

项目编号：310000000260304186978-00327322

社保在线帮办

单一来源文件

采购单位：上海市社会保险事业管理中心

地 址：上海市黄浦区中山南路 865 号

2026年07月06日

2026年07月06日

目 录

第一章	单一来源采购邀请	3
第二章	供应商须知	6
第三章	采购内容	16
第四章	采购合同主要条款指引	22
第五章	单一来源采购响应文件格式附件	29

第一章 单一来源采购邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购非招标采购方式管理规定》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，经采购人推荐，上海市财政局批准，现就下列项目向包 1：上海电信百事应信息有限公司。行单一来源采购：

一、项目编号：310000000260304186978-00327322

二、采购内容及数量

项目名称：社保在线帮办

项目编号：310000000260304186978-00327322

项目预算：1330000.00 元

服务期限：自合同签订之日起一年

采购需求：为进一步贴合业务办理实际需求，完善系统闭环管理能力，提升前端交互智能化水平与客服工作效率，本期在现有社保在线帮办客服平台基础上，开展功能优化升级：一是新增工单处理界面，实现帮办事项工单的统一接收、流转、处理、反馈与闭环管理，规范业务流程、提升办理效率；二是新增前端对接机器人功能，实现用户咨询智能应答、关键词识别与自动分流，减轻人工客服压力，提升用户咨询响应速度。

服务地点：委托方指定地点

三、合格供应商的资格要求

1、法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动；

2、本项目不接受联合体；

3、本项目非仅面向中小企业

四、单一来源采购的时间和地点：

时间：2026-07-14 13:30:00

地点：上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）、上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼

供应商应准时将单一来源采购响应文件密封送交到上述地点，并派全权代表出席（全权代表应当是供应商的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席）。

五、单一来源采购文件的获取：

合格的供应商可于 2026-07-06 起至 2026-07-10, 00:00:00~12:00:00, 12:00:00~23:59:59, 登录上海政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 在网上招标系统中报名。本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件，供应商如需纸质采购文件可自行打印。凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内下载（获取）单一来源采购文件并按照单一来源采购文件要求参加投标。

注：供应商须保证报名及获得单一来源采购文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因供应商递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。

六、响应截止时间和谈判时间：

1. 响应截止时间：2026-07-14 13:30:00，迟到或不符合规定的协商响应文件恕不接受；

2. 谈判时间：2026-07-14 13:30:00。

七、协商地点和开标地点：

1. 协商地点：电子协商响应文件：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；

2. 纸质协商响应文件：上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼。

八、开标所需携带材料

（1）建议提供纸质投标文件正本 1 份、副本 2 份并密封，须与上传的电子投标文件内容一致（如果上传的电子投标文件与纸投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件仅作备查使用）；

（2）法定代表人证明及法定代表人身份证或其授权委托书及被授权人身份证复印件（除投标文件内装订的，请另外单独打印携带一份）；

（3）可无线上网的并可登录上海市政府采购信息平台的笔记本电脑、无线上网卡；

（4）投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）；

注：投标单位所使用的数字证书（CA 证书）必须与网上投标时所用的数字

证书（CA 证书）为同一证书，且未发生在网上投标后进行数字证书更新（或延期）等可能改变数字证书（CA 证书）验证信息的行为，如因投标单位所使用的数字证书（CA 证书）不一致或验证信息改变使其开标时无法正常登陆上海政府采购平台或登陆后无法进行开标签到及解密等后续行为导致其投标失败的，招标人及招标代理单位对此不承担任何责任，任何损失由投标单位自行承担。

（5）空白的最终报价表一式二份，加盖公章。

九、其他事项

1. 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）及其他有关文件的规定，本项目通过上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统实行全过程电子采购，供应商的投标响应活动应当符合有关文件规定、符合该电子采购平台的设置要求，如因供应商自身原因导致投标失败，由供应商自行承担相应责任与损失，采购人及招标代理机构不对此负责。

2. 供应商须通过“信用中国”（供应商公司页面）和“中国政府采购网”（“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目）查询供应商信用记录。凡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，应当拒绝其参与政府采购活动。

十、联系方式：

采 购 人：上海市社会保险事业管理中心

地 址：上海市黄浦区中山南路 865 号

联 系 人：市社保中心办公室

采购代理机构：上海新中创工程造价咨询有限公司

地 址：上海市浦东新区三林路 518 号 4 楼

联 系 人：秦智慧

电 话：18621627482

第二章 供应商须知

前附表

序号	内 容 及 要 求
1	项目名称及数量：详见《单一来源采购邀请》
2	是否允许进口产品： 不允许进口产品
3	单一来源采购保证金应按《单一来源采购邀请》七规定交纳。
4	保证金退还：成交供应商的单一来源采购保证金在合同签订后5个工作日内退还。 供应商办理退还单一来源采购保证金手续时需提供代理机构开具的交入单一来源采购保证金凭证退款联，并按凭证要求准备资料。 详见上海市政府采购网： http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ，位置：“首页-在线服务”。
5	转包与分包：否；联合投标： 不允许 。
6	演示时间： 不进行演示
7	单一来源采购响应文件组成：由资信及商务文件、技术文件正本各 1 份、副本各1份。
8	采购结果公示：采购结果经采购人确认后，代理机构将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。
9	签订合同时间：成交通知书发出后30日内。
10	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%。
11	付款方式：国库集中支付（采购人自行支付），详见各标项的资信及商务要求表。
12	解释：单一来源采购文件的解释权属于 上海新中创工程造价咨询有限公司 。

一、总 则

单一来源是指采购人为了从某一特定供应商处采购货物、工程和服务，代理机构组织具有相关经验的专业人员与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量的采购方式。

（一） 适用范围

仅适用于本次单一来源采购文件中政府采购的项目

（二） 定义

1. “采购机构”系指组织本次采购的上海新中创工程造价咨询有限公司。
2. “供应商”系指向代理机构提交单一来源采购响应文件的单位。
3. “采购人”系指委托代理机构采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。
4. “产品”系指供应商按单一来源采购文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。
5. “服务”系指单一来源采购文件规定供应商须承担的安裝、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
6. “项目”系指供应商按单一来源采购文件规定向采购人提供的产品和服务。

（三） 供应商全权代表委托

全权代表须携带有效身份证件。如全权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见附部分）。

（四） 单一来源采购费用

不论采购结果如何，供应商均应自行承担所有与单一来源采购有关的全部费用（单一来源采购文件有其他规定除外）。

（五） 单一来源采购文件的澄清与修改

1. 在采购过程中，协商小组可以根据单一来源采购文件和协商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动单一来源采购文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认，该实质性变动是单一来源采购文件的有效组成部分，并以书面形式通知供应商。

2. 单一来源采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为单一来源采购文件的组成部分。当单一来源采购文件与单一来源采购文件的答复、澄清、修改、补充

通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、单一来源采购响应文件的编制

（一）单一来源采购响应文件的组成

单一来源采购响应文件由资信及商务文件、技术文件两部份组成。

1、资信及商务文件

A. 资信文件：

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

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

（4）提供采购邀请中符合供应商的特定条件要求的有效的的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

B、商务文件：

- （1）供应商情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；
- （2）供应商认为可以证明其能力或业绩的其他材料；
- （3）类似成功案例的业绩证明（供应商同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告）；
- （4）资信及商务响应表（格式见附件）；
- （5）节能环保等的资质证书或文件（若有）；
- （6）报价明细一览表（格式见附件）；
- （7）供应商认为需要的其他文件资料；

2. 技术文件

- （1）对本项目的技术服务类总体要求的理解；
- （2）项目总体架构及技术解决方案
- （3）设备配置清单；（若有）
- （4）技术响应表；
- （5）保证工期的施工组织方案及人力资源安排；

- (6) 项目实施人员一览表；
- (7) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- (8) 选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）；
- (9) 联合投标协议书（若需要）；
- (10) 联合投标授权委托书（若需要）；
- (11) 供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

（二）供应商报价

1. 供应商报价应按单一来源采购文件中相关附表格式填报；
2. 供应商报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。

（三）单一来源响应文件的有效期

- 1、自采购响应截止日起 90 天内响应文件应保持有效。有效期不足的响应文件将被拒绝。
- 2、成交人的响应文件自采购之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（四）供应商保证金

1. 供应商须按规定提交单一来源采购保证金。
 2. 保证金形式：网银、汇票、电汇、转帐支票。
- 代理机构不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

保证金若以网银、电汇方式交纳的,请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、联系人、联系电话,请在开标前一个工作日前到代理机构服务台开收据。

3. 供应商办理退还单一来源采购保证金手续时需提供交入单一来源采购保证金凭证。

4. 保证金不计息。

详见上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn/> , 位置: “首页-在线服务”。

5. 供应商有下列情形之一的, 保证金及履约保证金将不予退还:

- A、供应商保证金不予退还的:

- (1) 供应商在采购过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (2) 供应商无正当理由不与采购人签订合同的；
- (3) 供应商与采购人、其他供应商恶意串通的；
- (4) 其他严重扰乱单一来源活动的；

B、履约保证金不予退还的：

- (1) 拒绝履行合同义务的；
- (2) 产品质量验收或测试不合格的；

(五) 单一来源采购响应文件的签署和份数

1、供应商应按本单一来源采购文件规定的格式和顺序编制、装订单一来源采购响应文件并标注页码，单一来源采购响应文件内容不完整、编排混乱导致单一来源采购响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任。

2、供应商应按资信及商务文件、技术文件规定的份数分别编制并按 A4 纸规格单独装订成册，单一来源采购响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。

3、单一来源采购响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，单一来源采购响应文件正本除《供应商须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。

4、单一来源采购响应文件若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。

(六) 单一来源采购响应文件的包装

供应商应按资信及商务文件、技术文件分别各单独密封封装。单一来源采购响应文件的包装封面上应注明供应商名称、供应商地址、单一来源采购响应文件名称（资信/商务文件、技术文件）、项目名称、项目编号、标项及“采购时启封”字样，并加盖供应商公章。

(七) 采购无效的情形

在采购时，如发现下列情形之一的，单一来源采购响应文件将被视为无效：

- 1、未成功办理投标人报名手续的、未按规定交纳投标保证金的；
- 2、仅以非纸制文本形式递交的响应文件；
- 3、供应商未能提供合格的资格文件；
- 4、与单一来源采购文件有重大偏离的；

- 5、采购响应文件未有效授权；
- 6、供应商最终报价超出预算的；
- 7、最终报价明显高于其市场报价或低于成本价且不能合理说明原因并提供证明材料的；
- 8、不符合法律、法规和本单一来源采购文件规定的其他实质性要求的。

三、组织单一来源采购程序

（一）组建协商小组

协商小组成员由代理机构组织具有相关经验的专业人员【或委托省财政厅采监处按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取的专家成员组成】。

（二）组织开标程序

代理机构将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织开标，授权供应商代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。

- 1、开标会由代理机构主持，主持人介绍开标现场的人员情况、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。
- 2、对供应商保证金缴纳情况进行查验、核实；
- 3、当众拆封、清点单一来源响应文件（包括正本、副本）数量，将拆封后的资信及商务、技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。
- 4、协商结束后，主持人公布采购结果及公告方式等。

（三）组织协商程序

代理机构将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织协商，各协商成员及相关人员应参加采购活动并接受核验、签到，无关人员不得进入协商现场。

- 1、核验出席采购活动现场的各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入采购现场。

2、介绍现场的人员情况，宣布工作纪律，告知协商小组人员应当回避情形；组织推选协商小组组长。

3、宣读提交单一来源响应文件的供应商名单，组织协商小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、根据需要简要介绍单一来源采购文件（含补充文件）制定情况、按书面陈述项目基本情况及协商工作需注意事项等，让协商小组尽快知悉和了解所采购项目的采购需求、协商依据、工作程序等；提醒协商小组对采购项目应确定协商方法和轮次；

5、做好采购现场相关记录，协助协商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求协商小组各成员签字确认。

6、采购结束后，代理机构应对协商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向协商人员发放费用，并交还协商人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（四）协商小组协商程序

1、在协商人员中推选协商小组组长。

2、协商小组组长召集成员认真阅读单一来源采购文件以及相关材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，单一来源响应文件无效情形、协商依据、协商标准等。

3、协商小组组长召集成员讨论确定协商方法和协商轮次。

4、协商小组对单一来源响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，确定是否作出实质性响应。

5、协商小组对单一来源响应文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向协商小组组长提出。经协商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、协商小组与供应商就项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素进行协商，并要求其在规定时间内提交书面最终报价。

7、协商小组对最终报价的合理性进行审核，并根据单一来源文件规定确定成交供应商。

8、起草评审报告，所有协商小组成员须在报告上签字确认。

（五）采购原则

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

1、协商人员因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加采购工作的，应按规定更换协商人员，被更换的协商人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的协商人员重新进行协商。无法及时更换成员的，要立即停止采购工作、封存采购资料，并告知供应商重新采购的时间和地点。

2、项目由协商小组根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且最后报价合理的原则确定成交供应商。

3、采购结果由采购人代表签名确认。采购人若现场未签字确认且在规定时间内不提出异议的，视为默认。

4、协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

5、采购结果经采购人确认后，代理机构将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。

四、合同授予

（一）签订合同

1. 采购人与成交供应商应当在《成交通知书》发出之日起30日内尽快签订政府采购合同，代理机构作为合同签订的鉴证方。

2. 成交供应商拖延、拒签合同的，将被扣罚单一来源采购保证金并取消成交资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，

供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

五、货款的结算

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

第三章 采购内容

一、需求背景

2024 年 8 月，社保在线帮办客服平台已正式上线，目前已开通 12333 官微、短信链接两大接入渠道，并完成人社 CA 自助经办平台 PC 端渠道接入，实现多渠道协同服务，有效提升了社保在线为企业帮办服务覆盖度与响应效率。

为进一步贴合业务办理实际需求，完善系统闭环管理能力，提升前端交互智能化水平与客服工作效率，本期在现有社保在线帮办客服平台基础上，开展功能优化升级：一是新增工单处理界面，实现帮办事项工单的统一接收、流转、处理、反馈与闭环管理，规范业务流程、提升办理效率；二是新增前端对接机器人功能，实现用户咨询智能应答、关键词识别与自动分流，减轻人工客服压力，提升用户咨询响应速度。

同时，持续优化现有功能模块，确保系统更贴合业务场景，并继续保障外呼、短信、在线等服务所需软硬件设施及通讯服务稳定运行，全面提升社保在线帮办服务的智能化、规范化与便捷化水平。

二、需求目标

针对社保帮办建设优化需求，满足社保帮办客服中心的实际服务使用需要，具体需求如下：

1. 实现前端对接机器人功能，支持智能应答、关键词识别与服务分流，提高响应速度，降低人工客服压力。

2. 新增工单处理界面，实现帮办事项统一受理、流转、处理、闭环跟踪，提升业务管理规范化与办理效率。

3. 监控管理模块优化，完善会话转接管理、座席状态标识展示，并新增超时及短信发送失败智能提醒能力，强化平台监管能力，提升异常问题处理效率。

三、功能需求

1. CA 渠道在线客服

1.1. 对接机器人

1.1.1. 机器人接口对接

(1)前端接收用户消息后，实时调用第三方机器人提供的接口，传递用户输入内容、用户标识、会话标识等必要参数；

(2)接收第三方机器人接口返回的应答数据，实时渲染展示在我方前端聊天页面，实现用户与机器人的即时交互。

1.1.2. 聊天记录同步带入

用户转人工后，该会话下全部机器人对话记录（用户提问 + 机器人应答）自动同步、完整带入人工客服聊天界面，确保人工客服可直接查看完整对话上下文，无需用户重复描述问题。

1.1.3. 机器人评价及报表

新增机器人服务评价收集功能，支持用户会话结束后提交满意度评价并留存评价数据；同步开发后台配套统计报表。

1.1.4. 机器人服务时间配置功能开发

完成机器人服务时间配置全流程开发，支持配置机器人可服务时段、非服务时段规则，适配时段自动切换接待，完成页面配置、参数校验、后端逻辑及功能联调上线。

2. 社保中心帮办系统功能优化

2.1. 工单管理

2.1.1. 工单管理（系统对接 15 类工单）

本次开发围绕社保帮办系统，完成跨部门接口对接、后端核心业务接口、前端功能页面全模块开发，实现工单全流程标准化、可追溯、高稳定流转，具体功能如下：

1. 跨系统对接接口开发

实现帮办平台与社服处、咨询科的双向数据互通，所有接口统一做参数校验、幂等处理、异常重试及全流程日志记录，保障数据同步精准、可追溯。

一是打通社服处与帮办平台对接，支持工单转派透传、办结信息、操作轨迹回传；

二是实现咨询科与帮办平台对接，支持工单初始化接收、推送、实时/定时拉取，完成办结信息双向同步、退单申请接收及退单结果推送，同时配套通用支撑能力，规范跨系统对接标准。

2. 后端核心业务接口开发

支撑工单全生命周期业务处理，包含工单受理、多级审核、流程推进、退回、暂存、催办、办结归档等核心操作。同时提供工单分页列表查询、全维度详情查询、操作轨迹记录、数据导出能力，严格校验操作权限、业务流转规则，隔离不同角色数据权限，自动留存操作日志，实现工单全程溯源。

3. 前端功能页面开发

可视化业务操作页面，满足工作人员日常办公需求。包含多功能工单列表页，支持多条件筛选、关键字查询、分页排序；核心工单处理页，承载受理、审核、派单、退回等全流程操作；工单及退单详情页，完整展示工单信息、流转记录、退单明细；操作轨迹页，可视化呈现工单全流程操作记录；独立已办结工单查询页，支持历史工单检索、复盘与台账核对。

4. 工单流程

2.1.2. 新增工单类型修改功能

针对输入信息有错误的情况，仅支持管理员在修改小结页面选择工单类型里的 XX 类型。把不需要进行统计的工单都修改成这一个 XX 类型，报表统计的时候可自动剔除这个类型的所有工单。

2.2. 监控管理

2.2.1. 会话转接

在监控页面，管理员可将“进行中且尚未结束”的会话直接转接给其他在线客服，以应对客服终端故障、负荷不均等异常情况。

1. 操作入口

(1) 单条会话转接：会话上方提供“转接”按钮，点击后弹出客服进行选择操作。

(2) 批量会话转接：支持勾选多条会话，点击列表顶部“批量转接”按钮，统一选择目标客服。

2. 负载校验与提示

系统根据目标客服配置的最大同时会话数进行校验：

(1) 若转接后目标客服的“进行中会话数” $\leq$ 上限，则允许转接。

(2) 若超过上限，弹出提示，并提供两种选择：

① 拆分转派：由管理员重新选择部分会话转接，或分批转给不同客服。

② 强制转接：管理员确认后，会话仍全部转给该客服。强制转接后，该客服的进行中会话数暂时超过上限，系统将不再向其分配新会话，直至降至上限以下。

3. 权限控制

仅管理员角色可执行转接操作。

4. 转接后行为

(1) 会话归属变更为目标客服。

(2) 重新计时：目标客服的响应超时计时从转接成功时刻重新开始。

(3) 通知：目标客服收到系统提示（如弹窗或会话列表刷新），告知有新会话转入。

(4) 原客服的会话列表中移除该会话。

2.2.2. 坐席状态与界面标识优化

2.2.2.1. 增加示忙标识

座席包含服务中、示忙两种状态，监控台需对以上两种状态进行单独标识、区分展示。

2.2.2.2. 增加未读公告数

在各座席头像位置，展示未阅公告数量角标，数值随实际未阅公告条数实时动态更新；当座席未阅公告数为 0 时，隐藏角标、不做任何标记展示。

2.2.2.3. 超时会话标记

座席仅有单个会话时，系统直接展示该会话的历史记录；座席存在多个会话时，系统展示会话列表，并对超时会话进行特殊标注区分。

2.2.3. 超时与短信异常消息提醒

2.2.3.1. 超时提醒

管理监控页面中，若座席头像标记为“超时”状态，系统需自动向管理员推送提醒消息，告知具体触发超时的座席人员。

无论管理员是否处于管理监控页面，均需在客户端右下角弹出消息弹窗进行提醒。

2.2.3.2. 短信提醒

系统需向座席及管理员推送消息提醒，告知存在短信发送失败记录。座席/管理员点击该提醒消息后，自动跳转至短信统计页面，可直接查看所有发送失败的短信明细。

注：因短信需要通过 12333 接口发送，故无法实时知晓短信是否发送成功。大概有 10 分钟延迟，“右下角弹窗”提醒坐席/管理员短信发送失败。（管理员提醒全部失败的数据和坐席提醒自己的数据）

3. 业务数据可视化监控大屏

本模块为业务数据可视化大屏，支持多维度业务数据统计展示与灵活的周期切换模式，直观呈现整体办件及接待数据情况，具体功能如下：

1. 多周期工作量展示：支持按日、月、年多维度展示全量业务工作量；
2. 业务数据统计：按时间段展示每日业务数据；
3. 渠道与坐席数据统计：可视化展示各业务渠道每日接待量、全体坐席每日总接待量数据；
4. 业务分类数据统计：按服务类型、办事事项维度进行统计，展示每日各类帮办接待分项数据；
1. 5. 双模式周期切换：支持手动、自动两种展示模式。手动模式可人工切换日/月/年数据页面并固定展示；自动模式可配置定时轮播，系统自动循环切换多周期数据页面，实现无人值守展示。

四、社保在线帮办项目单一来源采购说明

为有效解决企业群众反映的社保网上办事“不好办、不会办”问题，上海市社会保险事业管理中心推行了“社保在线帮办”服务，通过在线、电话、远程、预约等方式实时解答参保对象的网办操作问题，构建了 12333 政策咨询、社保在线帮办“一体化、一口清”的服务格局。为提升“帮办”服务效能，通过政府采购方式，我中心分别于 2023 年 8 月、2024 年 8 月、2025 年 8 月与上海电信百事应信息有限公司签订合同，由该公司提供“社保帮办”多媒体在线客服系统服务，对接 12333 热线平台实现了电话、在线端的惠企便民服务；提供独立在线客服入口功能，嵌入到人社自助经办平台实现了在线客服功能；一口答复办理线上“办不成事”工单，对外提供预约帮办，对内提供直联帮办支撑；衔接 12333 工单新系统实现“社保帮办”工单信息化流转、办理功能等。2025 年，累计提供社保“帮办”服务 42037 件，业务指导范围涵盖 40 项企、事业和机关网办高频事项

和 5 项职保、5 项居保个人掌上办理事项，这些事项的办件量约占网办业务总量的九成以上，得到了市委市政府和人社部社保中心的肯定，获得了企业群众的好评。为确保“社保在线帮办”服务不断不乱，本年度需继续使用上述服务功能，项目采购拟采用单一来源方式，具体原因如下：

一是“社保在线帮办”的电话外呼、短信发送等功能，均依托市人力资源社会保障局 12333 热线平台实现，其在线服务直联“上海 12333 热线”的在线客服功能，须实现业务流、服务流、数据流的无缝衔接，在用的“社保帮办”多媒体在线客服系统全面实现了上述功能，具有不可替代性。

二是市人力资源社会保障局 12333 热线平台由上海电信百事应信息有限公司建设、运营和维护。该公司在系统运维和运行方面，能忠实尽职地承担合同约定的各项责任，可有效衔接两平台的运行服务工作，确保对外服务平稳有序，因此在系统服务的维护保障层面，对延续性、稳定性具有较高要求。

三是社保在线帮办服务是民生实事项目，已得到了市委市政府及人社部社保中心的充分肯定，直接关系到企业群众对社保服务的满意度与获得感。若频繁更换服务供应商并重置对外服务功能，易造成企业群众服务感知不适与不便，不利于帮办服务的可持续发展。上海电信百事应信息有限公司具有丰富的呼叫中心外包运营服务经验，能够快速有效地响应和满足本项目需求。

本项目符合上海市政府采购实施办法第三章第十九条单一来源采购的适用情形中的第（一）条使用不可替代的专利、专有技术，或者公共服务项目具有特殊要求，只能从唯一供应商处采购的；该条中的公共服务项目具有特殊要求符合以下情形之一的，可以采用单一来源采购方式：一是在现有的经济和技术条件下，更换承接主体将无法保证与原有项目的一致性或者服务配套要求，且导致服务成本大幅度增加或者原有投资损失；二是省级以上（含省级）购买主体最近 1 年内通过公开竞争方式产生的同类项目的政府采购结果，本系统下级购买主体确实需要直接采用。

鉴于上述情况，为确保 2026 年帮办在线客服平台的顺利平稳运行，拟采用单一来源的采购方式，继续向上海电信百事应信息有限公司采购相关运行维护服务。

第四章 采购合同主要条款指引

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称_1]

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-采购单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（大写：[合同中心-合同总价大写]）。

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

2.2 服务地点：甲方指定地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权

利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

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

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

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

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

分期付款

（1）本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。

（2）第一笔服务付款：在本合同生效后，乙方向甲方开具增值税普通发票，甲方向乙方支付 50%费用，开票金额为人民币 元（大写人民币 元整），甲方在收到乙方发票后在 2026 年 8 月 15 日前，向乙方支付费用。

（3）第二笔服务付款：项目进行的软件试运行完成且经采购人委托的第三方机构完成验收并出具审价材料后，乙方按照审价金额向甲方开具增值税普通发票，甲方在收到乙方发票后，到 2026 年 12 月 20 日前支付合同剩余金额，最终支付总价不超出合同金额。

7. 2. 3 履约保证金：在 2026 年 10 月底前乙方向甲方指定账户打入履约保证金人民币 133,000 元（大写人民币拾叁万叁仟元整），在 2027 年 8 月底前项目验收合格，甲方将履约保证金退回乙方。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 争端的解决

14.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 调解不成则任何一方均可在甲方所在地人民法院提起诉讼。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面整改通知书，乙方在 15 日内未予整改的，甲方有权提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括：招标（采购）文件、投标（响应）文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的

文件为准。

20. 合同修改

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

[合同中心-补充条款列表]

- 1、为保证在线客服稳定运行，乙方要保障云桌面、天翼云资源和 shebaobangbanshsi.cn 域名及其相应配套功能等的安全、正常、稳定使用。
- 2、提供持续稳定、安全可靠的电话、短信、在线等通讯和互联网专线服务。
- 3、优化社保帮办系统功能，完成跨部门接口对接、后端核心业务接口。前端功能页面全模块开发，实现工单全流程标准化、可追溯、高稳定流转以及监控管理。
- 4、提供 CA 渠道在线客服对接 AI 机器人以及网络信息安全保障维护。
- 5、提供业务数据可视化监控大屏。
- 6、落实网络安全相关法律法规要求，常态化开展风险排查、隐患整改与应急处置，提升全域网络信息安全保障，有效守护线上数据、业务及涉密信息安全。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

乙方[签章]：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订点：网上签约

廉 洁 协 议

[合同中心-项目名称]

甲方:[合同中心-采购单位名称]

乙方:[合同中心-供应商名称_2]

为了保持廉洁自律的工作作风,防止各种不正当行为的发生,根据国家、上海市有关廉政建设各项规定,结合实际,特订立本协议如下:

- 一、甲乙双方应当自觉遵守国家和上海市有关廉政建设各项规定。
- 二、甲方及其工作人员不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。
- 三、甲方工作人员不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品,不得在乙方报销任何应由个人支付的费用。
- 四、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。
- 五、甲方工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。
- 六、甲方工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方项目有关材料及货物供应、工程分包及购买服务等经济活动。
- 七、乙方应当通过正常途径开展业务工作,不得为获取某些不正当利益而向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等。
- 八、除合同中已确定的培训、考察之外,乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口,邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性娱乐场所。
- 九、乙方不得为甲方单位和个人购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品。
- 十、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者,应向甲方领导及职能部门或者甲方上级单位举报。甲方不得找任何借口对乙方进行报复。
- 十一、甲方发现并查实乙方有违反本协议或者采用不正当的手段行贿甲方工作人员,甲方根据具体情节和造成的后果追究乙方项目合同价 1%~5%的违约金。由此给甲方造成的损失均由乙方承担,乙方用不正当手段获取的非法所得由甲方予以追缴。同时,甲方可单方面终止与乙方签订的合同,且乙方在三年内,不得参加甲方及其系统内有关项目的招投标活动。
- 十二、甲乙双方若存在违反本协议规定之外且与项目有关的其他不廉洁行为的,则按本协议“十”和“十一”条款规定处理。
- 十三、本协议作为双方就“[合同中心-项目名称_1]”项目签订的合同的附件,具有与其同等的法律效力。经协议双方签署后立即生效。
- 十四、本协议一式贰份,甲方执壹份,乙方执壹份。

甲方:	[合同中心-采购单位名称_3]	乙方:	[合同中心-供应商名称_1]
法定代表人或	[合同中心-采购单位	法定代表人或	[合同中心-供应商联
授权代表:	联系人_1]	授权代表:	系人_1]
地址:	[合同中心-采购单位	地址:	[合同中心-供应商所
	所在地_1]		在地_1]
签约日期:	[合同中心-签订时间]		

第五章 单一来源采购响应文件格式附件

一、商务文件有关格式

1. 投标函（格式）

投标函

致：____（招标人、代理机构）____

根据贵方____（项目名称/包件名称、招标编号）采购的招标公告，
____（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（如有）、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 ____90____ 日历日。
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，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) 我方不是招标人的附属机构。

(3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(4) 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：

五
月
第
一
次
公
开
招
标
人
公
章

2. 开标一览表（格式）

开标一览表

项目编号：

社保在线帮办包 1

服务项目负责人	服务期限	备注	最终报价(总价、元)

说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- (2) 此报价包含项目所需的所有费用。
- (3) 投标人应按照《项目概况及技术服务要求》和《投标人须知》的要求报价。
- (4) 开标一览表内容与投标文件其它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：

3. 最终报价表（格式）

最终报价表

项目编号：

[项目采购-开标一览表]

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- （2）此报价包含项目所需的所有费用。
- （3）投标人应按照《项目概况及技术服务要求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

4. 分项报价表（格式）

分项报价表（可格式自拟）

项目名称：

项目编号：

单位：元

序号	工作内容	单价（元）	数量	小计（元）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
报价合计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

（2）投标人如有分类报价费用情况编制明细费用表可随本表一起提供。

（3）分项报价表报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

5. 法定代表人资格证明书（格式）（法定代表人参加开标适用）

法定代表人资格证明书

致：____（招标人、代理机构）

兹证明_____（姓名），性别_____年龄_____身份证号码
现任我单位_____职务，系本公司法定代表人（负责人）。

法定代表人性别： 身份证号码：

单位类型：

经营范围：

投标人（公章）：

日期：

附法定代表人身份证复印件（正反面）

6. 法定代表人授权委托书（格式）

法定代表人授权委托书

致：____（招标人、代理机构）

我____（姓名）系____（投标人名称）____的法定代表人，现授权委托本单位职工____（姓名，职务）____以我方的名义参加贵司____（项目名称/包件名称、项目编号）____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。

在贵方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。

法定代表人身份证复印件（正反面）

被授权人身份证复印件（正反面）

法定代表人签字或盖章：

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

7. 资格证明文件

目 录

- 1) 具有的独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3) 参加本次招标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（附截图）；
- 4) 根据招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

注：以上材料均需加盖公章。

须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

6.1 供应商资格声明（格式）

供应商资格声明

致：_____（招标人、代理机构）_____

关于贵方_____（项目名称）_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，
本签字人愿意参加报价，并证明提交的下列文件和说明是有效和真实的。

- 1) 关于资格的声明函；
- 2) 具有独立承担民事责任能力的证明文件（如法人营业执照、事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书）；
- 3) 授权委托书及被授权人身份证；
- 4) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 5) 参加本次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（附截图）；
- 6) 根据本招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

投标人授权代表（签字）：

传真：

邮编：

6.2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

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：

6.3 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（格式）

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

致： （招标人、代理机构）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。
特此声明。

注：

重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

后附：

A、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询的投标人信用记录

B、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/cr/list>）查询的投标人信用记录

6.4 供应商承诺（格式）

供应商承诺

致：_____（招标人、代理机构）

我单位在参加本次采购活动中承诺：

1、未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，即“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。除单一来源采购项目外，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。”

2、未违反《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，即“与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”

3、我单位没有从招标人处离职或退休 3 年以内的人员担任控股股东或实际控股之人、董事、监事（也没有聘用从招标人处离职或退休 3 年以内的人员）。

特此声明。如有不实，愿意承担相应的法律责任，包括但不限于取消投标资格、终止合同等。

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：

8. 投标人基本情况简介（格式）

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。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

9. 中小企业声明函（格式）

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，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_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于其他未列明行业；承建（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_____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：

备注：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：若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。

说明：本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，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《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

附：《中小企业划型标准规定》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。

10. 资格条件要求响应表格式（格式）

资格条件要求响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容(资格条件要求)	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照、组织机构代码证、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）； 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； 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声明。			
信用证明材料	1、近三年内未被列入“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； 2、近三年内未被列入“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；			
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：

11. 实质性要求响应表（格式）

实质性要求响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容(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)	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
投标报价	1、不得进行选择报价(投标报价应是唯一的)； 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；			
服务期限	是否符合招标文件要求。			
投标保证金	是否按文件规定进行缴纳。			
中小企业声明函	是否按文件规定提供中小企业声明函。			
投标有效期	是否符合招标文件规定：不少于 90 天。			
联合体投标	不接受联合体投标。			
合同转让与分包	不允许合同转让与分包。			
投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件按招标文件规定格式提供《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》； 2、投标文件按招标文件要求制作、密封； 3、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。			
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。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

二、技术文件有关表格格式

1. 偏离表（格式）

偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的要求	投标文件的响应	偏离说明

注：

- 1. 如果投标人对招标文件中的服务要求等做的任何改动，请在此表中清楚地列明，逐条列明偏离条款，若空白，则视为无偏离。并加以说明。
- 2. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

2. 本项目负责人履历（格式）

本项目负责人履历

项目名称：

项目编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							

注：项目负责人一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

3. 本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（格式）

本项目主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单位 时间	相关工作 经历	联系方式
.....							

注：项目主要人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

4. 本项目主要专业设备和器材一览表（格式）

本项目的专业主要设备和器材一览表（如有）

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单位 所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
.....								

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：

5. 近三年同类或类似项目业绩（格式）

投标人近三年承接的与本项目类似项目一览表

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务期限	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							
.....							

需附：

- 1、需提供项目有效合同复印件作为证明（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）。
- 2、有效证明材料以投标截止日倒推 36 个月起签订的合同为准，无法判定合同签订日期的不予接受。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：