具有履行合同的良好记录。

特此声明。

我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。

投标人：_____（公章）

_____年_____月_____日

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（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（采购文件中明确的所属行业）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（采购文件中明确的所属行业）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：_____（公章）

日期：_____

温馨提示：

投标人可以使用工信部“中小企业规模类型自测”小程序（网址：<https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest>）测试企业规模类型。如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）中小企业划分标准执行。

特别说明：

一、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。投标人为新成立企业的，应参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。认为本企业属于中小企业的，可按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（以下简称《办法》）的规定出具《中小企业声明函》，如实填报中型企业或小型企业或微型

企业，享受相关扶持政策。

二、政府采购服务项目中，享受中小企业扶持政策应满足的条件：服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。对非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，服务全部由小微企业承接的，可享受评审时价格扣除的优惠政策。价格扣除的具体比例按照招标文件投标人须知的有关规定执行。

三、依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织、民办非企业单位等非企业性质的政府采购投标人，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《办法》。

四、中标人享受《办法》规定的中小企业扶持政策的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。

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（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）。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（不含铁路运输业）。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（包括电信、互联网和相关服务）。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（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）。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。

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：_____（公章）

日期：_____

注：如投标人不符合残疾人福利性单位条件的，无需填写本声明。

特别说明：

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》的规定，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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。

在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

关于符合本国产品标准的声明函格式（若涉及，需提供）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

一、填写说明

1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

二、特别提示

1. 根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本国产品应当符合以下条件：①在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变；②在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例（暂未实施）；③特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求（暂未实施）。在分产品的中国境内生产的组件成本占比，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，符合在中国境内生产条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。

2. 投标人应完整、准确填写产品名称、型号（如有）、生产厂名及厂址，并与投标文件中提供的相应产品信息保持一致。

3. 采购项目或者采购包适用本国产品标准且中标供应商提供本国产品的，随中标结果同时公告中标供应商提供的《关于符合本国产品标准的声明函》或有关证明文件。

关于符合本国产品标准的成本占比的承诺函格式（若涉及，需提供）

关于符合本国产品标准的成本占比的承诺函

本公司（单位）郑重承诺，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）为本项目/包件**（多包件时请填写包件号）提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上。

本公司（单位）对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

近三年类似项目实施情况一览表格式

近三年类似项目实施情况一览表

投标人名称：_____

项目编号：_____

序号	项目名称	合同签订日期	项目规模 (万元)	采购单位	联系人	联系方式	备注

注：1、近三年类似项目指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内的项目（以合同签订日期为认定依据；若未能体现签订日期的，则该项目在分项评审时不得考虑）。

2、须提供项目合同复印件，相应资料提供不完整并导致无法认定的，该项目在分项评审时不予考虑。

投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

单位名称					单位地址			
成立时间					注册资金 (万元)			
行政负责人					技术负责人			
从事相关专业服务的 资质情况	资质名称		颁发部门			资质等级		颁发 时间
从事专业的 人数 (人)	其 中							
	职称等级 (人)				执业 (职业、岗位) 资格 (人)			
	高级	中级	初级	合计				
其他有竞争 力的说明								

拟从事本项目的人员配备及相关工作经历、资质汇总表格式

拟从事本项目的人员配备及相关工作经历、资质汇总表

序号	姓名	年龄	性别	在项目组中的角色	学历、专业	职称	执业（职业、岗位）资格	从事相关工作年限

注：

1、在填写时，如本表格不适合投标人的实际情况，可根据本表格格式自行制表。

2、提供管理、技术人员身份证及相关资格证书等证明材料（如有）。

3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目人员应保持稳定，若有变动应当征得采购人同意。

拟从事本项目主要成员详细情况表格式

拟从事本项目主要成员详细情况表（每人一表）

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
最高学历及毕业院校和专业						从事服务工作年限	
职称			聘任时间			联系方式	
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、职务、证明人、证明人联系电话）							
近三年与本项目相匹配的项目情况							
序号	项目名称		参与时间	委托单位名称		参与项目的角色	备注

节能产品承诺书格式（若涉及，须提供）

节能产品承诺书

致：采购人名称

上海社发项目管理服务有限公司

我方参加本项目投标所采用产品中属于《节能产品政府采购品目清单》强制采购产品的全部为节能产品，我方承诺所提供材料的真实性和完整性，如有必要我方将无条件按你方要求交验原件。

如我方所提供材料经查实属于虚假材料，我方将承担相应法律责任。

投标人：_____（公章）

_____年_____月_____日

节能产品一览表

序号	产品名称及型号	制造商名称	品牌	认证机构名称	认证证书号	认证证书有效截止日期

注：表式不够可另附

第五章 评标方法和标准

一、投标无效情形

1、评标委员会将按照招标文件《投标人须知前附表》符合性审查要求，对投标文件进行符合性审查，投标文件不符合所列任何情形之一的，将被认定为投标无效。

2、除上述以及招标文件另有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

（一）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，满分 100 分。

（二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由采购代理机构根据招标采购项目的特点依法组建。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，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《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。依据招标文件的规定，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。

根据促进中小企业发展、支持本国产品等政府采购政策要求，按照招标文件规定的相应审查内容依法进行澄清、说明或者补正。

3、异常低价投标审查。按照招标文件规定的异常低价审查启动标准及审查

流程开展相关工作。

4、比较与评价。按照招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

5、中标候选人推荐办法：本项目评标委员会成员按照《评分细则》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由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。若出现得分且投标报价相同并列第一的情况，按照少数服从多数的原则记名投票，得票多者排名靠前。推荐排名前三位的投标人作为中标候选人。

（四）评分细则

本项目评分细则说明如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算（注：招标文件规定执行国家统一价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。）：

（1）价格评分：投标报价分=（评标基准价/投标报价）×价格分分值

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）价格评审优惠

①若为非预留份额的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，执行政府采购促进中小企业发展政策，对小微企业给予价格评审优惠（见投标人须知第 27 条“促进中小企业发展”）。

②若采购项目或者采购包适用本国产品标准，执行政府采购对本国产品支持政策，依法对本国产品给予价格评审优惠（见投标人须知第 31 条“支持本国产品”）。

③当涉及政府采购“价格评审优惠”政策叠加适用，统一在原始报价的基础上进行价格扣除。

2、投标文件评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则

评分内容	基础分	评分标准
价格	10	投标报价分=（评标基准价/投标报价）×10

实施方案	36	1、需求理解（包含：①项目现状分析、②重难点分析、③防范措施）【0-9分】。括号内3项内容完整、详细、有针对性的每项得3分，任意一项评审内容有瑕疵的则该项得2分，任意一项评审内容有缺项的则该项得0分。 2、服务细化方案（包含：①12345市民服务热线管理、②城市网格化综合管理、③浦东新区总值班室值守信息与档案处理、④突发事件预警信息发布中心值守、⑤新区市场监管局诉求热线管理工作、⑥行政管理）【0-18分】。括号内6项细化方案内容完整、详细、有针对性的每项得3分，任意一项评审内容有瑕疵的该项得2分，任意一项评审内容有缺项的该项得0分。 3、工作计划（包含：①人员保障计划、②人员培训计划、③服务时间安排）【0-9分】。括号内3项内容完整、详细、有针对性的每项得3分，任意一项评审内容有瑕疵的则该项得2分，任意一项评审内容有缺项的则该项得0分。
项目部人员	14	1、提供的人员组织架构清晰且科学合理的得2分，未提供不得分。 2、团队人员综合能力评审（包括①岗位类别；②人员素质：专业能力、持证情况），岗位配置合理、人员素质强的得3分，各项有欠缺的得1分，标书内无法识别以上任意一项信息的得0分。 3、配置的项目组人员具有相关服务工作经验3年及以上的，每人得0.5分，本项最多得6分。（根据拟从事本项目的人员配备及相关工作经历、资质汇总表及每人一表进行评审，未提供视作该人员无工作经验）。 4、在项目组中的角色全部有清晰工作职责的得3分，工作职责有瑕疵的得1分，未提供的得0分。
服务保障措施	15	根据服务保障措施进行评审（包含：①廉洁服务保障措施、②服务质量保障措施、③集中备勤方案、④现场救援方案、⑤应急响应方案）【0-15分】。括号内5项内容完整、详细、有针对性的每项得3分，任意一项评审内容有瑕疵的则该项得2分，任意一项评审内容有缺项的则该项得0分。
企业管理能力	15	根据企业管理能力进行评审（包含：①人员管理制度、②安全管理制度、③项目管理制度、④信息反馈机制、⑤保密机制）【0-15分】。括号内5项内容完整、详细、有针对性的每项得3分，任意一项评审内容有瑕疵的则该项得2分，任意一项评审内容有缺项的则该项得0分。

业绩	10	根据供应商近三年内有效的类似项目业绩进行评审。每提供 1 个得 2 分，最多得 10 分。（有效的类似项目业绩是指提供了业绩证明文件。合同必须有签订时间、签章齐全，从投标截止之日起倒推 36 个月以内的项目。业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似） 备注：供应商最多提供 5 个类似项目业绩，如超过 5 个仅取列表中前 5 个项目业绩进行评审。
合计	100	
备注：	1、内容完整（完备）、详细、有针对性（得当）等是指同时满足：每一评审项均标明与评审项相同的投标标题逐一响应，且提供准确详细的索引表，无瑕疵和缺项。 2、评审细则中瑕疵是指该项评审内容有缺点、缺陷，存在不适用本项目特性、不能完全实现其应当具有或者承诺的目标、表述错误或不一致、虽无明显标题或详细索引信息但有关联内容的以上任意一种情形。 3、评审细则中缺项是指该项评审内容未提供，即同时出现无对应评审项的方案标题、未提供准确索引信息、无有关联性的内容。	

1、分值说明：

价格分分值精确到小数点后二位，第三位数四舍五入；平均得分保留到小数点后二位，第三位数四舍五入。

附件：合同条款

包 1 合同模板：

信息平台辅助管理经费合同文本

[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]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-供应商所在地]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规之有关规定，为明确双方的权利义务，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就有关[合同中心-项目名称]事宜达成如下协议：

第一条：项目内容

（一）12345 市民服务热线管理。负责 12345 市民服务

热线、门户网站等来源工单的流转处置，包含接听（接收）、受理立案、先行联系、派遣、催办、反馈审核、结案及回访、知识库管理等，落实 24 小时值守与突发情况上报。负责对接市级平台，掌握浦东办理情况及问题，并同步各类业务规则，参照市级要求优化完善平台内部业务流程和规范。负责工单信息梳理、质量把控、统计分析、涉区动态信息收集，做好对下级承办部门业务指导和协调。参与热线相关智能应用场景的建设、维护与管理，配合做好平台功能优化及其他辅助工作。

（二）城市网格化综合管理。负责网格化各类工单的全流程处置，涵盖受理、核实、立案、派遣、核查、结案（回退）等环节。按区域运中心要求开展超期、临期工单催办，督促各责任单位按期办结。对各街镇上报工单质量开展抽查（抽查率不低于 10%），强化协同中台案件把控，确保问题发现、流转、处置规范高效。开展网格工单数据统计与分析，编制相关报表，为优化业务流程、管理规范及系统终端提供数据支撑，配合做好网格平台及相关辅助工作。

（三）浦东新区总值班室值守信息与档案处理。协助应急信息与历史文档的接收、录入、发送、电子化存档及归档。涉区动态信息收集与日常值守，协助监测涉及浦东的媒体信息并及时报告，参与辅助性值守。

（四）突发事件预警信息发布中心值守。一是系统建设

与运维，协助开展预警能力建设、系统部署、实时监控及运维保障；二是预警信息处理，协助完成信息审核、统一发布、全程监控与反馈上报；三是简报与培训，协助编制月度工作简报，组织联络员开展培训。

（五）新区市场监管局诉求热线管理工作。协助处理全国 12315 热线、市级和区级 12345 热线等各类市场监管诉求热线工单。

（六）培训与行政管理。负责新进人员基本业务技能培训、季度业务培训及实时业务更新培训。提供平台行政管理支持，包括人员管理、绩效考核、团队建设等。

第二条：合同周期

[合同中心-合同有效期]

第三条：项目经费使用及支付方式

1.项目经费确保专款专用。

2.合同价款总额为：¥**[合同中心-合同总价]**（大写**[合同中心-合同总价大写]**）

3.支付方式为**[合同中心-支付方式名称]**。具体支付方式和时间如下：

（1）合同签订后 30 个工作日内，支付合同金额的 50%。

(2) 剩余 50%为尾款，于服务期限届满且项目通过最终验收及考核后支付。项目验收及考核由甲方组织实施，并根据考核结果确定支付金额。项目验收及考核结果分为“优秀”“合格”“基本合格”“不合格”。考核结果直接决定合同尾款支付金额。优秀，全额支付尾款；合格，支付尾款的 97%；基本合格，支付尾款的 95%；不合格，支付尾款的 90%。

如项目未通过验收或存在未整改问题，甲方有权暂缓支付相应款项，直至整改完成并通过验收。

(3) 乙方应于甲方每次付款前 30 日内开具与应付款项等额有效的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。

第四条：双方权利和义务

(一) 甲方权利、义务

1.甲方有权在项目实施过程中，随时了解掌握项目工作进度及资金使用情况，乙方应予配合。

2.协调乙方在提供服务过程相关的政府部门和单位。

(二) 乙方权利、义务

1.乙方应定期向甲方汇报项目进展情况。

2. 乙方应自行完成本合同项下的服务内容。未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的全部或部分服务内容

转委托给第三人。乙方应按约定的时间、标准和要求完成项目任务。甲方有权对乙方的履约情况进行监督、检查和确认。如乙方未能在合同期内完成全部服务内容，或虽已完成但未达到合同约定标准的，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权就未完成或不符合要求的部分不予支付相应费用；对于已支付的款项，乙方应按未完成或不符合要求的工作量比例予以返还。前述工作量的核定，应以合同约定的工作内容为基础，结合乙方实际完成情况并经甲方确认的工作成果予以确定；其中涉及以工时计量或折算的，应以合同约定的工时（预估工时）及对应单价作为费用计算依据。对于尚未支付且对应未完成或不符合要求部分的费用，甲方有权不再支付。

第五条：验收标准

乙方在提供项目服务过程中，依据《关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》《上海市 12345 市民服务热线工作管理办法》《关于进一步推进上海市 12345 市民服务热线工作提质增效的实施意见》《关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见》等相关规定、结合浦东新区热线年度工作安排，须达到如下标准：

（一）关键绩效指标

工单接收率、转办率达到 100%，准确性不低于 96%，

工单按时办结率达到 100%，紧急、次紧急工单及时反馈率达到 100%，工单先联率（年度统计）达到 100%，工单过程跟踪（回访）率不低于 95%，二次交办跟踪率 100%，办理抽查质检比例不低于 10%，全年话务有责被投诉量不超过 5 次。每年梳理更新平台业务规则，每年信息平台员工集中培训不低于 6 次，其中外部培训（邀请市级部门）不低于 2 次；信息平台员工招聘周期不超过 30 天，平台人员流失率不高于 25%。

（二）项目考核方式与结果应用

考核方式：实行年度考核制，通过年度验收会议进行综合评审。评审依据由两部分组成：一是本项目关键绩效指标的完成情况；二是市级部门对浦东热线工作的年度考核及通报情况。

结果应用：考核结果直接决定合同尾款支付金额。优秀，全额支付尾款；合格，支付尾款的 97%；基本合格，支付尾款的 95%；不合格，支付尾款的 90%。

甲方组织考核，考核结果作为尾款支付依据。乙方应配合考核工作；乙方对考核结果有异议的，应于收到考核结果之日起 5 个工作日内提出书面异议并提供相应证据，逾期未提出的，视为认可考核结果。甲方收到异议后应进行复核，并将复核结果书面通知乙方；经复核后，甲方作出的考核结果为最终考核结果。

甲方对考核办法及考核结果有最终解释权。

第六条：知识产权

1.本合同下产生的全部项目成果及其知识产权均归甲方所有。

2.除非经甲方事先同意，乙方不得以任何形式对项目成果或其任何部分进行发表、使用、修改等。

3.若任何第三方主张本合同下工作中产生的成果侵犯其知识产权，乙方应当负责处理前述第三方的权利主张，承担由此产生的全部费用，包括但不限于诉讼费、律师费等，并保证甲方不会因此而遭受任何损失。

第七条：保密

1.乙方在履行本合同过程中所接触、获取或产生的与甲方有关的全部信息（包括但不限于工单信息、业务数据、内部管理信息等），均属于甲方所有，均应被视为保密信息。

2. 上述信息仅限于乙方为履行本合同之目的使用。未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方披露、转让或用于本合同以外的任何用途。

3.合同终止或解除后，乙方应按照甲方要求及时返还或删除相关信息资料，不得留存或继续使用。

4. 乙方应采取必要的技术和管理措施保障信息安全。如因乙方原因导致信息泄露或不当使用的，乙方应承担全部责任并赔偿甲方因此遭受的损失。

本保密义务不因本合同的终止而终止。

第八条：不可抗力

1. “不可抗力”指在本合同签订后发生的、不能预见、不能避免且不能克服，并对合同履行产生实质性影响的客观事件或情况，包括但不限于：自然灾害、政府行为（法律法规以及上级政策调整等）、战争、动乱、重大公共卫生事件等，以及双方书面确认的其他情形。

2.若一方因不可抗力导致不能履行或迟延履行本合同项下义务的，在不可抗力影响范围内不承担违约责任，履行期限可根据不可抗力持续时间相应顺延，但遭受不可抗力方应在不可抗力发生后的【7】日内书面通知对方并提供相关证明，同时采取一切合理措施减轻损失。若因过错或不作为导致对方损失扩大的，应当承担损害赔偿责任。

3.若不可抗力持续超过【30】日，任一方均有权解除合同，双方互不承担违约责任，但应就已实际履行部分进行结算。因不可抗力产生的额外费用或损失，由双方协商分担。若协商不成，原则上由各方自行承担已发生的损失。

第九条：合同解除

双方确定，出现下列情形之一的，守约方有权解除本合同：

1. 因不可抗力导致合同目的无法实现的；
2. 一方违反本合同约定，经另一方书面通知后在合理期限内未予以改正的；
3. 甲方未按约定支付费用，经乙方书面催告后仍未支付的（因财政拨付原因导致的除外）；
4. 乙方未按约定完成服务内容或服务质量未达到约定标准，且经甲方要求整改后仍未达到要求的。

第十条：违约责任

1. 一方违反本合同约定的，应承担违约责任，并赔偿因此给对方造成的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失及实现债权的费用（如律师费、诉讼费等）。

2. 乙方未按约定完成服务内容或未达到约定标准的，甲方有权要求整改、扣减相应费用、暂停付款，直至解除合同。

3. 因乙方原因导致信息泄露、数据丢失或其他安全事件的，乙方应承担全部责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 如乙方存在违约行为，甲方有权根据实际情况选择单方解除合同，并有权要求乙方承担相应赔偿责任。

第十一条：其他

1.本合同在履行过程中发生争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

2.本协议一式陆份，甲方、乙方双方各执叁份，具有同等法律效力。

3.本合同经甲、乙方盖章并经双方授权代表人签字之日起生效。

签约各方：

甲方（公章）

乙方（公章）

法定代表人/ [合同中心-采购

法定代表人/ [合同中心-供应

授权代表人： 单位联系人_1]

授权代表人： 商联系人_2]

地址： 浦东新区迎春路 520 号

地址： [合同中心-供应商所在地_1]

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]

合同签订点：网上签约

附件 1

验收评审办法

二、 评审细则

市级年度考核达到优秀等次。工单接收率、转办率达到 100%，准确性不低于 96%，工单按时办结率达到 100%，紧急、次紧急工单及时反馈率达到 100%，工单先联率（年度统计）达到 100%，工单过程跟踪（回访）率不低于 95%，二次交办跟踪率 100%，办理抽查质检比例不低于 10%，全年话务有责被投诉量不超过 5 次。每年梳理更新平台业务规则，每年信息平台员工集中培训不低于 6 次，其中外部培训（邀请市级部门）不低于 2 次；信息平台员工招聘周期不超过 30 天，平台人员流失率不高于 25%。

评价维度	维度权重	评审标准
系统量化任务完成情况 (各业务模块工作完成情况:)	50%	优秀 (9 分≤得分≤10 分): 完成(或超额完成)量化工作任务, 各项业绩指标达项目要求质量标准或以上。 合格 (7 分≤得分<9 分): 完成量化工作任务, 各项业绩指标达项目要求质量标准。 基本合格 (6 分≤得分<7 分): 能完成大部分的量化工作任务, 不能完成部分有事先的请示说明并得到项目准许, 大部分的业绩指标达项目要求质量标准。 不合格 (得分<6 分): 量化工作任务完成情况不佳, 有待改进; 市级年度考核结果未达到优秀等次。
辅助任务完成情况 (各业务模块非系统量化工作: 包括但不限于值班值守、系统开发维护跟踪、数据类辅助、文字类辅助、专题类研究成果等工作)	30%	优秀 (9 分≤得分≤10 分): 完成(或超额完成)量化工作要求, 参与度高, 参与过程互动积极, 交付成果优良。 合格 (7 分≤得分<9 分): 完成项目非量化业务工作要求, 交付成果达预期。 基本合格 (6 分≤得分<7 分): 能完成大部分项目非量化业务工作要求, 不能完成部分有事先的请示说明并得到项目准许, 能交付非量化工作成果。 不合格 (得分<6 分): 项目非量化业务工作要求完成情况不佳, 有待改进。
项目服务满意度 (员工管理类项目工作需求响应度、配合度、及时反馈、风控意识等)	20%	优秀 (9 分≤得分≤10 分): 积极开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜), 积极响应管理类工作需求, 过程中有汇报有反馈, 有风控意识。 合格 (7 分≤得分<9 分): 开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜), 配合开展其他管理类工作内容, 年度内无劳动争议发生。 基本合格 (6 分≤得分<7 分): 开展各项员工管理类工作 (不限于招聘、培训、团队培养、团建组织、员工关怀等事宜)。 不合格 (得分<6 分): 工作响应度、配合度不高, 工作开展过程基本无反馈, 风控意识待提高。

二、 评审方法

- 各评价维度分值*各维度权重=总分
 - 评审人员总分相加÷评审人员数量=最后项目得分
- 2、采用“综合评分法”进行验收评审，满分为 10 分
- 9 分≤最后项目得分≤10 分：优秀
- 7 分≤最后项目得分<9 分：合格

6分≤最后项目得分<7分：基本合格

最后项目得分<6分：不合格

三、其他说明

- 1、项目评审应结合项目期内社会现状根据项目实际运行情况进行各评价维度打分。
- 2、如业务架构发生调整（工作量上下浮动≤20%招投标内容约定），业务要求发生变化，应于变化调整前进行双向沟通与确认。
- 3、附：《项目验收评审表》

验收评审表

项目名称			
项目起止时间			
承接单位			
项目评价 (分值与评价等级) 9分≤得分≤10分：优秀 7分≤得分<9分：合格 6分≤得分<7分：基本合格 得分<6分：不合格	评价维度	权重	分值
	系统量化任务完成情况	50%	
	辅助任务完成情况	30%	
	项目服务满意度	20%	
	总分	100%	(三个维度的分值*权重后相加)

其他信息：

1. 报名时间：2026-07-13 至 2026-07-20 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）
2. 小微企业价格扣除百分比（以上文为准）：10
3. 是否允许联合体投标：不允许
4. 开标一览表 信息平台辅助管理费包 1

最终报价(总价、元)