

项目编号：310000000251202158157-00299894

生态环境热线服务

招 标 文 件

采购人：上海市生态环境局

代理机构：上海湾润建设管理咨询有限公司

编制日期：2026 年 01 月

2026年01月04日 2026年01月04日

目 录

第一章 招标公告

第二章 投标须知

第三章 政府采购政策功能

第四章 采购需求

第五章 评标办法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同条款及格式

第一章 招标公告

一、项目基本情况

- 1、项目编号：**310000000251202158157-00299894**
- 2、项目名称：生态环境热线服务
- 3、预算资金：4190600.00 元。
- 4、最高限价：本项目采购预算为 4190600.00 元人民币。**超过最高限价的投标不予接受。**
- 5、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：提供应急接警、热线先行联系、工单分配、质量回访、数据分析等服务。**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。**
- 6、合同履行期限：2026 年 1 月至 2027 年 3 月。
- 7、服务地点：上海市生态环境局指定的服务场地。
- 8、本次招标**不允许**接受联合投标

二、申请人资格要求

- 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；促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3、其他资质要求：
 - 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
 - 3.2 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；
 - 3.3 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

三、招标文件的获取

- 1、时间：2026-01-05 至 2026-01-12 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）
- 2、地点：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）
- 3、方式：网上获取
- 4、售价：0 元

5、凡愿参加投标的合格投标人应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、提交投标文件截止时间、开标时间 **2026-01-26 09:30:00**（北京时间）

2、开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统远程开标

投标人使用数字证书（CA 证书）登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统，进入选定招标项目的虚拟开标室进行开标，投标人代表须于发起开标后 30 分钟内在虚拟开标室签到，在规定时间内未签到或签到失败的视为逾期送达，招标人将拒绝接收。

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

1、电子投标文件按电子招标系统设置要求。

2、参与本项目的供应商不需要到现场，项目为全程线上开标。

3、纸质投标文件等材料递交

（1）递交时间：开标时间、投标截止时间前递交纸质投标文件（正本壹份，副本贰份）、无疑问回复函（原件）、法人委托授权书（原件）、被委托人身份证（复印件），密封包装备用（以网上递交的投标文件为准）。

（2）提交地址：上海市金山区浦卫公路 16299 弄 13 号楼 505 室

（3）提交方式：快递等。

4、投标人应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。

七、联系方式

1、采购人

采购人：上海市生态环境局

地址：上海市大沽路 100 号

项目联系人：王老师

联系方式：021-23117421

2、代理机构

代理机构：上海湾润建设管理咨询有限公司

地址：上海市金山区浦卫公路 16299 弄 13 号楼 505 室

项目联系人：张伟伟

联系方式：18821070258

第二章 投标须知

前附（置）表

一、项目情况

- 1、项目名称：生态环境热线服务
- 2、项目编号：310000000251202158157-00299894
- 3、交付/服务地址：上海市生态环境局指定的服务场地。
- 4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：提供应急接警、热线先行联系、工单分配、质量回访、数据分析等服务。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。
- 5、服务期限：2026 年 1 月至 2027 年 3 月。

二、招标人

1、采购人

采购人：上海市生态环境局
地址：上海市大沽路 100 号
项目联系人：王老师
联系方式：021-23117421

2、代理机构

代理机构：上海湾润建设管理咨询有限公司
地址：上海市金山区浦卫公路 16299 弄 13 号楼 505 室
项目联系人：张伟伟
联系方式：18821070258

三、申请人资格要求

- 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：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3、其他资质要求：

- 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
- 3.2 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；
- 3.3 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

四、招标有关事项

1、采购答疑会：不召开

1.1 要求对采购文件进行澄清的投标人均应在投标截止期 15 天以前，以书面形式通知采购人。

1.2 澄清文件通过“上海政府采购网”上发布，请供应商关注。

1.3 澄清仅此一次，逾期不再组织。

2、踏勘现场：不组织，投标人自行前往，踏勘现场。

3、投标有效期：90 天

4、投标保证金：本项目不收取投标保证金。

5、投标截止时间：详见采购邀请（采购公告）或延期公告（如有）

6、递交投标文件方式和网址

6.1 投标方式：由投标人在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（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

6.2 投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点：

7.1 开标时间：同投标截止时间

7.2 开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统网上投标。

7.3 开标网址：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（简称：电子采购平台）电子招投标系统（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

8、评标委员会的组建：评标委员会由随机抽取构成：5人，其中采购人代表1人，专家4人；

9、评标方法：详见第五章

中标人推荐办法：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。

五、其它事项

1、付款方法：

双方自合同生效起，2026 年 2 月份支付合同价款的 40%、5 月份支付合同价款的 20%、8 月份支付合同价款的 20%、11 月份支付合同价款的 20%。约定合同的各项费用金额为含增值税价格。

2、质量标准：

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、服务期限：2026 年 1 月至 2027 年 3 月。

六、说明

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，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。

中标投标供应商在收取《中标通知书》时应向采购代理机构交纳中标服务费，中标服务费的收费标准参照国家计委颁布的（计价格[2002]1980 号）执行，收费金额按差额定率累进法计算。

投标须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》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《投标邀请》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《投标邀请》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他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 “货物”系指投标人按招标文件规定，须向招标人提供的各种形态和种类的物品，包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料和原材料等。

2.3 “相关服务”系指招标文件规定投标人须承担的与其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

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

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

2.6 “中标人”系指中标的投标人。

2.7 “卖方”系指中标并向招标人提供货物和相关服务的投标人。

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《投标邀请》和《投标人须知》前附（置）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 《投标邀请》和《投标人须知》前附（置）表中规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按采购文件提供的格式签订联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；

（2）由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；

（3）采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件；

（4）联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中投标。

4. 合格的货物和相关服务

4.1 卖方对所提供的货物应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

4.2 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，货物和相关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。

4.3 投标人应当说明投标货物的来源地，如投标的货物非投标人生产或制造的，则应当按照《技术规格及要求》的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

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，包括采购公告、采购文件澄清或修改公告、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相

关信息，是投标人的风险，采购人对此不承担任何责任。

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，应当在其下载招标文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）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。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，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。质疑函应当包括下列内容：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- （2）质疑项目的名称、编号
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- （4）事实依据
- （5）必要的法律依据
- （6）提出质疑的日期

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.5 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，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式。

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

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响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。

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《投标邀请(采购公告)》、《项目采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《项目采购需求》和《评标办法》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) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同条款及格式；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有）。

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《投标邀请》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 对在招标文件发售截止时间后贰天内收到的澄清要求，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，招标人会以电子邮件通知的形式澄清或修改。如果澄清或修改通知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电子邮件通知的规定为准。

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、修改或补充都应由代理机构以澄清或修改公告形式发布，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。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 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，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标文件的构成

13.1 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。

13.2 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。

14. 投标的语言及计量单位

14.1 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。

14.2 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）

15. 投标有效期

15.1 投标文件应从开标之日起，在《投标须知前附表》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。

15.2 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。

15.3 中标人的投标书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。

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) 资格条件响应表；
- (3) 实质性要求响应表；
- (4) 开标一览表（以电子采购平台设定为准）；
- (5) 报价分类明细表（相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》）；
- (6) 商务响应表；
- (7) 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能力履行合同）；
- (8) 投标人关于商务等的其他说明（如有）。

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 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标办法》中的相关规定予以扣分。

17.3 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 投标人应按照采购文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供货物名称及型号、品牌、数量、单位、质量保证期、交付期等。

18.2 开标一览表是为了便于采购人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18.3 投标人未按照招标文件的要求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 投标报价是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应包括设备费、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、各项税费、货到就位以及安装、调试、保修等一切税金和费用。

19.2 投标人应按照招标文件中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和报价明细表，说明其拟提供货物和相关服务的名称、简介（包括主要技术参数）、数量、价格、交付时间、质量保证期等。

19.3 投标人提供的货物和相关服务应当符合国家和上海市有关法律法规和标准规范，满足合同约定的货物和相关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，通过降低货物和相关服务质量、减少货物和相关服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《技术规格及要求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及招标项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人均将予以**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 投标人所报的投标价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。否则，投标人以可选择的价格提交的投标文件将作为非响应性投标而予以拒绝。

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《资格条件及实质性要求响应表》，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《资格条件及实质性要求响应表》的，为**无效投标**。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21.2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件

主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时以索引表内容为准。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《项目招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的需求全面完整地做出响应并编制方案，以证明其投标符合招标文件规定。

22.2 投标人应提交证明其拟提供的合同项下的货物和服务的合格性以及符合招标文件规定的文件，证明文件应作为其投标书的一部分。

22.3 货物和服务合格性的证明文件应包括投标报价表中对货物和服务来源地的声明，并要由装运货物时出具的原产地证书证实。

22.4 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，投标人应提供

- (1) 货物主要技术指标和运行性能的详细说明；
- (2) 为使招标人能够正常、连续地使用所购货物，投标书中应提供货物从质量保证期满后，所需的完整的备件和特种工具等清单，包括备件和特种工具的货源及现行价格；
- (3) 逐条对招标方要求的技术规格进行评议，说明自己所提供货物和服务是否已对招标人的技术规格做出了实质性响应。

22.5 投标人在阐述上述第 22.4 (3) 时应注意：**招标方在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上优于或相当于技术规格的要求，并且使招标人满意。**

23. 相关证明文件

23.1 投标人应按照《采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力和履行合同。

24. 投标保证金

24.1 本项目不收取投标保证金。

25. 投标文件的编制和签署

25.1 投标人应按照采购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。

25.2 投标文件中凡采购文件要求签署、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和加盖公章。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，则必须按采购文件提供的格式出具《法定代表人授权书》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。

25.3 投标人应按采购文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡采购文件提供有相应格式的，投标文件均应完整地按照采购文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

25.4 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烦琐、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，投标文件应根据采购文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与采购文件内容无关或不符合采购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。

25.5 纸质投标文件

（1）投标人还应准备一份纸质投标文件正本和《投标人须知》前附表规定份数的副本。每份纸质投标文件封面上须清楚地标明“正本”或“副本”字样，正本和副本不符时以正本为准。

（2）纸质投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除《投标人须知》中规定可提供复印件的以外均须提供原件。副本可以打印或用不褪色的墨水填写，也可以采用正本的完整复印件。

（3）纸质的投标文件纸张、封面和装订应力求简洁，不宜追求豪华装帧。

26. 投标文件编制的响应性

26.1 投标人应按本网上投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡采购文件提供有格式的，投标文件均应完整地按照采购文件提供的格式打印、填写并按要求在网上投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

四、投标文件的递交

27. 投标文件的递交

27.1 投标人应在网上招标系统中按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交投标文件，同时下载投标成功的投标回执。

27.2 投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人不承担任何责任。

27.3 投标人还应提交纸质投标文件正本和所有的副本，纸质的投标文件是为了便于采购人评标时使用，纸质投标文件的内容应与上传所有投标内容一致，不一致时以上传所有投标内容为准。

28. 投标截止时间

28.1 投标人必须在《投标邀请（采购公告）》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。

28.2 在采购人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，采购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。

28.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，采购人均将拒绝接收。

28.4 投标人必须在《投标须知》前附表规定的投标截止时间前将纸质的投标文件送达《投标须知》前附表中规定的投标地点。

29. 投标文件的修改与撤回

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

30. 开标

30.1 采购人将按《投标邀请》或《延期公告》（如有）中规定的时间和地点在电子采购平台上组织公开开标。

30.2 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。

30.3 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，由采购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。投标人因自身原因未能签到或未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。

30.4 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，并作出确认。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投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向开标人提出更正，开标人应核实开标记录表与投标文件中的开标一览表内容。

六、评标

31. 评标委员会

31.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人的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。

31.2 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。

32. 投标文件的初审

32.1 开标后，采购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。

32.2 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了采购文件的要求。实质性响应是指投标文件与采购文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有采购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。

32.3 没有实质性响应采购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。

32.4 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，采购人可以接受，但这种接受不能影响评标时投标人之间的相对排序。

33. 投标文件错误的修正

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

- (1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- (2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 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；
- (4) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。
- (5) 其他错误和矛盾，按照不利于出错投标人的原则进行修正。

修正后的结果对投标人具有约束作用，投标人应接受并确认这种修正，否则，其投标将被作为无效投标处理。

34. 投标文件的澄清

34.1 为有助于投标文件审查、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。

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

34.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容。

35. 投标文件的评价与比较

35.1 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。

35.2 评标委员会根据《评标办法》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。

36. 评标有关的要求

36.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性，评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

36.2 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。

36.3 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**

36.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人进行任何有关评标的解释。

七、定标

37. 确认中标人

除了《投标人须知》第 40 条规定的采购失败情况之外，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。

38. 中标结果公示及中标和未中标通知

38.1 招标人确认中标人后，招标人将通过“上海政府采购网”<http://www.zfcg.sh.gov.cn>对中标结果进行公示，公示期为一个工作日。

38.2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，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。

38.3 中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。

39. 投标文件的处理

所有在开标会上启封并唱出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。

40. 招标失败

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时，符合专业条件

的投标人或对采购文件作出实质响应的投标人不足三家，评标委员会认为缺乏竞争性、确定为采购失败的，采购人将通过“上海政府采购网”<http://www.zfcg.sh.gov.cn>发布采购失败公告。

八、授予合同

41. 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评标委员会所确定的中标人。

42. 招标人授标时更改数量的权利

招标人在授予合同时有权在±10%的幅度内对《采购需求》中规定的货物数量和服务予以增加或减少，但对单价或其他的条款和条件不作任何改变。

43. 签订合同

43.1 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。

44. 其它投标注意事项

44.1 本招标文件解释权属招标人。

44.2 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

45. 网上投标咨询

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“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。

46. 上传扫描文件要求

46.1 投标人应按照采购文件要求提交彩色扫描文件，并在网上投标系统中采用 PDF 模式上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式，含有公章、防伪标志和彩色底纹类文件（如投标函、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影响，由投标人承担相应的责任。

46.2 采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则，视为投标人放弃潜在中标资格并对该投标人进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。

47. 网上投标说明

投标人参与网上投标，其主要流程如下：

47.1 下载采购文件：报名后，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在采购文件下载有效期内下载采购文件。

47.2 投标文件上传：在投标截止时间前按照网上投标系统和采购文件要求上传投标内容，投标人用上海市电子签名认证证书对投标文件加密后上传到投标系统，招标代理机构在采购平台进行签收并生成带数字签名的签收回执。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业以及经县级以上人民政府民政部门认定、获得福利企业证书的企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

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

如果有国家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，**投标人使用小型和微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审、投标人使用中型企业产品的视为中型企业。**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 4% 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。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企（2012）54 号）精神，自 2012 年 7 月 1 日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标供应商可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购网 www.shzfcg.gov.cn 政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

第四章 采购需求

一、项目背景和目标

生态环境热线服务项目旨在辅助市生态环境局有效开展生态环境热线受理和突发事件应急响应工作。通过引入外包服务模式，对人员运营、智能座席、现场回访、数据治理、硬件设备、通信线路及安全保护等多项服务进行日常运营和管理，有效提升热线服务的整体质量与应急响应效率。

二、服务期限

2026 年 1 月至 2027 年 3 月。

三、服务地点

上海市生态环境局指定的服务场地。

四、服务内容

1. 环境热线及应急响应服务需求

1.1 生态环境热线服务项目保障“12345 市民服务热线”和“全国生态环境信访投诉举报管理平台”正常运行。其中，“12345 市民服务热线”是上海市政府非紧急类政务服务平台，受理和办理上海市民、企业提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求。上海市热线办依据“谁主管、谁负责”的原则，将生态环境事项推送至市生态环境局办理；“全国生态环境投诉举报管理平台”由生态环境部开发，全国市民、企业通过电话、微信、网络、来信等方式，提出生态环境类投诉举报、政策咨询、意见建议等。生态环境部会将上海工单推送至上海市生态环境局办理。

1.2 生态环境热线服务项目对热线工单开展先行联系，确认市民、企业诉求内容，告知对方处理程序和办理期限。环境工单分派处室、直属单位、区局，非环境工单退回市热线办，复杂工单申请延期，临期工单进行催办。通过内容审核、市民回访等方式，检查热线工单办理质量，将合格工单反馈至市热线办，不合格工单退回承办部门重新答复。

1.3 突发环境事件是指由于污染物排放或自然灾害、生产安全事故等因素，导致污染物或放射性物质等有毒有害物质进入大气、水体、土壤等环境介质，突然造成或可能造成环境质量下降，需要采取紧急措施予以应对的事件，主要包括大气污染、水体污染、土壤污染等突发性环境污染事件和辐射污染事件。生态环境热线服务项目辅助潜在事件信息收集、突发事件接警、信息快速传送等工作，需要全天候 24 小时值守，确保在任何时间段内都能迅速应对各类紧急情况。

1.4 根据市委市政府“1+6”应急指挥体系建设要求，市生态环境局建立了市生态环境专项指挥部，负责应对包括大气污染、水体污染、土壤污染等突发生态环境污染事件以及辐射污染事件的应急处置工作。市生态环境专项指挥部相关多媒体信息化基础设施的软硬件维保费用，按照本市有关规定申请财政资金予以保障解决，用于保障专项指挥部多媒体信息化基础设施软硬件的故障解决、软硬件质保和正常运行。市生态环境专项指挥部的日常运行操作将由生态环境热线服务项目承担，在安全应急处领导下，确保在应急情况下能够迅速启动专项指挥部有关多媒体信息化设施，以高效接收、决策、下达各类信息，确保发生突发环境事件时，及时高效科学妥善应对处置，守牢超大城市生态环境安全底线。

2. 数据分析需求

2.1 热线工单数据治理：针对近3年16个行政区多类型环境污染工单，开展常态及专项治理，涵盖专项分类、标签标注、数据对齐、要素抽取等工作。

2.2 数据分级与标准化：每月推进工单数据存档，通过数据汇融、分类数据集搭建、跨集关联管控及权限分级，实现数据系统化、可追溯管理，支撑报告精准调用。

2.3 环境热线数据分析：以可视化看板呈现数据价值，包含趋势、区域、效能、风险四大分析维度，辅助定位问题、提升服务效能。

2.4 基于AI的民意分析：汇聚多渠道全量社情民意数据，建立标准化“民意直达”库，实现分类检索、快速响应及可视化展示与管理。

2.5 基于AI的热点榜单：运用大模型研判生态环境领域热点问题，生成带标签的事件热榜，通过多种形式辅助领导决策，提供参谋辅政支持。

2.6 环境热线情况报告：采用“周度小更+季度大调”模式，依托预设模板智能生成常规（月/季/年）及专项报告，适配治理重点汇报需求。

五、服务团队

投标人需为本项目配备相关的服务团队，服务要求如下：

1. 热线主管岗。管理市生态环境局热线中心，确保各项工作的及时性、准确性和规范性，带教热线受理员，提交知识库信息，审核经费使用，提出人事考核、雇佣建议等。提醒市、区生态环境局到期工单、预警集中性投诉、沟通重点疑难工单、分享办理经验。与12345市民服务热线中心沟通常规业务、工单解锁、退单申请等。

2. 热线指挥岗。统筹本班组工作，协调班组人员的休假安排。合理分配班组当日工作，确保工单应收尽收、应办尽办。参与班组当日热线工单、应急事件等的处理工作，对重点工

单、疑难问题、集中事项进行甄别、预警。带头班组开展日常培训，督促班组成员学习业务知识，参与知识库建设。采用 24 小时，轮班制。

3. 热线受理岗。受理生态环境热线工单，负责工单登记、先行联系、转办、退单、回访、反馈等全流程，告知主管到期工单，预警重点工单。接警应急事件信息，发布应急事件短信，通知应急人员，记录各区生态环境局值班人员报岗情况。受理有奖举报事宜，接听举报人来电，记录举报内容，确保信息的准确性和完整性，将信息传递给相关部门处理。采用 24 小时，轮班制。

4. 投诉处理岗。对市区生态环境部门的回复进行质量审核，确保投诉工单处理事项符合国家政策和法律法规的规定。针对部分重点热线工单予以答复，对部分投诉工单开展登门办理。定期梳理、分析投诉人对生态环境保护提出的意见，参与开展专题调研，总结解决问题的经验和建议。

5. 应急运维岗。对生态环境专项指挥部大厅内所有软硬件基础设施进行运维，确保在突发事件发生时能够迅速启动指挥部。定期检查和修复应急设备，包括维护应急车辆、照明设备、通信设备、防毒面具、防护服、泄漏处理包、油污吸附材料、布控球、无人机等，记录每件设备的领取情况，保障设备正常使用和及时补充。采购中心办公用品，维护电脑和网络。

6. 现场复核岗。针对热线重要件开展现场巡查，核查各区反馈情况与现场实际状况是否相符，确保各项举措得以有效落实。走访周边群众，保证热线工作契合群众的需求与期望。现场跟进各区突发环境事件的处理情况，以及消防废水、固体废物等的处理处置状况，防止对环境造成二次污染，进一步保障公众安全。

7. 行政事务岗。负责人事工作，开展招聘、组织培训、落实考勤、进行季度年度考核，核发工资。负责财务工作，审批整理报销凭证、编制财务报表，保障财务数据的准确性和合规性。负责内勤工作，内部文件的流转、归档和管理，确保文件资料的安全性和可追溯性。负责工会工作，关注员工的权益保护和员工福利的改善。

六、运营管理要求

投标人应具备成功运营不低于 20 人的热线客服项目经验，熟悉当前热线渠道服务模式和流程，具有全套运营管理制度。

为确保项目交接期间运营管理有序，对用户的服务不间断，不受影响，投标人需提供服务承接平滑过渡方案，内容包括但不限于服务团队、业务等方面的平滑过渡措施。

1. 提供岗位服务

投标人需依据历史业务量，制定人员排班计划。针对业务急剧增加等突发情形，制定应急方案，临时增派座席人员。必要时，开展岗位招聘事宜。具备福利机制、职业发展规划、员工关怀举措，强化工作激励、人文关怀和心理疏导，提高岗位认同感与队伍稳定性。

2. 进行人员管理

工作人员准时上下班。上班时间禁止串岗、聚众闲聊，禁止阅读知识库以外的电子书籍，禁止 QQ/微信闲聊，禁止浏览与工作无关的网页，禁止听歌、玩在线游戏及手机游戏，禁止制造、散布及传播谣言。投标人根据工作质量、考勤情况，按季度、年度开展人员绩效考核。

3. 开展质量考核

市生态环境局按照以下指标，对热线工作进行定期考核，以此掌握项目质量。业绩指标为市民服务热线转送诉求的受理数量（5 分）、先行联系情况（20 分）、按时办结情况（20 分）、诉求解决情况（25 分）、市民企业满意情况（30 分），详见下表。

指标 类型	二级指标	权重	评分标准（单位：分）
业绩 指标	受理数量 情况	5	$\frac{\text{受理诉求件数} \times 100}{\text{同类部门受理诉求件数的和}}$
	先行联系 情况	20	$\frac{\text{先行联系件数}}{100} \times \text{受理诉求件数}$
	按时办结 情况	20	$\frac{\text{按时办结件数} \times 100}{\text{受理诉求件数}}$
	诉求解决 情况	25	“实际解决”“解释说明”“诉求过高”三类情况计 100 分，“参考备案”情况计 70 分，“未解决”情况计 0 分。
			$\frac{(\text{实际解决} + \text{解释说明} + \text{诉求过高}) \times 100 + \text{参考备案} \times 70}{\text{受理诉求件数}}$
	市民满意	30	市民测评“满意”计 100 分、“基本满意”计 80 分、“一

	情况		般”计 60 分、“不满意”计 0 分
			$\frac{\text{满意人次} \times 100 + \text{基本满意人次} \times 80 + \text{一般人次} \times 60}{\text{总评价人次}}$
			总评价人次
备注			综合考核计分=5 项指标综合分+（加分分值）-（减分分值）

4. 组织培训管理

投标人需及时结合热点、新政、高频诉求等开展业务培训。加强服务人员能力素质提升，规范解答回访口径，做好标准化服务管理工作。

5. 保持场所整洁

市生态环境局为本项目提供办公场所，位于静安区宝通路466弄60号。投标人负责办公区域布局整齐有序，宣传资料齐全适量。个人办公桌面干净整洁，不堆积杂物，定期检查各类消防设施，确保在有效期内。

6. 定期沟通情况

投标人应根据市生态环境局需要，制定月报沟通机制。通过紧急会议或月度会议，及时反映运营管理中的问题。定期报送相关业务报表，供市生态环境局进行运营情况的跟踪和评估。

七、报价要求

投标人报价时应充分考虑员工工资、社保、公积金和各项福利费用（包含节日福利、餐饮、工作服、体检等），服务期内所有可能影响报价的因素，如发生漏、缺、少项，都将被认为是投标人的报价让利行为，损失自负。

八、服务费用

双方自合同生效起，2026年2月份支付合同价款的40%、5月份支付合同价款的20%、8月份支付合同价款的20%、11月份支付合同价款的20%。约定合同的各项费用金额为含增值税价格。

第五章 评标办法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》和《资格条件响应表》，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。

二、投标无效情形

2.1 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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

2.3 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

3.1 评标方法

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

3.2 评标委员会

(1) 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表 1 名，其余为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

(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《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3.3 评标程序

(1) 符合性审查。评标委员会应当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、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更

加有利。

(3) 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

(4) 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，以此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

四、评审细则

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(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) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，**其投标无效**。

(4) 本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%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》。

(5) 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竞标。如果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的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人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。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》

投标评分细则（100 分）

序号	评审内容	权重	评分细则
1	报价	10	$\text{价格权重} \times (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times 100$ 本项目小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
2	近三年类似项目业绩	5	1. 近三年承担过热线服务类项目业绩，每提供一个有效类似项目业绩得 2.5 分，最高得 5 分。
3	采购需求理解	5	评审内容：对采购需求的理解评审打分 1. 对采购需求的理解清晰明确，分析详细且到位得 4-5 分； 2. 对采购需求的理解一般，得 2-3 分； 3. 对采购需求的理解模糊或未提供相应内容的得，0-1 分。
4	重点、难点分析	10	评审内容：根据供应商对本项目实施的重点、难点分析及合理化建议评审打分 1. 重点、难点分析准确、透彻，合理化建议完全满足采购需求，得 8-10 分； 2. 重点、难点分析准确性、透彻性一般，合理化建议基本满足采购需求，得 5-7 分； 3. 重点、难点分析准确性、透彻性差，合理化建议不满足采购需求，得 0-4 分。
5	热线及应急响应服务方案	20	评审内容：根据热线及应急响应服务方案中项目管理、现场管理、质量管理、人力管理及应急事件响应等内容评审打分 1. 整体方案优秀，针对性强，实施方案完善的，得 15-20 分； 2. 方案一般，针对性一般，实施方案可行的，得 8-14 分； 3. 方案差，无针对性，缺少具体实施方案或实施方案可行性差的，得 0-7 分。
6	数据分析服务方案	20	评审内容：根据数据分析服务方案中的热线工单数据治理、数据分级与标准化、环境热线数据分析、民意分析、热点榜单、热线情况报告内容评审打分 1. 整体方案优秀，针对性极强，实施方案完善详尽，完全契合生态环境热线数据分析服务要求，得 15-20 分； 2. 整体方案一般，针对性一般，实施方案基本可行，但对满足生态环境热线数据分析服务要求存在差距，得 8-14 分； 3. 整体方案差，无针对性，未准确把握项目核心需求，缺少具体实施方案或实施方案存在重大缺陷，得 0-7 分。

7	服务团队	15	<p>评审内容：根据供应商提供的项目负责人情况、项目团队配置及相关管理制度进行评审打分</p> <p>1. 项目负责人（5分）：具备本科及以上学历，且具有相关营管经验的得3分。</p> <p>2. 项目团队配置和管理制度（12分）</p> <p>①项目组人员配备数量充足、排班分工合理，管理制度完善，完全满足招标需求，得9-12分；</p> <p>②项目人员配置、排班分工及管理制度符合招标文件基本要求，得5-8分；</p> <p>③项目人员配置、岗位分工情况可能无法满足招标文件要求，得0-4分。</p>
8	应急预案	5	<p>评审内容：根据供应商提供的应急预案进行评审打分</p> <p>1. 应急预案完善，能应对突发情况，可行性强的，得4-5分；</p> <p>2. 应急预案基本完整，能应对突发情况，可行性一般的，得2-3分；</p> <p>3. 应急预案不完整，基本能应对突发情况，可行性较差的，得0-1分。</p>
9	平稳过渡方案	10	<p>评审内容：根据供应商提供的平稳过渡方案进行评审打分，包括平稳过渡实施团队、实施计划、运营团队及人员交接过渡方案、过渡期人员培训及考核上岗方案、过渡期应急处置等内容。</p> <p>1. 方案内容充实完整，完全满足招标需求，切实可行，得8-10分；</p> <p>2. 方案内容一般，基本满足招标需求，得4-7分；</p> <p>3. 方案内容缺失，可行性较差，得0-3分。</p>

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

投标函

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）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），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 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、我方同意网上投标内容均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进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
- 10、为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和服务，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）我方不是采购人的附属机构。
 - （3）我方近期有关投标型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策

和事项：_____

_____，

_____。

(4) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

_____，

_____。

(5) 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

资格条件响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1	法定基本条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件： 1. 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅提供营业执照） 2. 具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明。 3. 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。 4. 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
2	中小企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。			
3	联合投标	本项目不允许接受联合投标。			
4	法定代表人授权	1. 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； 2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

实质性要求响应表

序号	项目内容	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1	投标文件内容、密封、签署等要求	1. 投标文件按招标文件规定格式要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》并在标明签字和盖章页签字和盖章。 2. 纸质投标文件按招标文件要求密封, 电子投标文件须经电子加密(投标文件上传成功后, 系统即自动加密)。			
2	投标有效期	不少于 90 天。			
3	投标报价	1. 不得进行选择性报价(投标报价应是唯一的, 招标文件要求提供备选方案的除外); 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价; 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价; 4. 投标报价有缺漏项的, 缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算, 计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	质量标准	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。			
5	服务期限	2026 年 1 月至 2027 年 3 月			
6	付款条件	双方自合同生效起, 2026 年 2 月份支付合同价款的 40%、5 月份支付合同价款的 20%、8 月份支付合同价款的 20%、11 月份支付合同价款的 20%。约定合同的各项费用金额为含增值税价格。			
7	合同转让与分包	合同不得转让, 分包应符合招标文件规定: 对非本专业项目, 可进行专业分包, 但不得将合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外, 中标后一律不得对外分包。			
8	公平竞争和诚实信用	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。			
9	招标文件	招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性			

	中标有★ 的实质性 条款	要求条款。			
--	--------------------	-------	--	--	--

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

开标一览表

生态环境热线服务包 1

项目名称	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：

- (1) 投标人应按照《项目采购需求》和《投标人须知》的要求报价。
- (2) 开标一览表内容与投标文件其他部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

报价明细表

项目名称：

项目编号：

序号	费用项目名称	费用
1		
2		
3		
4		
*		
总计	***	***

说明：（1）本表仅供参考，投标人可根据实际情况编制，格式自拟

（2）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（3）投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

（4）如果单价与总价不符时，以单价为准，并修正总价。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

商务响应表

项目名称：

采购编号：

项目	采购文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务期限	2026 年 1 月至 2027 年 3 月		
质量要求	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。		
服务地址	上海市生态环境局指定的服务场地		
付款条件	双方自合同生效起，2026 年 2 月份支付合同价款的 40%、5 月份支付合同价款的 20%、8 月份支付合同价款的 20%、11 月份支付合同价款的 20%。约定合同的各项费用金额为含增值税价格。		
转 让 与 分 包	本项目合同不得转让。		
投标有效期	90 天		
投标报价	投标报价要求为唯一的，不能有两个或多个报价的		

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

投标人基本情况简介

（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。

附：

1. 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅需提供营业执照），（复印件，加盖投标人公章）。
2. 具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明。
3. 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明
4. 供应商书面声明

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录

声 明

本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：_____年__月__日

财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：（公章）

日期：

供应商书面声明

致：（招标人名称）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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”。

特此声明

附件：投标人股东名录及所占股东比例（国家企业信用信息公示系统）

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

法定代表人资格证明书

单位名称：_____

地址：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（单位）的法定代表人。

特此证明。

投标人：（盖章）

日期：_____年____月____日

法人授权委托书

致：_____

本授权委托书声明：

我_____（姓名）系注册于_____（投标人注册地）
_____（投标人）的法定代表人，现授权委托_____（姓名）
为我公司代表，以本公司的名义参加_____项目的投标活动。被
授权人在本项目投标、开标、评标及合同谈判和签约过程中所签署的一切文件和
处理与之有关的一切事务，本公司及我本人均予以承认。

代理人无转委托权，特此委托。

本授权委托书在签署日至本合同签署之日期间始终保持有效。

附：被授权人身份证复印件。

投标人：_____（公章）

法定代表人：_____（签字）

被授权人身份证复印件粘贴处：

被授权人：

_____（签字）

签署日期：_____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，工程的施工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），属于租赁和商务服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于_____；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

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。

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 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。

业绩一览表

项目名称：

采购编号：

序号	年份	项目名称	项目概述	合同号	证明人	在标书中的 页次

说明：

合同复印件需加盖公章。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

无疑问回复函

_____（采购单位）：

_____（代理单位）：

在仔细阅读了贵单位关于“_____”（项目名称）的采购文件、其他资料后：

我公司确认对本项目采购文件、评标办法、技术规格及要求等其他资料所述条款及内容无疑义；

我公司确认采购文件显示的信息的准确性、完整性和有效性。

投标人名称（盖章）：

出具日期： 年 月 日

说明：请各投标人仔细阅读招标文件及其他资料，如无疑义，请将本确认函加盖投标人公章，在递交纸质投标文件的同时递交。

二、技术响应文件有关格式

与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

采购编号：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在 投标文件页次	备注
1	报价			
2	近三年类似项目业绩			
3	采购需求理解			
4	重点、难点分析			
5	热线及应急响应服务方案			
6	数据分析服务方案			
7	服务团队			
8	应急预案			
9	平稳过渡方案			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法之评分标准。

项目经理情况表

(可根据实际情况对下述表格作适当变更、补充)

项目名称:

采购编号:

姓名		性别		身份证号码	
文化程度		从事相关工作年限		职称	
主要工作经历:					
主要工作特点:					
主要工作业绩:					
过往项目经历:					
更换项目经理的方案					
更换项目经理的前提和客观原因:					
更换项目经理的原则:					
替代项目经理应达到的能力和资格:					

投标人授权代表签字: _____

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

服务人员配置一览表

项目名称：

采购编号：

姓名	性别	年龄	岗位	相关工作经历	说明

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

拟投入本项目的作业设备配备清单表

项目名称:

采购编号:

序号	设备名称	规格型号	数量	备注

投标人授权代表签字:

投标人（公章）:

日期：_____年_____月_____日

第七章 合同条款及格式

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]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规规定，遵循平等、自愿、公开和诚实信用的原则，经甲乙双方友好协商，就热线、信访、应急运行辅助服务项目达成一致，订立本协议（以下简称“本协议”）。

第1条 项目范围

1.1 甲方因服务城市运行工作需要，把生态环境热线服务发包给乙方。

1.2 乙方愿意承揽甲方此服务。

第2条 服务期限与服务地点

2.1 服务地点：静安区宝通路 466 弄 60 号。

2.2 服务期限：~~[合同中心-合同有效期]~~2026 年 1 月至 2027 年 3 月。

第 3 条 甲乙双方权利和义务

3.1 甲方提供所需工作内容的所有文字及图案均符合中国法律法规。

3.2 甲方有义务协助乙方为项目服务人员提供相关的业务培训。

3.3 甲方有权对乙方的服务质量进行监督，并提出改进建议。

3.4 甲方需按本协议规定及时足额向乙方支付本协议相关服务费用，不得拖欠。乙方需及时、足额向服务团队人员支付劳动报酬（工资、加班费、包括福利费、奖励、津贴等）、社会保险金（含残保金）、住房公积金等，以保障团队人员服务质量的稳定性，如因乙方原因导致甲方损失的，乙方应当承担赔偿责任。

3.5 乙方应确保服务团队人员具备相应的资质和服务能力，按照甲方要求，完成生态环境热线、信访、应急的工单受理、先行联系、移送、退单、调解协助、现场支持等工作，并保证全年 365 天、全天 24 小时在岗服务。

3.6 本协议履行期间，乙方需确保服务团队的稳定性，若存在人员调整，需提前二十个工作日通知甲方。

3.7 乙方可以采取多种形式了解驻甲方服务团队人员的服务情况，并应教育服务团队人员遵守国家法律法规，有义务根据甲方要求做好服务团队人员的思想工作。

3.8 乙方负责服务团队人员的录用、退工、退保手续办理，处理劳务纠纷以及服务团队人员档案管理，负责服务团队人员因在甲方工作期满或因违反甲方管理规章制度被终止用工事宜。

3.9 乙方服务团队人员在工作中发生工伤事故的，由乙方依法承担工伤认定、申报及赔偿责任，甲方仅提供必要的协助。

3.10 甲方如有违反本协议以及拖欠应付服务费用损害乙方合法权益行为的，乙方可依法向甲方交涉，要求甲方继续履行义务并按实际损失的情况向甲方索赔。

3.11 乙方服务团队人员在服务过程中因故意或重大过失导致甲方损失的，乙方应承担相应赔偿责任，并负责处理相关纠纷。

第 4 条 费用结算及付款方式

4.1 乙方提供上述服务的项目总服务费用为~~[合同中心-合同总价]~~元整（~~[合同中心-合同总价大写]~~），~~[合同中心-支付方式名称]~~双方自合同生效起，2026 年 2 月份支付合同价款的 40%、5 月份支付合同价款的 20%、8 月份支付合同价款的 20%、11 月份支付合同价款的 20%，具体以双方确认的服务验收报告为准。

4.2 根据甲方工作需要，乙方应甲方要求承担制作工作服装、组织服务团队人员健康体检等工作的，乙方按照相关费用的 10%收取专项服务费。

4.3 每3个月费用经双方确认后,乙方应在3个工作日内向甲方提供相应金额的增值税发票(经甲方同意,按人力资源服务费差额征收方式开具普票或专票),甲方应在收到发票后按照约定的付款条件将经双方确认的服务费在十个工作日内汇入乙方指定账户,遇节假日顺延结算。

第5条 其他约定事项

5.1 本协议履行过程中,协议有关内容如与国家新颁布的法律法规和劳动保障政策不一致的,按新的法律法规和政策执行。

5.2 本协议遇到不可抗力或政府政策变化等原因致使协议无法继续履行或双方认为需要修改、补充时,由甲乙双方协商处理。

5.3 甲方在办理项目入驻人员事务中遇有重要事项需要乙方决定的,应征得乙方同意后方可实施。

5.4 因客观情况发生变化或本协议期满前,双方均应提前30天书面通知对方本协议是否继续履行,是否继续履行由双方协商处理。

第6条 协议纠纷处理:

在本合同履行过程中,甲乙双方如发生争议,应通过友好协商解决。经协商后仍不能解决的,由上海仲裁委员会仲裁。

第7条 其他事项:

7.1 本合同未尽事宜,国家有规定的按国家规定办理,国家无规定的由甲乙双方协商解决,或签订合同附件另行约定。

7.2 根据次年政府采购情况,如服务供应商发生变更,在甲方承担相应的法律及本合同约定义务后,乙方应积极配合甲方办理员工劳动关系变更等相关手续。

(以下无正文,为签署页)

签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点:网上签约
