
项目编号：310000000251217161094-00314032

热线平台日常运行

公开招标文件

采购单位：上海市规划和自然资源局

地 址：北京西路 99 号

招标代理机构：[上海红瑞工程造价咨询有限公司]

2026年04月03日

2026年04月03日

目 录

第一章	公开招标采购公告	3
第二章	投标人须知	8
第三章	评标办法及评分标准	28
第四章	招标需求	43
第五章	政府采购合同主要条款指引	43
第六章	投标文件格式附件	55

第一章 公开招标采购公告

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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、项目编号：**310000000251217161094-00314032**

二、公告期限：5 个工作日

三、采购项目内容、数量及预算

包号	包名称	数量	单位	预算金额 (元)	简要规格描述 或包基本概况 介绍	最高限价 (元)	备注
1	热线平台 日常运行	1		2100000.00	随着优化登记 财产营商环境 改革的逐步深 入和“我为群 众办实事”实 践活动的推进 ，热线的职	2100000.00	

					能范围也逐渐扩充，承担的业务也更多。市局设置962988热线电话，同时处理12345转办的热线电话，及时了解群众诉求，并承担权籍测绘网站投诉案件的处理及“一网通办”在线客服工作。第一时		
--	--	--	--	--	--	--	--

					间回复 处理意 见和方 案。		
--	--	--	--	--	-------------------------	--	--

四、合格投标人的资格要求

- 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
 - 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、本项目不接受联合体投标。
- 4、本项目仅面向中、小、微型企业采购。

热线平台日常运行资格审查要求包 1

序号	类型	审 查 要求	要求说明	项 目 级/包 级
1	自 定 义	法 定 条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：有效法人或者其他组织的营业执照（事业单位、社会团体法人证书）。	项 目 级
2	自 定 义	信用	未被列入“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严	项 目 级

			重违法失信行为记录名单的供应商。	
3	自定义	无重大违法行为的声明	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法行为的声明	项目级
4	自定义	财务状况、依法缴纳税收、社保证明	财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明	项目级
5	自定义	联合体投标	本项目不允许联合体投标。	项目级
6	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	包1

五、投标报名：

1、报名时间：2026-04-07 至 2026-04-14 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（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、投标保证金：无需缴纳

七、投标截止时间和地点：

投标人应于 2026-04-28 10:00:00 时前派授权代表将投标文件密封送交到上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），逾期送达或未密封将予以拒收。按有关规定当场无法解密的，投标人将被取消投标资格，不纳入评审范围。

八、开标时间及地点：

本次招标将于 2026-04-28 10:00:00 时整在上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）开标。在上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统网上投标。

九、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，请投标人关注。

十、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容	要 求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》
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），以开标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， 其投标将作无效标处理。
3	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品， 否则其投标将作为无效标处理。
4	小微企业有关政策	<p>1、根据财库（2011）181号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予_%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供的《中小企业声明函》以及本单位、制造商（如有）“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章），并在报价明细表中说明制造商情况。</p> <p>联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上的，给予联合体（2-3%）的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。</p> <p>2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，</p>

		<p>应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。</p> <p>3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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（格式自拟）。”</p> <p>（注：未提供以上材料的，均不予价格扣除）。</p>
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	投标文件组成	投标文件由资质文件和技术商务文件组成。
13	中标结果公告	中标供应商确定之日起2个工作日内，将在上海市政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。
14	投标保证金	无
15	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。
16	履约保证金	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	分期支付，详见合同
18	投标文件有	90天

	效期	
19	投标文件的接收	<p>招标方于投标截止时间前接收投标文件。 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：</p> <p>1、超过投标截止时间送达的投标文件。 2、投标文件解密失败的。</p> <p>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、盖章后，作为投标文件的组成部分。</p>
20	上传投标文件的截止时间和地点	<p>时间：详见招标公告</p> <p>地点：上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统网上投标。</p>
21	定标原则	<p>评审结果按评审后得分由高到低顺序排列，在评审报告中推荐中标候选人 3 名。采购人在评审报告确定的中标候选人名单中按顺序确定成交供应商。</p>
22	招标方代理费用	<p>按计价格[2002]1980 号文、发改办价格[2003]857 号文系数收取代理服务费，以预算金额为取费基数，按照服务类标准收取代理服务费，代理公司向成交单位收取代理服务费。成交供应商在领取成交通知书同时向代理公司支付成交服务费，成交服务费为人民币捌仟元整。</p> <p>汇款账户如下：</p> <p>公司名称：上海红瑞工程造价咨询有限公司</p> <p>账号：31001588912056001865</p> <p>开户行：建行上海平凉路支行</p>
23	解释权	<p>本招标文件的解释权属于上海红瑞工程造价咨询有限公司。</p>

一、总 则

1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购实施办法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1. 2 本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1. 3 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1. 4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1. 5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2. 4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2. 5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的投标人

3.1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权益。

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

5. 投标费用

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

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过

“上海政府采购网”（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或招标文件公告期限届满之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

7.3 质疑书应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

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

7.5 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

7.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑书应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向上海红瑞工程造价咨询有

限公司提交法定代表人授权委托书及代理人合法、有效的工作和身份证明。质疑书的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。采取传真形式的，应当在传真发出之日起两个工作日内，将质疑书原件以邮寄、快递或当面递交的方式送达上海红瑞工程造价咨询有限公司。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

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

8.3 招标人将在开标后、评标结束前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

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

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 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。

10.4 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。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《招标公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

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

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

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

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件两部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

（1）《投标函》；

（2）《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；

（3）《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；

（4）《资格条件及实质性要求响应表》；

（5）第四章《招标需求》规定的其他内容；

（6）相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18. 3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19. 2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19. 3 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。

19. 4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19. 5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格审查响应表》《符合性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20. 2 投标文件中未提供《资格审查响应表》《符合性要求响应表》的，为无效投标。

22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署、加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查响应表》《符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效；加盖公章，

但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

24.2 投标文件中含有公章，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）应清晰显示。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。招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

24.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不

一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

25. 投标截止时间

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

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

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

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《招标公告》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用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半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《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。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的初审

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

29.2 投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- 1、未按规定交纳投标保证金的；
- 2、投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；
- 3、投标人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的；
- 4、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 5、与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；
- 6、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 7、标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；
- 8、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

-
- 9、投标人不接受报价文件中修正后的报价的；
 - 10、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
 - 11、投标人被视为串通投标的；
 - 12、不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5、不同投标人的投标文件相互混装；
- 6、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

29.3 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

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

29.5 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

30. 投标文件错误的修正

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

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开 标

一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(3) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(4) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

(5) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

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

30.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

31. 投标文件的澄清

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

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

31.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

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

32. 投标文件的评价与比较

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

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

33. 评标的有关要求

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

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

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

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第37条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35. 3 中标公告同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

36. 投标文件的处理

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

37. 招标失败

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

八、授予合同

38. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外, 招标人将把合同授予根据《投标人须知》
第 34 条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合 同。

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

第三章 评标办法及评分标准

根据《中华人民共和国政府采购法》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

本次评标总分为 100 分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选人资格按评标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；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。推荐中标候选人 3 名。采购人在评审报告确定的中标候选人名单中按顺序确定成交供应商。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

二、资格审查及符合性检查

采购人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查响应表》、《符合性要求审查表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

《资格审查响应表》

项目内容（资格条件、实质性要求）	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应说明（是/否））	页 细 容 对 投 文 内 所 应 标	备注
法定条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：有效法人或者其他组织的营业执照（事业单位、社会团体法人证书）。			

信用	未被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
无重大违法行为的声明	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法行为的声明			
财务状况、依法缴纳税收、社保证明	财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明			
联合投标	不接受联合投标			
专门面向中小企业采购	中小微型企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			

《符合性要求审查表》

项目内容 （实质性要求）	资格条件	投标检查项 （响应内容说明（是/否））	页码 （详细内容对投标文件）	备注
投标文件签署等要求	符合招标文件规定：1. 投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章；2. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；3. 按招标文件要求提供法人及被授权人身份证。			
服务期	2026 年度			
投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。			
投标报价	不得进行选择性报价；不得进行可变的或者附有条件的投标报价；投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；不得低于成本报价。			

其他无效投标情况	不存在招标文件规定的其他无效投标情况			
----------	--------------------	--	--	--

三、投标无效情形

响应文件不符合《资格审查响应表》以及《符合性要求审查表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

通过资格条件及符合性响应的供应商进入详细评审。

四、分值的计算

技术商务及报价分按照评标委员会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：

技术商务及报价分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+技术商务分

三、评标内容及标准

综合评分法

热线平台日常运行包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
需求理解	0~5	<p>对采购需求的理解，对项目重点的分析、合理化建议等进行综合评分。</p> <p>①对本项目需求理解充分，研究内容完整全面，重点难点分析到位、合理化建议具有可行性的：4-5 分；</p> <p>②基本理解本项目需求，有基本的重点难点分析和合理化建议的：2-3 分；</p> <p>③在本项目需</p>

		<p>求理解、重点难点、合理化建议有欠缺的，部分满足服务要求及招标需求的：1分。</p> <p>④如供应商此项未做说明：0分。</p>
服务方案	0~30	<p>方案策划需符合项目要求、具有实施可行性，包括但不限于群众投诉处理、第一时间回复意见和方案以及其它动态任务等的工作内容、工作的规范性等，所投方案充分考虑用户的需求等进行综合评分。</p> <p>①方案符合性、可行性、针对性和合理性较强，</p>

		<p>完全满足或超出服务要求及招标需求的：21-30 分；</p> <p>②方案符合性、可行性、针对性和合理性一般，基本满足服务要求及招标需求的：11-20 分；</p> <p>③方案符合性、可行性、针对性和合理性欠缺，部分满足服务要求及招标需求的酌：1-10 分。</p> <p>④如供应商此项未做说明：0 分。</p>
特色服务方案	0~10	方案策划需符合项目要求、具有实施可行性，包括但不限于服务的总体概况和特点概述、

		<p>合理化建议和设想、对服务满意度的自我考核方案以及投标人建议的服务质量检查</p> <p>方法或方案、对投诉处理的控制管理方案等进行综合评分。</p> <p>①方案符合性、可行性、针对性和合理性较强，完全满足或超出服务要求及招标需求的：8-10 分；</p> <p>②方案符合性、可行性、针对性和合理性一般，基本满足服务要求及招标需求的：5-7 分；</p> <p>③方案符合</p>
--	--	--

		<p>性、可行性、针对性和合理性欠缺，部分满足服务要求及招标需求的：1-4分。</p> <p>④如供应商此项未做说明：0分。</p>
<p>管理制度措施及岗位设置</p>	<p>0~10</p>	<p>提供针对本项目的实际情况的管理制度措施及岗位设置，管理制度和职责明确，岗位设置合理、可靠等(包括但不限于：人员管理、安全管理等措施保障、督查管理办法等)</p> <p>等进行综合评分。</p> <p>①提供的内容完全满足需求，并且管理制度和职责</p>

		<p>明确、岗位设置合理、可靠的：8-10分；</p> <p>②提供的内容基本满足项目实际需要的：5-7分；</p> <p>③提供的内容在管理制度和职责明确、岗位设置欠缺，部分满足服务要求及招标需求的：1-4分。</p> <p>④如供应商此项未做说明：0分。</p>
服务承诺	0~10	<p>提供服务内容和服务质量的承诺，其内容满足招标要求，方案针对性强、措施先进合理、资料齐全，以及为保证服务质量的相关保证措施、</p>

		<p>服务优势条件等进行综合评分。</p> <p>①提供的服务承诺完全满足需求，内容完善、合理、先进，针对性强，具有有效可行的对应措施的： 8-10 分；</p> <p>②提供的内容基本满足项目实际需要，提供的服务承诺基本全面的： 5-7 分；</p> <p>③提供的内容，在完善、合理、先进，针对性存在不足的，欠缺可行的对应措施：1-4 分。</p> <p>④如供应商此项未做说明：0 分。</p>
--	--	--

<p>应急预案</p>	<p>0~5</p>	<p>对各类突发状况或事件的应急预案和处理方案，制定完善安全的应急预案，做好安全事故应急处理工作，应急队伍的完备程度和对于突发事件的响应效率并能提出好的建议或优化方案等进行综合评分。</p> <p>①所提供的应急预案设计完整周到，针对性强，有前瞻性、可行性，对于突发事件的响应效率高的：4-5分；</p> <p>②应急预案安排基本满足实际需要，但处理措施、</p>
-------------	------------	--

		<p>可行性存在在在一些不足的得 1-3 分。</p> <p>③如供应商此项未做说明：0 分。</p>
项目团队	0~10	<p>项目团队中管理人员、专业人员的投入是否满足项目需求，项目人员的整体配备合理，相关资历的证明材料和数量齐全等进行综合评分。</p> <p>①项目组人员配置数量充足、经验丰富、学历和业务能力等具有相关性、专业性的：8-10分；</p> <p>②项目组人员配置方案（在数量、经验、学历、业务能力等方面）基本</p>

		<p>满足需求的：4-7分；</p> <p>③项目组人员配置方案（在数量、经验、学历或业务能力等方面）存在不足或较多缺漏的：1-3分。</p> <p>④如供应商此项未做说明得0分。</p>
业绩	0~10	<p>近三年（开标之日起倒推三年）的类似项目业绩进行评审，每提供一项有效业绩得2分，最高得10分。投标人应提供合同扫描件（包含合同主要内容、合同金额、签署时间、双方签署页），内容</p>

		清晰可辨识。业绩时间以合同签署时间为准。是否属于有效业绩由评标委员会认定。如供应商此项未做说明得 0 分。
投标报价	0~10	<p>1.根据财政部财库 87 号文件规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价，其价格分为满分 10 分。</p> <p>2.其他供应商的报价得分计算公式如下：</p> <p>报价分=10× (评标基准价/评</p>

		审价)。
--	--	------

第四章 招标需求

招标需求（2026 年拟发布版本）

一、项目概况

项目名称：热线平台日常运行

项目预算：210 万元，最高投标限价为 210 万元，投标人的投标报价超过以上最高限价的将作否决投标处理。

服务内容：按照要求对上海市规划和自然资源局提供不动产登记热线外包服务（包含以下内容但不限于根据招标人要求完成人员配置、组织员工培训、运行热线平台日常工作等）。

服务岗位：不动产统一登记客户服务热线

服务期限：2026 年度

分包服务：本项目不得转包违法分包服务。

二、项目背景

随着优化登记财产营商环境改革的逐步深入和“我为群众办实事”实践活动的推进，热线的职能范围也逐渐扩充，承担的业务也更多。市规资局设置 962988 热线电话，同时处理 12345 转办的热线电话，及时了解群众诉求，并承担权籍测绘网站投诉案件的处理及“一网通办”在线客服工作。第一时间回复处理意见和方案。

三、服务要求

1.负责“962988 热线”，同时处理 12345 转办的热线电话，正常运行工作。

（1）每天接听来电，工作人员按热线工作流程进行操作。

(2) 将受理的诉求按规定转派给相关的部门进行处置，并做好登记、记录。

(3) 处置——安排并督促责任实施单位对“962988 热线”派单进行处理落实并反馈结果。

(4) 回访——对各责任实施单位反馈的处理结果，通过电话回访的方式向群众了解和核实有关情况，同时做好记录。

(5) 督办——对“962988 热线”受理件进行全过程跟踪及督促，确保件件有落实，事事有回音。

(6) 统计——运用信息技术，对“962988 热线”受理、处理情况进行系统分析，并为采购人提供准确的统计信息，真实反映服务状况。

(7) 其他事项——上级部门、领导交办的其他事项。

2.配合采购人做好“962988 热线”的日常管理工作

(1) 按照采购人要求，做好“962988 热线”工作人员的选聘、基本业务知识培训等工作，确保所派人员符合岗位基本工作要求。派遣人员的解聘或变动需征得采购人同意，以确保队伍稳定、工作运转正常。采购人认为人员不能符合岗位要求，供应商保证及时更换。

(2) 健全“962988 热线”上班值班、工作考勤、保密纪律等内部各项规章制度。

(3) 按照工作考核标准，对“962988 热线”派遣人员进行每年一次考核。

(4) 加强对“962988 热线”派遣人员的教育管理，建立健全工作人员考核奖惩制度，充分调动工作积极性。

3.服务时间

工作时间要求：周一至周五，上午 9 点 00 分至下午 17 点 30 分。

4.服务人员要求

服务人员要求最低配置 11 人，服务人员必须具备良好的政治素质和身体素质，无犯罪前科和不良记录。

5.其他要求

(1) 服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤亡、伤害，均由供应商负责处理并承担责任；

(2) 供应商违反国家相关法律法规，与聘用人员发生纠纷，均由供应商负责处理。

(3) 其他：应标明工资、社会保险及其他福利等费用的预算标准和依据。

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《中华人民共和国民法典》等法律法规及服务行业有关规定，本着自愿、公平、诚信、互利的原则，甲乙双方经友好协商，订立本合同，双方承诺共同遵守、执行。

第一条 外包项目

甲方委托乙方提供不动产统一登记服务热线岗位外包，即由甲方提供完成项目任务必需的设施设备等资源，由乙方负责完成委托项目工作。甲方对乙方工作结果和服务质量进行监督、检查和考核。

第二条 外包项目具体内容

乙方接受甲方委托，从事 不动产统一登记客户服务热线 岗位等工作。

第三条 履行期限、履行地点

[合同中心-合同有效期]

履行期限：2026 年度。

履行地点：上海市。

第四条 外包费用及支付方式

1. 外包费用：总价预算（含增值税）大写 [合同中心-合同总价大写]（小写：¥[合同中心-合同总价]元）。实际支付金额以扣除违约金及经甲乙双方确认应增减、考核费用后的金额为准，其中附加税按国家及地方省（市）规定据实结算。

2. 支付方式：分期付款。

第一次支付合同总金额的 60%

支付时间：合同签订后 30 日内。

第二次支付尾款 40%；

支付时间：2026 年 10 月 30 日前。

乙方银行账户信息如下：

单位名称：[合同中心-供应商名称]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

银行账号：[合同中心-供应商银行账号]

甲方开票信息如下：

单位名称：[合同中心-采购单位名称]

纳税人识别号：113100000024251090

单位地址：上海市黄浦区北京西路 99 号

电 话：021-63193188

任何一方如需改变上述账户信息，应提前 30 日以书面形式通知另一方。如一方未按本合同规定通知而遭受损失的自行承担，若使另外一方遭受损失的，应赔偿相应损失。

3. 如乙方提供的发票不符合法律法规要求或合同约定，或不能通

过税务认证的,甲方有权拒收或于发现问题后退回,乙方应及时更换。如因此导致发票逾期送达的,每逾期一日,乙方应按逾期送达发票金额的万分之三支付违约金,若因逾期送达造成甲方无法抵扣的,乙方还应赔偿甲方由此遭受的损失,金额相当于逾期送达发票可抵扣金额。

第五条 甲方的权利义务

(一)甲方依据国家政策法规、行业规定标准以及本合同约定,对乙方承接的工作实施生产统一指挥管理,有权对乙方外包人员日常管理进行监督、检查和考核;有权向乙方提出做好外包工作的意见和建议;对于不能按本合同约定完成外包工作,或不能持续保证服务外包质量的,甲方有权核减乙方的核定人数,并委托第三方完成相应工作,直至通知乙方解除合同。

(二)有权了解跟踪检查乙方在工商、税务、从业资质的登记状况以及在劳动用工和劳动安全等方面的内部管理情况,对乙方上述内部管理方面存在的问题提出改进建议,以保证其符合甲方对外包业务的质量要求;有权对乙方出现的服务质量问题出具整改意见和通知。

(三)乙方员工有下列行为之一,甲方有权要求乙方更换:

- 1.不能提供真实有效的身份证明或岗位任职资格证的;
- 2.违反甲乙双方规章制度、职责要求,同一情形连续2次被开具考核通知书的,或发生当班期间擅离岗位、打牌(含各类游戏)、饮酒、打架、赌博等严重违章违纪行为的;
- 3.工作能力或业务(技能)水平不能胜任工作的,或经再次培训仍不胜任的;
- 4.未按标准作业触碰甲方安全管理红线,或其他有损害甲方利益行为,给甲方造成损失的;
- 5.因工作需要调整工作岗位、工作班制,拒不服从的;

-
6. 因违反甲方管理制度造成服务质量问题或社会不良影响的；
 7. 被依法追究刑事责任的；
 8. 甲方认为需约定的其他情形：乙方员工有其他违反甲方规章制度情形的。

（四）按甲方要求，可对乙方员工开展专业技能培训等工作。

（五）按本合同约定及时向乙方支付外包费用。

第六条 乙方的权利义务

（一）保证具有履行本合同的法定资质及相关许可证照，并向甲方提供有关营业执照、许可证照等资质证明复印件。在甲方授权指定的范围内从事外包工作，接受甲方生产统一指挥及日常管理监督检查和指导。

（二）应当按照国家劳动法律法规规定，与员工订立书面劳动合同，建立劳动用工管理方面的各项规章制度，并负责处理员工在劳动、人事、社保等方面的争议。

（三）根据甲方工作需求，提供足够数量的人员从事外包工作，应积极采取措施，确保员工队伍相对稳定。

（四）选派的员工应符合甲方岗位工作要求，具有相应岗位任职资格，并将员工包含姓名、性别、年龄、学历、身份证号、住址、联系方式、健康状况、岗位任职资格等信息资料和劳动合同按要求收集归档整理。

（五）乙方应当按照甲方生产要求，配合甲方对外包员工进行岗前培训和各种适应性培训，经培训合格后，方准上岗。

（六）配合甲方教育员工遵守国家法律法规和甲方的各项规章制度，履行对员工的管理义务和职责。教育员工服从管理，遵守各项安全规定和禁止性规定，以免发生意外事故。

（七）有权要求甲方按约定支付服务费。

(八) 按时支付员工的工资，不得无故克扣员工工资，并依法缴纳社会保险及相关费用。所有外包人员费用由乙方按实际发生金额向甲方结算外包服务费，外包服务费包括但不限于外包人员工资薪酬、社会福利（五险一金）、商业保险、其他福利、管理费、外包人员病、事假、产（陪产）假、哺乳假、医疗期、工伤、违法解除劳动合同产生的人工成本、经济补偿金、违约金、赔偿金、代通金、医疗补助费、一次性伤残就业补助金等。

(九) 对甲方上级主管单位或监管部门发出的整改（考核）通知书，涉及到乙方问题的，乙方负责会同甲方认真抓好落实，并及时予以反馈。

第七条 违约责任

(一) 甲方无故逾期支付乙方外包费用超过 30 日的，甲方应向乙方承担违约责任，违约金按银行同期贷款利率标准按日支付。

(二) 乙方未按甲方要求与外包员工签订的劳动合同的，或未缴纳其外包员工的社会保险，每次应向甲方支付当月外包管理服务费用 2 % 的违约金。

(三) 乙方违反本合同约定事项的，如经甲方书面指正后拒不整改的，甲方有权解除本合同。

第八条 合同变更和解除

(一) 变更或解除本合同，并以书面形式确定。

(二) 本合同双方约定的服务项目、服务费用，遇工作量和服务内容变化需要调整时，由双方共同协商并签订补充或变更合同予以明确。

(三) 甲方无故逾期支付乙方外包费用超过 60 日的，乙方有权解除合同。

(四) 因违约方行为造成守约方无法继续履行合同的，守约方有

权解除合同。一方应承担的违约责任不因合同的解除而予以免除。

(五) 发生以下情形之一的，甲方有权解除合同，并不承担任何法律责任：

1. 乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同合法资质的；或未能在合同履行期限内保持相关资质持续合法有效，或不符合合同要求的。

2. 乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同，或拖欠员工工资。

3. 乙方擅自将本合同的有关权利、义务转让给第三方的。

(六) 由于国家及地方政策调整等致使本合同不能继续履行的，甲乙双方共同协商终止或解除本合同。

(七) 因国家法律、法规及政策调整导致税费变化的，双方应根据税费变化情况对合同相关内容进行调整。

第九条 保密条款

(一) 对于本协议内容，以及因签订或履行本协议所获知的甲方所有非公开的资料和信息(包括但不限于甲方制订的各类流程、标准、规范、规程、管理办法和制度等)，乙方在本协议履行、终止或解除后均负有保密义务，并应建立内部保密制度，严格管理，不得向其所属的无关人员及任何第三方透露；未经甲方同意，不得将上述资料、信息用于与本协议履行无关的工作。

(二) 乙方在本合同履行期内应教育员工保守甲方的各项商业秘密，如因乙方未履行教育义务，导致员工泄露甲方有关商业秘密或造成社会不良反响的，乙方应承担相应的法律责任。

第十条 不可抗力

(一) 在合同履行结束之前任何时候，如果发生任何合同签订时双方不可预见、不可避免并且不能克服的客观情况，包括地震、水灾、重大传染性疾病以及战争等不可抗力情形，双方协商一致后可决定暂

缓履行或终止履行本合同。

(二)如果上述不可抗力事件的发生影响一方履行其在本合同项下的义务，则在不可抗力造成的延误期内中止履行不视为违约。

(三)本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同义务时，应当在不可抗力发生之日起15日内通知另一方，并在其后的30日内提供证明不可抗力事件发生及其持续的充分证据。

(四)如果发生不可抗力事件，双方应协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力事件的影响减小到最低限度，否则，未采取合理努力方应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

第十一条 通知

(一)甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的通知都应以书面形式送达对方，受送达方应即时签收。在本合同有效期内，一方变更联系人或通信地址的，应当以书面形式通知另一方。未书面通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十二条 争议解决

(一)所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能协商达成一致的，双方约定向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

(二)仲裁、诉讼或调解进行过程中，双方将继续履行本合同未涉争议的其它部分。

第十三条 其他约定

(一)对于使用的甲方资产（如办公地点、设备等），或甲方提供的设备设施和各项资料文件等，乙方外包人员应妥善保管、使用，不得擅自挪作他用。各类生产设施、用品以及文件资料等如有遗损，应立即向甲方报告；若出现人为损坏或浪费现象，乙方应配合甲方对责任方进行追责。

(二) 乙方在提供服务期间、提供服务项目范围内发生意外安全事故及其他突发事件，甲方应当立即采取措施先行实施，乙方协助事故调查及善后处理。

非乙方主观责任导致外包人员人身伤害、经济补（赔）偿等，经乙方处理结束后，相关费用可向甲方清算。

(三) 与甲方安全生产结合紧密的外包项目，乙方应根据国家相关法律法规和行业标准以及甲方关于安全生产责任保险实施细则的规定，为作业人员购买人身意外伤害保险，相关费用及标准经甲方同意后据实清算。

(四) 遇重点工作任务（以甲方上级主管部门通知为准）需乙方提供人员加岗加点的，甲方应按规定另行向乙方支付相关费用；遇上级发文或通知的专项奖励，甲方应及时兑现，另行向乙方据实结算。

(五) 遇国家法律、法规及政策调整导致税费变化时，甲乙双方应根据税费变化情况对相关费用的清算据实调整。

(六) 一方因故需要终止或解除本合同，须提前 30 日通知对方，双方应积极配合，做好设备、物资以及有关资料、人员等方面的交接，以利工作衔接。若续签合同，在新合同未签订之前，原合同的相关条款继续执行，但原则上不得超过 90 日。

(七) 本合同未尽事宜依据国家有关规定执行，或由双方共同协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。双方因履行合同发生争议时，应协商解决，协商不成的，由甲方所在地法院行使诉讼管辖权。

第十四条 合同生效条件及文本数量

本合同经双方法定代表人(负责人)或委托代理人签字并盖章后生效。本合同文本一式肆份，双方各执两份。

[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]

合同签订点：网上签约

第六章 投标文件格式附件

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号、包号）
采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式
授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上
投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起_____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录表中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对开标记录内容无异议
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

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

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： ____年__月__日

2、开标一览表表

开标一览表表

招标编号及标项： _____

热线平台日常运行包 1

服务期	最终报价(总价、元)

投标人全称（公章）： _____

授权代表签名：

日期：

4、中小企业声明函

中小企业声明函

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**；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元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。

5、残疾人福利性单位声明函

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：

6、资格审查响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容（资格条件、实质性要求）	具备的条件说明（要求）	投标 检查项 说明(是/否))	页 细 容 对 投 文 内 所 应 标	备注
法定条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：有效法人或者其他组织的营业执照（事业单位、社会团体法人证书）。			
信用	未被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
无重大违法行为的声明	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法行为的声明			
财务状况、依法缴纳税收、社保证明	财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明			
联合投标	不接受联合投标			
专门面向中小企业采购	中小微型企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7、符合性要求响应表

项目名称：

项目编号

项目内容 （资格条件、实质性要求）	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容说明（是/否））	页码 （内容对投标文件内所应标）	备注
投标文件签署等要求	符合招标文件规定：1. 投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章；2. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；3. 按招标文件要求提供法人及被授权人身份证。			
服务期	2026 年度			
投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。			
投标报价	不得进行选择性报价；不得进行可变的或者附有条件的投标报价；投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；不得低于成本报价。			
其他无效投标情况	不存在招标文件规定的其他无效投标情况			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

8、与评标有关的投标文件主要内容索引表

与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称:

项目编号:

投标汇标表

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应投标文件页码	备注

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

9、法定代表人授权书格式

法定代表人授权书格式

致：

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵单位_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人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。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：_____

代理人（受托人）签字或盖章：_____

单位名称及盖章：_____

地址：_____

日期：_____

法定代表人身份证（复印件）正反面

被授权人身份证（复印件）正反面

10、投标人基本情况简介格式

投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12月 31 日止）：

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

（三）其他情况：

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

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

11、类似项目业绩：投标人近三年以来承接的与本项目类似项目一览表格式

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	服务内容	服务时间	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							
5							
...							

说明：

- 1、近三年（2023年3月至今）；
- 2、附类似项目的合同复印件，其中合同复印件指合同关键页（项目名称、合同主要内容、金额、签订时间）和合同双方盖章页。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

12、财务状况良好、依法缴纳税收和社会保障资金的声明

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：

：

13、无重大违法记录声明

我单位近三年内，在参加政府采购活动中没有重大违法记录，特此声明。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在政府采购活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

投标人授权代表签字：

投标单位（公章）：

日期：

技术响应文件有关表格格式

1、投标方案

1、服务方案包括但不限于以下内容：项目内容理解、项目实施计划、进度及质量保证措施等；人员及设备配置情况；其他投标人认为有必要的内容。

2、项目负责人情况表

项目名称:

项目编号:

姓名		出生年月		文化程度		职务	
最高学历 毕业院校 时间和专业			从事相关工作年限			联系方式	
执业资格 及获得年限			技术职称 及获得年限			学位	
主要工作经历							
时间	工作单位		担任职务		相关经验	备注	

投标人授权代表签字:

投标人(公章): _____

日期: _____年____月____日

3、针对本项目拟委派所有人员情况表汇总表

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	性别	出生年月	文化程度	从事专业	本项目中职务

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日