



上海少年儿童图书馆读者
服务外包（2026年度）项目

招 标 文 件

项目编号：310000000260403100655-00356030

招标代理机构内部编号：2604024001

项目名称：上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026年度）
项目

招 标 人：上海少年儿童图书馆

招标代理机构：上海国际招标有限公司

2026年06月01日 2026年6月

2026年06月01日

总 目 录

- 第一章 投标邀请书 1
- 第二章 投标人须知 5
- 第三章 评标办法 29
- 第四章 合同条款及格式 39
- 第五章 采购需求 51
- 第六章 投标文件格式 59



项目编号：310000000260403100655-00356030

第一章 投标邀请书

投 标 邀 请 书

项目概况

上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于2026 年 06 月 22 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000260403100655-00356030

项目名称：上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目

预算金额：289.5000 万元

最高限价：289.5000 万元

采购需求：上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目，具体工作内容详见招标文件“第五章采购需求”。

上述采购需求中未明确允许采购进口产品的，视为拒绝进口产品参加。

合同履行期限：一年，暂定自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止。合同服务起始日期以招标人书面发出进场通知之日起算。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目为专门面向中小企业采购的项目，仅限中小企业（或小微企业）参加投标。

本项目采购标的所属行业为《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号的附件）中所述的其他未列明行业。

投标人提供的服务（或预留份额内的服务）必须全部由中小企业承接。若投标人对是否能够享受中小企业扶持政策把握不准，因而不能确定是否应参加本项目竞争时，可以向招标代理机构联系人咨询（联系方式见本公告最后）。

3.本项目的特定资格要求：

- (1) 参加政府采购活动前三年内（从 2022 年 5 月 1 日至今）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单。
- (2) 已按《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》的规定完成登记入库手续。
- (3) 法人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对该投标活动承担全部直接责任的明确承诺（银行、保险等分支机构的登记注册由行业主管部门事前审批并颁发经营许可，应提供经营许可证，无需再提供法人出具的承诺函）。
- (4) 投标人的出资人（不含上市公司持股比例未达到 5%的股东，下同）与本项目其他投标人的

出资人应不相同（当两家以上投标人的出资人中含有同一主体时，将按一家有效投标人计算，该投标人为相关投标人中通过资格审查和符合性审查且投标报价最低的投标人，其他投标人将被判为无效投标人）。

（5） 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2026年6月1日至2026年6月8日，每天上午00:00:00—12:00:00，下午12:00:00—23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），有意向通过“上海政府采购网”参加本市电子化政府采购活动的供应商，应提前完成信息登记和入库手续。

方式：线上获取。未完成信息登记和入库手续的供应商，可以先向招标代理机构获取招标文件，但应在投标截止时间之前完成登记入库手续。潜在投标人应在上述规定时间内获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的潜在投标人将被拒绝参加投标。

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026年6月22日9:30（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2026年6月22日9:30

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标在电子采购平台进行，所有投标人应按时登录电子采购平台参加开标并在规定时间内对投标文件进行解密。

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

本次招标执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、促进中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及支持科学进步等相关政策。

符合财库〔2017〕141号文规定条件的残疾人福利性单位、符合财库〔2014〕68号文规定条件的监狱和戒毒企业均视同小微企业。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 招标人信息

名称：上海少年儿童图书馆

地址：上海市南京西路962号

联系人：霍詠菁

联系方式：021-31063819

2.招标代理机构信息

名称：上海国际招标有限公司

地址：上海市延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼

联系方式：021-62791919

3.项目联系方式

项目联系人：李立早

电话：021-32173709



项目编号：310000000260403100655-00356030

第二章 投标人须知

分 目 录

投标人须知前附表 8

投标人须知 13

一、总则 13

1 适用范围.....	13
2 招标人和招标代理机构.....	13
3 投标人资格要求.....	13
4 促进中小企业政策.....	14
5 进口产品.....	15
6 现场踏勘.....	16
7 投标费用.....	16
8 保密和披露.....	16

二、招标文件 17

9 招标文件的组成.....	17
10 招标文件的澄清和修改.....	17

三、投标文件 17

11 投标语言.....	18
12 投标文件的组成.....	18
13 投标报价.....	18
14 资格证明文件.....	19
15 证明服务合格性的文件.....	19
16 投标保证金.....	20
17 投标有效期.....	21
18 投标文件的编制和签署.....	21

四、投标 22

19 投标文件的密封、标记和递交.....	22
20 投标截止期.....	23
21 投标文件的修改、撤回和撤销.....	23

五、开标与评标 24

22 开标.....	24
23 资格审查.....	25
24 评标过程的保密性.....	25
25 投标文件的澄清.....	25

26 评标办法.....25

六、 中标与合同 26

27 定标.....26
28 中标通知书.....26
29 签订合同.....26
30 履约保证金.....26

七、 其他 26

31 招标代理服务费.....26
32 终止招标.....27
33 询问和质疑.....27
34 法律责任.....27
35 其他规定.....28

附件 1 上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作
须知 29

附件 2 上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺 32

投标人须知前附表

投标人须知前附表是对投标人须知及附件的细化、补充和（或）修改，两者之间如有矛盾，应以投标人须知前附表为准。

序号	条款号	内 容
1	2	招标人名称： 上海少年儿童图书馆 联系方式： 见投标邀请书
2	2	招标代理机构名称： 上海国际招标有限公司 联系方式： 见投标邀请书
3	错误!未找到引用源。	除投标邀请书要求分包外，本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
4	6.1	本国产品标准： <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 适用
5	7	现场踏勘： <input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
6	11	对招标文件提出澄清问题的截止时间： 2026 年 6 月 9 日 10:00 时（北京时间） 提出澄清问题的方式： 澄清问题应加盖单位公章并将彩色扫描后的 PDF 文件和原始 Word 文件一并发送至邮箱 lilizao@shabidding.com。
7	13	投标文件组成的具体要求： <ol style="list-style-type: none"> (1) 评审因素索引表 (2) 投标函 (3) 投标报价表及分项报价表 (4) 投标保证金提交凭证 (5) 单位负责人授权书（单位负责人身份证明） (6) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

序号	条款号	内 容
		<p>(7) 投标人应当在投标文件中提供格式符合要求的“财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函”。</p> <p>(8) 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</p> <p>(9) 法律限制性规定的声明函</p> <p>(10) 服务提供者的资格声明</p> <p>(11) 对于符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二条要求的中小微企业，提供《中小企业声明函》</p> <p>(12) 对于符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）第一条要求能够享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，提供《残疾人福利性单位声明函》</p> <p>(13) 对于监狱或戒毒企业，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</p> <p>(14) 商务条款响应/偏离表</p> <p>(15) 技术要求响应/偏离表</p> <p>(16) 服务内容、服务人员、服务标准的详细描述</p> <p>(17) 证明服务合格性的支持资料</p> <p>(18) 有助于提高投标竞争性的其他资料</p>
8	13.2	<p>样品：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供</p>
9	13.3	<p>备选投标方案：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许</p>
10	14.6	<p>报价要求：</p> <p>(1) 投标报价应为完税法，以人民币元为计价单位。</p> <p>(2) 对所提供的服务进行报价，该报价必须包括投标人提供相关服务所包括的所有人力成本、操作成本、管理费用、增</p>

序号	条款号	内 容
		增值税和其他全部税费。
11	15.2	<p>信用信息查询渠道：财政部指定的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等官方渠道</p> <p>查询截止时点：投标截止日</p>
12	17.1	<p>投标保证金：投标保证金的金额不低于 40000 元；其有效期应至少能覆盖投标有效期（即其有效期的起始时间应不晚于投标截止日，其有效期的届满日应不早于投标有效期的届满之日）；其收退规定见投标人须知附件 1《上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知》。</p> <p>投标人代表请注意提醒贵单位财务人员，在投标保证金的汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：2604024001”）。</p> <p><input type="checkbox"/>纸型投标</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>电子投标</p> <p>采用转账或电汇方式提交投标保证金的，投标文件中应提供转账凭证扫描件。</p> <p>采用票据或保函方式提交投标保证金的，投标文件中应提供票据或保函扫描件，且投标人应在招标文件规定的投标保证金提交截止时间之前将票据或保函纸质正本送达招标代理机构项目负责人（电子保函通过系统提交无需寄送）。</p>
13	18.1	投标有效期： 开标后 90 天
14	19.2	<p>投标文件的形式、份数：</p> <p><input type="checkbox"/>纸型投标</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>电子投标</p> <p>（1）电子采购平台：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）</p> <p>（2）签署要求：按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22 号）的规定，通过电子采购平台认可的用于身份认证和电子签名的数字证书签署其电子投标文件。</p> <p>（3）纸型投标文件：</p> <p><input type="checkbox"/>不需要</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>需要</p> <p>份数：一套正本</p> <p>邮寄时间要求：开标后的 5 个工作日内</p>

序号	条款号	内 容
		<p>邮寄地址：上海市延安西路 358 号 14 楼</p> <p>接收人及联系方式：李立早/32173709</p>
15	19.3.3	<p>小签要求：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无需小签</p> <p><input type="checkbox"/>需要小签</p> <p>除没有修改过的印刷文件（如产品样本等）外，正本投标文件的每一页均应由投标人的单位负责人或其授权代表用姓或首字母签署（即小签）。</p>
16	20.1	<p>投标方式：</p> <p><input type="checkbox"/>纸型投标</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>电子投标</p> <p>通过电子采购平台提交电子投标文件</p>
17	21.1	投标截止期：2026 年 6 月 22 日 9:30 时（北京时间）
18	23.1	<p>开标时间：同投标截止时间</p> <p><input type="checkbox"/>纸型投标</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>电子投标</p> <p>开标地点：上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn，下同） 开标大厅参加开标。</p> <p>投标文件解密及开标记录签名时限：按上海市政府采购云平台相关规定</p>
19	24	<p>资格审查：</p> <p>当投标人存在下列任一情况时，将无法通过资格审查：</p> <p>（1）投标人的资格不符合本项目投标邀请书和投标人须知第 3 条中列明的对合格投标人的资格要求（包括投标人未按要求提供相关证明材料；对于接受联合体投标的项目，包括对联合协议、联合体各成员的审查）；</p> <p>（2）投标文件的签署和盖章情况不符合投标人须知第 19 条的规定（包括当投标文件由授权代表签字时，未提交格式符合招标文件第六章要求的“单位负责人授权书”）；</p> <p>（3）投标人未按投标人须知第 17 条的要求提交投标保证金（包括投标保证金的金额、形式和有效期等不符合要求）；</p>

序号	条款号	内 容
		<p>(4) 投标人承诺的投标有效期短于投标人须知第 18 条的规定；</p> <p>(5) 投标报价超过了本项目投标邀请书中可能列明的最高限价（含可能有的分项最高限价），或者在未规定最高限价的情况下超过了本项目投标邀请书中列明的采购预算（含可能有的分项预算）；</p> <p>(6) 投标人针对同一包件（当不分包件时指同一采购项目）提供了两份以上内容不同的投标文件或对任一报价项提出了可选择的报价（除招标文件允许投备选方案外）；</p> <p>(7) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。</p>
20	30.1	合同签订方式： 中标人与招标人除签订纸质合同外，还应同时在上海政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）上签订电子合同。
21	32	<p>招标代理服务费：本次招标的招标代理咨询服务费由中标人支付，支付标准以中标通知书中列明的中标金额为准，按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号、发改办价格〔2003〕857号）所规定的服务类招标收费标准计算（如投标人不清楚上述收费规定，可向招标代理机构咨询）；支付时间为收到中标通知书后十四（14）天内。如果中标人未按上述规定向招标代理机构支付招标服务费，招标代理机构有权不退还其投标保证金。</p> <p>中标人代表请注意提醒贵单位财务人员，在招标服务费的汇款附言中请务必注明：“招标服务费：项目编号”（示例：“招标服务费：*****”）。</p>
22	36	其他规定： 无。

投标人须知

一、总则

1 适用范围

本招标文件适用于第五章采购需求所列项目及服务的采购。

2 招标人和招标代理机构

本次招标的招标人和招标代理机构见投标人须知前附表第 1 项和第 2 项。

3 投标人资格要求

3.1 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加本次政府采购活动前三年内（具体时间要求见投标邀请书），在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

3.2 落实政府采购政策需满足的资格要求：见投标邀请书。

3.3 本项目的特定资格要求：见投标邀请书。

3.4 本项目是否接受联合体投标：见投标邀请书。

3.5 如果本次招标要求或允许两个或两个以上单位组成投标联合体参与投标，则整个投标联合体将被视为一个投标人，且组成投标联合体的牵头人及其他各成员应满足投标邀请书所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成投标联合体时，除须提交联合体各方各自的相关证明文件外，还应符合下列要求：

(1) 应随投标文件一起提交一份“联合协议”，该协议中应明确指定联合体的牵头人，阐明联合体各方的职责和分工，声明联合体各方在合同执行过程中将承担各自独立和相互连带的责任。如为中小企业预留采购份额项目，还应明确声明联合体中中小企业或小微企业承担的合同金额或在投标总价中的占比（应满足资格要求规定的比例），且组成联合体的中小企业或小微企业与联合体内其他企业之间不存在直接控股、管理关系；

(2) 联合体各方的职责和分工应与各自的特长、专业工作经验和资质等级允许

承担的工作范围（若有时）相适应；

（3） 投标人的投标文件及中标后签署的合同文件，对联合体的每一成员均具有法律约束力；

（4） 联合体牵头人应被授权代表所有联合体成员承担责任和接受指令，并且由联合体牵头人负责整个合同的全面实施；

（5） 联合体的各成员不得再以自己名义单独参加同一合同的投标，也不得同时加入两个或两个以上联合体参加同一合同的投标，如有违反，全部相关联合体及相关投标人的投标均将被判定为无效；

（6） 由同一专业的单位组成的联合体，按照“联合协议”中分工承担该专业工作的资质等级较低的成员确定整个联合体该专业的资质等级。

3.6 如果本次招标要求或允许投标人将采购项目向一家或者多家中小企业或小微企业分包，则投标人除应满足投标邀请书所列明的相关资格要求并提交相关证明文件外，还应随投标文件提交一份“分包意向协议”，该协议中应明确分包对象及其中中小企业或小微企业承担的合同金额或在投标总价中的占比（应满足资格要求规定的比例），且接受分包合同的中小企业或小微企业与分包企业之间不存在直接控股、管理关系。要求或允许分包的具体规定详见投标人须知前附表第 错误!未找到引用源。项。

3.7 法律限制性规定：

（1） 单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位，不得参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

（2） 投标人应未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制技术要求或者提供项目管理、监理、检测等服务。

4 促进中小企业政策

4.1 本项目（或本项目中的部分采购包）是否属于预留份额专门面向中小企业采购的项目（或采购包）以及本项目（或本项目中的部分采购包）的采购预算见投标邀请书。

4.2 对于不属于预留份额专门面向中小企业采购的项目（或采购包），采购人要求以联合体形式参加或者将合同分包的，联合协议或者分包意向协议中中小企业或小微企业合同金额应当达到的比例见投标邀请书。如果中标，上述联合协议或者分包意向协议将作为采购合同的组成部分，与采购合同一并公告，接受社会监督。

4.3 对于未采用中小企业预留份额措施的项目（或采购包），有关对小微企业的价格扣除比例见评标办法。

4.4 依据财库〔2020〕46 号文的规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大企业。

4.5 本项目（或本项目中的部分采购包）对中小微企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施（若有时）见合同条款。

4.6 本项目（或本项目中的各采购包）所对应的中小微企业划分标准所属行业见投标邀请书。

5 进口产品

5.1 进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其他地区的产品，不作为政府采购项下进口产品。对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品，认定为进口产品。

5.2 采购需求中未明确允许采购进口产品的，视为拒绝进口产品参加。

5.3 如涉及采购进口产品的，按《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号）和《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号）的规定执行。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

6 本国产品标准

6.1 根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号，以下简称《通知》）的规定，本国产品应当符合产品在中国境内生产，且在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序在中国境内生产、完成等要求。财政部将会同有关行业主管部门自《通知》施行之日起 5 年内，在充分征求有关内外资企业、行业协会商会等方面意见的基础上，分产品确定在中国境内生产的组件成本占比应当达到的规定比例，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求。在分产品的中国境内生产的组件成本占比，以及对特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，符合在中国境内生产条件的产品在政府采购活动中视同本国产品。其中，“在中国境内生产”是指在中华人

民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途），不包括贴牌、简单的上漆、磨光、分装等细微操作。

6.2 本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。本项目是否适用详见投标人须知前附表第错误!未找到引用源。项。

6.3 政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，详见评标办法。

7 现场踏勘

7.1 本项目是否组织现场踏勘以及相关要求详见投标人须知前附表第 5 项。

7.2 投标人应按规定的时间及地点，对项目现场和周围环境进行踏勘，充分了解评估项目现场及周围环境对项目可能产生的影响；未在规定时间内进行踏勘的，招标人不再另行组织。无论是否参加现场踏勘，一旦中标，投标人均须承担项目现场和周围环境可能导致的相应履约风险与责任，招标人不接受额外补偿或延长履约期限等要求。

7.3 投标人踏勘现场发生的费用自理。

7.4 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

8 投标费用

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，不论投标的结果如何，招标人和招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

9 保密和披露

除配合国家有关部门调查、审计及其他符合法律规定的披露情形外，参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，不得泄露或透露招标投标过程中应当保密的信息，否则应承担相应的法律责任。

二、招标文件

10 招标文件的组成

10.1 招标文件包括：

第一章	投标邀请书
第二章	投标人须知
第三章	评标办法
第四章	合同条款及格式
第五章	采购需求
第六章	投标文件格式

10.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应，属于投标人的风险。根据评标办法的规定，没有实质上响应招标文件要求的投标将被判为无效。

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，均应在投标人须知前附表第 6 项规定的截止时间前按规定的方式以书面形式发给招标代理机构。招标代理机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将予以答复，答复中包括所提问题及答复，但不包括问题的来源。

11.2 在投标截止期前的任何时候，招标人和招标代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

11.3 对招标文件的澄清或修改将在原发布招标公告的媒体上发布澄清公告，并同时以书面形式通知所有从规定渠道获取招标文件的潜在投标人。澄清或修改的内容是本招标文件的组成部分，对潜在投标人具有约束力。潜在投标人应立即以书面形式确认已收到了修改通知。

11.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制且按本须知第 11.3 条发出书面通知时间距离投标截止时间不足 15 日的，招标人或招标代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。

11.5 招标人或招标代理机构也可根据项目需要，自行决定推迟提交投标文件的截止时间。

三、投标文件

12 投标语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标人或招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用简体中文。原文为外文的资料必须附有翻译准确的中文译本，存在差异或矛盾时以中文译本为准；但对于原文为外文的证书或证明类文件，必要时招标人、招标代理机构或评标委员会可以要求投标人提供符合公检法系统翻译要求的翻译机构出具的中文翻译件。

13 投标文件的组成

13.1 投标文件应至少包括下列内容，具体要求见投标人须知前附表第 7 项：

- (1) 投标函；
- (2) 投标报价表及分项报价表；
- (3) 投标保证金（若有要求时）；
- (4) 资格证明文件；
- (5) 投标人提供的服务符合招标文件规定的证明文件。

13.2 本项目是否要求提供样品见投标人须知前附表第 8 项。

13.3 除投标人须知前附表第 9 项规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将被否决。允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。不符合中标条件的投标人的备选标不予考虑。

14 投标报价

14.1 投标人应综合考虑招标文件规定的服务要求、责任范围和合同条件进行报价。

14.2 投标人应按照招标文件第六章中所附的格式完整地填写投标报价表。每一报价项只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受，本须知允许提交备选投标的除外。

14.3 投标报价应与投标文件的响应和陈述一致，报价不得存在缺漏，否则其投标将被判为无效。若投标人未按分项报价要求拆分明细报价，除“商务条款响应/偏离表”或“技术要求响应/偏离表”明确说明偏离外，将被认为已包含在其上一级报价项中，不作为缺漏项处理，但可能导致评标委员会对其投标作出不利的评价。

14.4 随机备品、备件作为标准交付物，其报价无论是否单列均应包

含在投标总价中，否则按缺漏项处理。

14.5 投标人在其服务内容中如有超出服务需求一览表及技术要求的附加、辅助或额外的服务等，不论其是否标明分项价格，在计算评标价时一律不予扣除。除非投标人在其“投标函”和“投标报价汇总表”中对这一部分价格作出了明确申明，且在唱标时和开标记录中已扣除了这部分价格。

14.6 投标报价表中的价格应按投标人须知前附表第 10 项的规定进行填写。

14.7 投标人按照要求分项报价，其目的是便于评标委员会评标。在任何情况下，分项报价方式并不限制招标人以任何条款签订合同的权利。

14.8 除合同条款另有规定外，投标报价表中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格提交的投标将视为非响应性的投标而被判为无效。

15 资格证明文件

15.1 投标人应投标人须知前附表第 7 项的要求提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。对于本项目合格投标人资格条件中提及的与单位或个人相关的资质或资格证明文件，投标人可以在投标文件中直接提供相关资质或资格证明文件的复印件，也可以提供可以查询到相关资质或资格信息的有关官方网站的网址（必须保证此类查询无需任何费用，也无需事先办理注册或认证等手续）；如果投标人在其投标文件中既未提供上述资质或资格证明文件的复印件，也未提供可供查询的官方网站的网址，则将视为投标人未按规定提供资格证明文件。

15.2 投标人的信用情况将以招标代理机构按投标人须知前附表第 11 项规定的时间和渠道查得的信息为准，并作为资格审查的依据，所查得的信用信息查询记录和证据将与招标文件等一并归档保存。

16 证明服务合格性的文件

16.1 投标人应按投标人须知前附表第 7 项要求提交有关证明文件（可以是文字资料、图样和数据），证明其按合同要求提供的所有服务的合格性，并能满足招标文件的要求。证明文件应作为投标文件的一部分。

16.2 凡是投标文件的商务或技术部分与招标文件的要求之间存在负偏离（即不能满足招标文件要求）的，必须在投标文件的“商务条款响应/偏离表”或“技术要求响应/偏离表”中予以反映，否则在中标后一律不予考虑。但在评标时，如果在投标文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”之外发现上述负偏离的，则将作出对投标人不利的评估。

16.3 如果招标人在采购需求中给出了的工艺、材料和设备的标准或者参照的品牌及型号，则它们仅仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在其投标文件中可以选用替代的工艺、材料、标准、品牌和（或）型号等，但这种替代要实质上优于或相当于采购需求中的相关要求。

17 投标保证金

17.1 投标人应按投标人须知前附表第 12 项的规定提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分。

17.2 投标保证金是为了保护招标人和招标代理机构免遭因投标人（或投标联合体任一成员，下同）的行为而蒙受的损失。招标人和招标代理机构在因投标人的行为而蒙受损失时，可根据本须知第 17.6 条的规定不退还其投标保证金。

17.3 未按规定提交投标保证金的，投标将被判为无效。

17.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，投标保证金将在招标代理机构收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 除按本须知第 17.6 条的规定不退还投标保证金的情形外，未中标人的投标保证金，将在招标人向中标人发出中标通知书之日起 5 个工作日内退还；中标人的投标保证金，将在中标人按本须知第 30 条规定与招标人签订合同之日起 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

17.6 当发生下列任一情况时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在其投标函中承诺的投标有效期内撤销投标；
- (2) 投标人在其投标文件中提供虚假材料谋取中标，或者恶意串通；
- (3) 中标人在规定期限内未能
 - (a) 根据本须知第 30 条规定与招标人签订合同；
 - (b) 根据本须知第 31 条规定提交履约保证金（若合同条款有约定）。

18 投标有效期

18.1 从本须知第 21 条规定的提交投标文件的截止之日起算, 投标人的投标应在投标人须知前附表第 13 项所规定的投标有效期内保持有效。投标有效期比规定短的投标将被视为非响应的投标而被判为无效。

18.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的, 招标人或招标代理机构将以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复, 同意延长的, 应相应延长其投标保证金的有效期, 但不得要求或被允许修改其投标文件; 投标人拒绝延长的, 其投标在原投标有效期届满之后失效, 但投标人有权收回其投标保证金。

19 投标文件的编制和签署

19.1 除非另有说明, 凡第六章提供了投标文件格式的, 应按规定格式编写; 没有格式要求的, 由投标人自拟。

19.2 投标文件的形式和份数要求见投标人须知前附表第 14 项。

19.3 当采用纸型投标时, 应符合下列要求:

19.3.1 每套投标文件均须清楚地标明“正本”或“副本”。投标人应根据投标人须知前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件和纸型正本文件不一致时, 以纸型正本文件为准。

19.3.2 投标文件的正本和副本应使用打印机打印或用不能轻易擦去且不易褪色的材料书写, 投标文件的副本也可以是正本的复印件。不论是书写、打印或复印, 均应做到清晰、整洁、规范。

19.3.3 凡招标文件的投标格式中要求投标人代表签名和加盖公章之处, 在正本投标文件中投标人均应由单位负责人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字和加盖投标人的单位公章(如果投标文件要求加盖公章之处投标人加盖的是投标专用章等其他印章, 则必须同时提供加盖了公章的声明函, 声明所加盖的投标专用章等其他印章与其单位公章具有同等效力, 否则不予认可)。授权代表签字时, 须在投标文件中加附“单位负责人授权书”(格式见招标文件第六章)。投标文件是否需要小签见投标人须知前附表第 15 项。

19.3.4 投标文件应尽量避免行间插字、涂改和增删。如有错漏之处确需要手工修改或补充, 则必须由投标人的单位负责人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

19.4 当采用电子投标时，应符合下列要求：

19.4.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件均应为原件扫描件，投标人应保证内容清晰可辨。

19.4.2 投标人应按投标人须知前附表规定的电子采购平台要求将电子投标文件转换成符合要求的格式，并按投标人须知前附表的要求对投标文件进行签名和盖章。

19.4.3 当要求投标人在上传电子投标文件的基础上在电子采购平台或投标工具的价格填报栏中直接填报价格时，上述投标文件及报价具有同等法律效力，投标人应保证相关内容间的一致性。如果在资格审查、评标或签署合同时发现某一投标人所提交上述文件或报价的内容存在不一致时，除有明确规定之外，评标委员会和招标人都将按不利于该投标人的原则进行处理。

19.4.4 若投标人须知前附表要求投标人在电子投标之外另行提交纸型投标文件的，投标人应保证纸型投标文件的内容与上传的电子投标文件的内容完全一致。

四、投标

20 投标文件的密封、标记和递交

20.1 投标人应按投标人须知前附表第 16 项所规定的方式递交投标文件。

20.2 当要求投标人通过纸型方式提交投标文件时，应按下列规定进行操作：

- (1) 投标人应将投标文件的正本、所有副本和电子文件载体密封包装。
- (2) 外包装应写明
 - (a) 投标人须知前附表第 16 项中注明的投标服务名称、项目编号，以及投标人的名称和地址，以便投标文件在投标截止期之前被要求撤回、逾期送达或未按规定密封时，能原封退回；
 - (b) “在____年__月__日__:__时（北京时间）（填入投标截止期）之前不得启封”的字样。
- (3) 投标文件应在投标截止期之前送达投标人须知前附表第 16 项中规定的地址。若采用邮寄或快递方式递交投标文件，投标人应充分考虑在途时间，且应要求物流公司交由招标代理机构的项目负责人本人签收。
- (4) 未按规定获取招标文件的潜在投标人提交的投标文件，未通过资格预审的申请人提交的投标文件（若采用资格预审方式），逾期送达或未按规定密封的投

标文件，招标代理机构将予以拒收（如果仅单独提交的投标声明未按规定密封，则只拒收投标声明，原投标文件仍将受理）。

（5） 招标代理机构收到投标文件后，将如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执（采用邮寄或快递方式，招标代理机构项目负责人的本人签收只作为送达证明，不作为密封情况的证明；物流公司代为签收等非本人签收不作为送达依据）。

（6） 无论签收前后，如果投标文件外包装未按上述第（2）款的要求加写标注导致投标文件被提前启封，其后果由投标人承担，招标人和招标代理机构概不负责。

20.3 当要求投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时，应按下列规定进行操作：

（1） 投标人应在投标截止期之前按电子采购平台的操作规程对电子投标文件进行加密后上传至电子采购平台。

（2） 投标人完成电子投标文件上传后，电子采购平台将向投标人发送递交回执。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

（3） 逾期送达或未按规定加密的投标文件，电子采购平台将予以拒收。

21 投标截止期

21.1 投标人递交投标文件的截止时间见投标人须知前附表第 17 项。

21.2 如果招标人和招标代理机构按本须知第 11 条的规定延后了投标截止期，招标人和招标代理机构与投标人之间受投标截止期制约的所有权利和义务均应延后至新的截止期。

22 投标文件的修改、撤回和撤销

22.1 在投标截止期之前，投标人可以修改或撤回其投标文件，但必须以书面形式通知招标代理机构。修改或撤回通知应按本须知第 19.3.3 条的规定签署。

22.2 投标文件的修改是投标文件的组成部分，修改的投标文件应按本须知第 19 条和第 20 条的规定进行签署、密封、标记和递交。当采用纸型投标时，应在外包装上加注“修改”或“撤回”字样。当采用电子投标时，应按电子采购平台的操作规程进行修改（撤回并重新上传修改的投标文件）。

22.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

22.4 从投标截止期起至投标人承诺的投标有效期届满，投标人不得

撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

五、开标与评标

23 开标

23.1 招标代理机构将在投标人须知前附表第 18 项规定的时间和地点组织公开开标。

23.2 当要求投标人通过纸型方式提交投标文件时，应符合下列规定：

- (1) 投标人可委派代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- (2) 按照本须知第 22 条的规定，提交了可接受“撤回”通知的投标将不予启封。
- (3) 开标时，招标代理机构将当众宣读投标人的名称、投标价格、报价变更声明、修改或撤回投标文件的书面通知、是否提交了投标保证金，以及招标代理机构认为合适的其他内容。只有在开标时唱出的报价变更声明才能在评标时予以考虑。
- (4) 若投标函或报价汇总表明确载明了最终报价或优惠报价，将以此为准宣读并记录投标价格；投标函或报价汇总表未明确载明最终报价或优惠报价，且两处报价存在不一致的，开标时按投标函宣读投标价格并记录不一致的情况（投标函大写金额和小写金额不一致的，按大写金额宣读），评标时按评标办法的规定检查计算错误并确认投标价格。
- (5) 招标代理机构将做开标记录，开标记录应包括开标时宣读的全部内容。投标人代表应在开标记录上签字确认；当投标人不派代表参加开标会时，视为默认开标结果。

23.3 当要求投标人通过电子采购平台提交电子投标文件时，应符合下列规定：

- (1) 开标在电子采购平台进行，所有投标人均应按时登录电子采购平台参加开标。
- (2) 开标时间到达后，投标人应在投标人须知前附表第 18 项所规定的解密时限内按电子采购平台的操作步骤对其投标文件进行解密。解密时限结束后，因投标人原因未能对其投标文件进行解密的视为放弃投标，如已解密但因投标人原因无法正常打开的视为投标无效，相关责任均由投标人自行承担。
- (3) 开标成功后，电子采购平台将根据投标文件的内容生成开标记录
- (4) 开标记录生成后，投标人应及时检查开标记录的数据是否与其投标文件一致，并在投标人须知前附表第 18 项所规定的开标签名时限内按电子采购平台的操作步骤对开标结果和过程进行确认和签名。因投标人原因未能在规定时间内作出确认并签名的视为其认可开标结果和过程。

24 资格审查

24.1 开标结束后，招标人或招标代理机构将依法对投标人的资格进行审查，审查内容见投标人须知前附表第 19 项。已进行资格预审的，除投标人发生影响其资格条件或者其投标影响招标公正性的重大变化外，不再对投标人资格进行审查。资格预审合格的投标人资格发生重大变化的，应当及时书面通知招标人和招标代理机构。

24.2 如果投标人未通过资格审查，其投标将被直接判为无效，不再进入后续评标程序。

24.3 如通过资格审查的投标人数量不足 3 家，本项目将直接发布评标结果公告（或废标公告），不再启动评标程序。

25 评标过程的保密性

25.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

25.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标人、招标代理机构和（或）评标委员会的评委施加任何影响，其投标将被判为无效。

26 投标文件的澄清

26.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会或经评标委员会授权的招标代理机构将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由单位负责人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.4 有效的投标文件书面澄清材料，是投标文件的组成部分。

27 评标办法

本次招标将按招标文件第三章评标办法所规定的评标方法和标准进行评标。

六、中标与合同

28 定标

招标人或经招标人委托的评标委员会将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

29 中标通知书

在投标有效期届满之前，招标代理机构将按规定发布中标公告，同时向中标人发出中标通知书。

30 签订合同

30.1 中标人应当在招标代理机构发出中标通知书之日起三十（30）天内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与招标人签订书面合同，签订方式见投标人须知前附表第 20 项。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

30.2 除不可抗力外，中标人拒绝与招标人签订合同的，招标人或招标代理机构将不向其退还投标保证金；招标人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新招标。中标人未在法律规定期限内与招标人签订合同（除招标人原因之外），或者拒绝按照招标文件和中标人投标文件的规定签订合同均视为拒绝与招标人签订合同。

30.3 招标人将在采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在财政部门指定的媒体上公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

31 履约保证金

31.1 中标人应按照合同条款的规定，向招标人提交履约保证金。

31.2 如果中标人没有按照合同条款的规定向招标人提交履约保证金，且经催告后在合理期限内仍未提交的，招标人有权解除合同，并依法追究中标人的违约责任。

七、其他

32 招标代理服务费用

中标人是否交纳招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表第 21 项。

33 终止招标

因重大变故采购任务取消的，招标人或招标代理机构将及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已经获取招标文件、资格预审文件或者被邀请的潜在投标人，并将项目实施情况和采购任务取消原因报告本级财政部门。已经收取招标文件费用或者投标保证金的，招标人或招标代理机构将在终止采购活动后 5 个工作日内，退还所收取的招标文件费用和所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

34 询问和质疑

34.1 如投标人对采购活动事项有疑问的，可以向招标人或招标代理机构提出询问，招标人或招标代理机构将及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

34.2 如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，应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内，以符合要求的书面形式向投标邀请书中注明的招标人或招标代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑，否则将不予受理。

35 法律责任

35.1 投标人有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标人、其他投标人或者招标代理机构恶意串通；
- (4) 向招标人、招标代理机构或评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判；
- (6) 中标后无正当理由拒不与招标人签订政府采购合同；
- (7) 未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；
- (8) 将政府采购合同转包；
- (9) 提供假冒伪劣产品；
- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- (11) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况。

投标人有前款第（1）至（5）项情形之一的，中标、成交无效。

35.2 评审阶段资格发生重大变化，资格预审合格的投标人未依照本

须知第 24.1 条的规定通知招标人和招标代理机构的，处以采购金额 5%的罚款，列入不良行为记录名单，中标无效。

36 其他规定

适用于本次招标的其他规定见投标人须知前附表第 22 项。

附件 1:

上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知

1 接收投标保证金的银行账户信息

1.1 通过境内账户用人民币形式提交投标保证金银行账户信息

- (1) 户名：上海国际招标有限公司
- (2) 账号：215080920510001
- (3) 开户银行：招商银行股份有限公司上海普陀支行
- (4) 联行号：308290003191

1.2 通过境外账户用外币或人民币形式提交投标保证金的银行账户信息

- (1) 收款人开户银行(ACCOUNT WITH INSTITUTION):
 - (a) Bank: China Citic Bank
 - (b) Swift Code: CIBKCNBJ200
 - (c) Address: 138, SHI BO GUAN ROAD, PU DONG NEW AERA, SHANGHAI, CHINA
- (2) 收款人名称、地址和账号(BENEFICIARY):
 - (a) Beneficiary: Shanghai International Tendering Co., Ltd
 - (b) Address: 14/F.358 Yan An Road(W), Shanghai 200040, P.R.China
 - (c) A/C No.: 8110201014401007900 (CNY) CNAPS: 302290031000
 - (d) A/C No.: 8110214013201913622 (USD)
 - (e) A/C No.: 8110251012401913793 (EUR)
 - (f) A/C No.: 8110227012901913859 (JPY)

2 投标保证金的提交

2.1 投标人应当采用法律法规规定的非现钞形式提交投标保证金。投标人不得以现钞形式提交投标保证金，也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交投标保证金。

2.2 中国境外（含港、澳、台地区，下同）的投标人可以授权中国境内的某单位采用本须知第 2.1 条所列形式代替其提交投标保证金；或者通过一家在中国境内或境外信誉好的银行直接开具投标保证金保函。当采用前一种方式提交时，投标人应在其投标文件中附有格式如本须知附件所示的授权书。

2.3 投标人为联合体的，应由联合体各方或者联合体中的牵头人提交

投标保证金，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力。

2.4 当投标人用保函形式提交投标保证金时，保函的格式应采用招标文件中所附的“投标保证金保函格式”；保函的申请人应为投标人或本须知第 2.2 条所述的被授权人，保函受益人应为招标人。保函不单独提供投标保证金收据。

2.5 当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，投标人应将相应款项直接付至本须知第 1 条指定的账户，并作如下备注：

- (1) 在汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：*****”）；
- (2) 联合体多方共同提交投标保证金的，还应注明联合体牵头人简称；
- (3) 中国境外的投标人授权中国境内某单位采用转账、电汇等形式代替其提交投标保证金的，还应注明投标人简称。

2.6 当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，投标人应当充分考虑各种因素导致保证金到账滞后风险（如异地、跨行到账延迟，汇款有误等情况），投标人须根据自己的实际情况尽早安排好投标保证金到账时间，确保投标保证金在投标保证金提交截止时间前到账。投标保证金的到账时间以接收保证金开户银行推送的到账时间为准。

2.7 当采用转账、电汇等形式提交投标保证金时，收到投标保证金后的次日北京时间 13 时前，招标代理机构将向投标人获取招标文件时登记的联系人邮箱发送保证金电子收据，请注意查收。

2.8 投标人提交投标保证金形式、金额、到账时间、有效期等不符合招标文件规定的，其投标文件将被否决。

3 投标保证金的退还

3.1 对采用转账、电汇等形式提交的投标保证金，在具备“投标人须知”规定的投标保证金退还条件后，投标人提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（投标人获取招标文件时登记的联系人邮箱）和退款。如未及时收到退款，请与我司项目负责人联系。

3.2 如招标服务费由中标人承担，经中标人同意后招标代理机构可在向其退款时扣除相应服务费并同时开具发票。

3.3 对采用转账、电汇等形式提交的投标保证金，还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向投标人支付投标保证金的利息。投标人应按退款邮件注明的利息金额提供发票，招标代理机构收到发票后

予以支付。投标人未提供的，视同投标人放弃相关权利。

3.4 对采用保函形式提交的投标保证金，将只根据投标人的要求退还保函正本，不支付投标保证金的利息。

4 其他

4.1 本须知如被具体招标项目的招标文件所引用，即成为该招标文件“投标人须知”的组成部分。如投标人欲对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，也可打电话向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人咨询。

4.2 对竞争性谈判、竞争性磋商、询价或比选等非招标采购项目，如果在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价通知书或比选文件等采购文件中要求供应商提交保证金（或者称为谈判响应保证金、磋商保证金、报价保证金或比选保证金等），一旦在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件或比选文件等采购文件中引用了本须知，就表示本须知有关投标保证金提交和退还的规定将同样适用于对应的竞争性谈判、竞争性磋商、询价或比选等采购项目。此时，本须知中的“招标文件”应理解为“采购文件（也可分别理解为“谈判文件”、“磋商文件”、“询价通知书”或“比选文件”等）；“投标人”应理解为参加谈判、磋商或报价的“供应商”；“投标文件”应理解为“响应文件”或“报价文件”；“投标保证金”应理解为“保证金”（也可理解为“响应保证金”或“报价保证金”等）；“评标委员会”应理解为“评审委员会”（也可理解为“谈判小组”、“磋商小组”、“询价小组”或“比选小组”等）；“评标”应理解为“评审”；“中标”应理解为“成交”。

附件 2:

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺

为了加强公司的廉政建设，规范从业人员的代理行为，充分体现公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保公司代理的各类项目均能依法、合规地进行操作，防止出现违法、违纪行为，特此制定本廉洁自律承诺。

本廉洁自律承诺将在公司代理的每个招标或采购项目的招标文件或采购文件中予以公布，以接受招标投标或采购活动有关当事人（包括监管部门、招标人、评标专家、投标人、供应商等，下同）的监督。

公司所有从业人员在招标及采购代理工作中须自觉遵守下列规定：

- (1) 不索取或接受招标人、投标人、供应商或其他利害关系人馈赠的现金、礼品、礼物、有价证券及其它财物等，无法拒绝的一律上缴。
- (2) 不要求投标人、供应商或其他利害关系人报销应由个人或公司支付的各项费用。
- (3) 不接受投标人、供应商或其他利害关系人安排的宴请、旅游、娱乐或其他有悖于法律规定和职业道德的各种活动。
- (4) 除招标人之外，在投标截止期（或者提交响应文件或应选文件的截止期）之前不对外泄露潜在投标人或供应商的名称及数量；除依法公示评标结果或发出有关通知之外，不对外泄露资格审查及评标情况，保守有关当事人的商业秘密。
- (5) 不与招标人或投标人串通，搞虚假招标，或者协助投标人、供应商作假、作弊、串标、陪标或围标等。
- (6) 除支付合理评审费之外，不向评标或评审专家提供其他财物或好处，不影响或干扰他们独立、客观和公正地履行评标或评审职责。
- (7) 严格遵守有关法律、法规和规章，自觉接受有关当事人及社会的监督。
- (8) 积极配合有关监管部门采取的对各类违法、违规行为的调查和处理。

如公司人员有违反上述规定行为，有关当事人均可向公司反映，或直接向有关监管部门或纪检、监察部门举报。

公司监督电话：021-62478313，传真：021-62791616

上海国际招标有限公司



项目编号：310000000260403100655-00356030

第三章 评标办法

评标办法

1 评审依据

本项目的评审依据如下：

- (1) 《中华人民共和国政府采购法》；
- (2) 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- (3) 《政府采购评审专家管理办法》（财库〔2016〕198 号）；
- (4) 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令〔2017〕第 87 号）；
- (5) 《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69 号）；
- (6) 《上海市政府采购评审专家和评审工作管理办法》（沪财发〔2018〕2 号）；
- (7) 《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》（财办库〔2024〕265 号）；
- (8) 《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）；
- (9) 本项目的招标文件；
- (10) 各投标人的投标文件。

2 人员及职责

2.1 评标委员会组成

评标委员会由五人以上单数组成，其中从上海市政府采购专家库中随机抽取的专家评委不少于评委总数的三分之二。对于采购预算在一千万元以上或技术复杂、社会影响较大的政府采购货物和服务招标项目，评标委员会由七人以上单数组成。

2.2 评标委员会组长

评标委员会的组长由全体成员推举产生，与其他成员享有同等权利，负责主持评标工作，汇总各成员意见并起草评审报告。招标人代表不得担任组长。

3 评标要求

3.1 总体要求

整个评标工作应符合下列总要求：

- (1) 严格遵循客观、公正、审慎的原则。
- (2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。
- (3) 保证评标活动在严格保密的情况下进行。
- (4) 评标活动及其当事人应接受依法实施的监督。

3.2 回避要求

评标委员会成员有下列情形之一的，应在评审活动开始前主动提出回避，不得担任评委：

- （1）参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；
- （2）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （3）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；
- （4）不是以采购人代表的身份参与本单位政府采购项目的评审（除技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家，经主管预算单位同意的项目之外）；
- （5）与本项目有关的各级政府采购监督管理工作人员。

3.3 评标纪律

评标委员会及其成员不得有下列行为：

- （1）与供应商存在利害关系未回避；
- （2）确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- （3）收受招标人、招标代理机构、投标人贿赂或者获取其他不正当利益；
- （4）未按照采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审或者泄露评审文件、评审情况；
- （5）接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，按招标文件规定进行澄清的除外；
- （6）违反评标纪律发表倾向性意见或者征询招标人的倾向性意见；
- （7）对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- （8）在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- （9）记录、复制或者带走任何评标资料；
- （10）其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第（1）至（8）项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

3.4 工作要求

评标委员会成员在开展评标工作时应遵守以下工作守则：

- （1）严格遵守评审时间，不得迟到早退；
- （2）遵守评标现场管理规定，将手机等通讯工具或相关电子设备交由招标代理机构统一保管；
- （3）充分熟悉和理解招标文件，认真阅读所有投标文件。发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与招标人或者招标代理机构沟通并作书面记录；
- （4）对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正，对投标人的澄清要求不得明示或者暗示倾向性、引导性意见，不接受投标人超出投标文件范围或者改变投标文件实质性内容的澄清，不接受投标人主动作出的澄清；
- （5）按照评标工作流程，客观、公正、审慎地依法独立评标，并对评标意见承

担个人责任；

（6）对价格分等客观评分项的评分应当一致，对其他需要借助专业知识评判的主观评分项，应当严格按照评分要求公正评分，避免评分畸高、畸低；

（7）对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意；

（8）按照规定格式填写客观明确的评审意见，并签署评标报告，评审意见应与个人打分一致。

3.5 保密要求

评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的国家秘密、商业秘密。

3.6 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

3.7 评标委员会成员或参与本项目评标工作的其他人员如果违反上述第 3.1 条至第 3.6 条的规定，将按有关规定承担相应责任。

4 评标细则

4.1 评标步骤

本次招标的评标工作将按下列步骤进行：

- （1）初步评审；
- （2）详细评审；
- （3）推荐中标候选人。

4.2 初步评审

4.2.1 报价检查

投标报价前后不一致，按下列规定的顺序修正，并以书面方式要求投标人确认：

- （1）单价金额小数点或者百分比有明显错误的，以与该单价金额相关的分项合价为准修改单价；
- （2）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；
- （3）对于开标时已唱出的报价变更声明（或投标函或报价汇总表明确载明的最终报价或优惠报价）且未说明具体变更方式（如按百分比方式或按固定金额方式进行变更）和变更环节的，先按上述两步修正原报价计算错误，再将所有分项报价（暂定金额、暂估价及暂列金额除外）按变更后报价和原报价的比例作同比例调整。

投标人应以书面方式（加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字）确认按前款规定修正后的报价，投标人不确认的，其投标无效。

4.2.2 符合性审查

投标人有下列情形之一的，评标委员会认定其为无效投标，不再进入后续的详细评审：

- （1）按照本办法第 4.2.1 条的规定，投标人对于修正后的报价不予书面确认的。

- (2) 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当根据财库〔2026〕2号文件的规定启动异常低价投标（响应）审查程序，相关供应商在评审现场合理的时间内不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的：
- (a) 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 \times 50%；
 - (b) 投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 \times 50%；
 - (c) 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%（未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价）；
 - (d) 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
- (3) 不满足招标文件的商务、技术等实质性要求，或未按要求提供相应证明材料，或提供的证明资料不能证明其投标服务能够满足相关要求。商务、技术等实质性要求包括在采购需求、合同条款中明确的主要技术要求、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。
- (4) 投标文件附有招标人不能接受的条件，包括但不限于：
- (a) 未接受招标文件规定的风险划分原则；
 - (b) 增加招标人的责任范围，或者减少中标人的义务。
- (5) 对于采购需求中列入《节能产品政府采购品目清单》（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的附件）的政府强制采购产品，未提供由国家市场监督管理总局公布的政府采购节能产品认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。
- (6) 恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，损害采购人或者其他投标人的合法权益。有下列情形之一的，视为投标人串通投标：
- (a) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。
 - (b) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。
 - (c) 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。
 - (d) 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。
 - (e) 不同投标人的投标文件相互混装。
 - (f) 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。
- (7) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4.2.3 通过符合性审查的投标人不足 3 家的，评标委员会应予废标（招标失败），并出具招标文件是否存在不合理条款的论证意见。

4.2.4 经评标委员会授权，招标人和招标代理机构工作人员可以协助评标委员会对各投标文件的投标报价进行核价，对相关投标信息进行汇总，但相关协助不能免除或减轻评标委员会及其成员应当承担的评审责任。

4.3 详细评审

4.3.1 评标方法

本项目采用综合评分法。

4.3.2 评标标准

4.3.2.1 针对表1所列的各项评审因素的评审内容，由评标委员会成员对进入详细评审的各有效投标人的投标文件进行独立评审，并给出相应的评分。

表1 各评审因素的评审内容、评分标准及满分值一览表

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
1	价格	<p>根据各投标人的评标价格，按下列公式计算其价格评审得分：</p> $S_{qi} = S_{\max} \frac{P_{\min}}{P_i}$ <p>式中：</p> <p>sqi——各投标人的价格评审得分；</p> <p>smax——价格评审满分值；</p> <p>pmin——各投标人中的最低评标价格；</p> <p>pi——各投标人的评标价格。</p> <p>上述评标价格是已按下列规定调整后的价格：</p> <p>1) 投标价格按规定进行核实修正；</p> <p>2) 对于非预留份额专门面向中小企业采购的项目或采购包，落实政府采购政策进行价格调整。</p>	10
2	投标人基本情况	<p>(1) 投标人提供有效期内的质量管理体系认证证书，得3分；</p> <p>(2) 投标人提供有效期内的环境管理体系认证证书，得3分；</p> <p>(3) 投标人提供有效期内的职业健康安全管理体系认证证书，得3分。</p> <p>投标人所提供的认证证书认证范围应与实施本项目相关，否则不予认定。</p>	9
3	投标人荣誉情况	<p>投标人自2016年1月1日以来（以证书颁发日期为准）获得过政府管理部门或行业协会颁发的省级及以上的优秀供应商荣誉的，得5分，否则不得分。</p>	5
4	服务方案	<p>各投标人提供的整体服务方案，包括服务理念、管理架构、具体实施机构、工作程序（流程）、文件归档措施等。</p> <p>方案“完全符合”的（15分）；有1处“缺陷”（12分）；有2处“缺陷”（9分）；有3处“缺陷”（6分）；有4处“缺陷”（3分）；有</p>	15

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
		4 处以上“缺陷”或未提供的（0分） 评分标准的“完全符合”是指：无与项目性质和特点不相适应的编造；内容前后一致；前后逻辑没有错误；符合采购需求；要求的内容完整。 （下同） 评分标准的“缺陷”是指：明显存在与项目性质和特点不相适应的编造；内容前后不一致；前后逻辑错误；不符合采购需求；要求的内容缺失。 （下同）	
5		各投标人提供的对服务项目的理解，包括本项目服务内容、管理规定、验收标准的认识与分析。 方案“完全符合”的（6分）；有1处“缺陷”（4分）；有2处“缺陷”（2分）；有3处以上“缺陷”或未提供的（0分）	6
6		各投标人提供的质量保证分析及措施，包括各类典型或常见质量问题的认识与分析，潜在质量问题拟采取的预防措施。 方案“完全符合”的（4分）；有1处“缺陷”（2分）；有1处以上“缺陷”或未提供的（0分）	4
7	服务人员情况	各投标人提供的服务人员情况，包括人员构成，人员简历，资格证书，项目负责人，项目组成员主要工作职责。 方案“完全符合”的（15分）；有1处“缺陷”（12分）；有2处“缺陷”（9分）；有3处“缺陷”（6分）；有4处“缺陷”（3分）；有4处以上“缺陷”或未提供的（0分）	15
8		各投标人提供的服务人员对技术要求符合性。对加注“▲”的技术要求全部响应的得4分，每有一项不符合扣2分，扣至0分为止。 如果投标人对上述要求未作出具体、明确的响应性说明，或者未提供技术支持资料的，不予认定。	4
9	工作进度及时间安排	各投标人提供的工作进度及时间安排，包括完成项目的进度目标，里程碑节点，详细进度计划，人力等资源的投入计划等。 方案“完全符合”的（8分）；有1处“缺陷”（6分）；有2处“缺陷”（4分）；有3处“缺陷”（2分）；有3处以上“缺陷”或未提供的（0分）	8
10	对工作的合理化建议	投标人提供对工作的合理化建议的得3分，否则不得分。	3
11	需协调解决	投标人提供需协调解决的有关事项的得3分，否则不得分。	3

序号	评审因素	各评审因素的评审内容及评分标准	满分值
	的有关事项		
12	服务承诺	投标人提供针对本项目达到的服务目标和承诺的得 3 分，否则不得分。	3
13	项目业绩	根据投标单位近年（近年指 2016 年 1 月 1 日起，以合同签订日期为准）的类似业绩（类似项目是读者服务外包类项目）的数量，每有 1 个得 3 分，本项最多得 15 分。投标人须在投标文件中提供采购合同的复印件作为业绩证明材料，业绩证明材料应能反映具体执行时间并符合类似项目定义。如投标人未提供相关业绩的证明材料或提供的业绩证明材料不符合要求，对应业绩不得分。	15

注：1. 对于未采用中小微企业预留份额的项目或采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定的小型 and 微型企业承接的服务给予评标价格扣除，价格扣除的比例均按财库〔2022〕19 号文第二条规定的下限考虑；享受价格扣除的前提条件是组成联合体或者接受分包合同的小微企业与任一大企业的单位负责人不能为同一人；与任一大企业之间不能存在直接控股、管理关系；与联合体或分包企业中任一中型企业之间不得存在直接控股、管理关系；提供服务的人员为依照《中华人民共和国劳动合同法》与小微企业订立劳动合同的从业人员。为此，投标人须在投标文件中提供格式符合财库〔2020〕46 号文附 1 要求的《中小企业声明函（服务）》（正本），且评标时评标委员会将按《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）的规定对声明的小型 and 微型企业作出认定。如投标人为残疾人福利性单位，须在投标文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》（正本）；在评标时残疾人福利性单位将视同小型 and 微型企业，执行上述支持小型 and 微型企业的相同政策。如投标人为监狱或戒毒企业，须在其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）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件；在评标时监狱或戒毒企业将视同小型 and 微型企业，执行上述支持小型 and 微型企业的相同政策。但当任一投标人同时满足支持小微企业、支持残疾人福利性单位和支持监狱或戒毒企业这三项政策中任意两项以上时，将只能享受一次评审价格扣除比例最大的价格评审优惠。

2. 凡涉及技术指标的要求，**技术要求**中每一个指标算作一项；对不涉及技术指标的要求，**技术要求**中有编号或标志的任一最低层条款均算作一项。
3. 除有特殊说明之外，**技术要求**中所有规定的具体技术参数或参数范围，均应理解为是最低要求。也即，当对应技术参数或参数范围是越小越好时，则规定的具体技术参数或参数范围应理解为是上限值或最大允许范围；当对应技术参数或参数范围是越大越好时，则规定的具体技术参数或参数范围应理解为是下限值或最小允许范围。当**技术要求**中规定的某项技术指标的参数值为 10，如果该技术指标的参数值是越大越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值 ≥ 11.5 ；如果该技术指标的参数值是越小越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15% 以上”是指投标服务的响应值 ≤ 8.5 。当**技术要求**中规定的某项技术指标的参数值为（10-20），如果该技术指标的参数范围是越大越好时，则表中所述的

“响应值优于规定值 15%以上”是指投标服务的响应值能够覆盖〔10-20〕，且实际范围大于等于规定范围的 15%；如果该技术指标的参数范围是越小越好时，则表中所述的“响应值优于规定值 15%以上”是指投标服务的响应值在〔10-20〕之内，且实际范围小于等于规定范围的 15%。以此类推。

4. 表中提及的技术支持资料应满足采购需求中的规定。
5. 投标人针对采购文件中所规定的各项技术要求的响应不得弄虚作假。投标人中标之后，如果其实际提供的产品或服务的技术指标或状态达不到其在投标文件中承诺的参数值或水平时，招标人将向有关监管部门报告其弄虚作假行为，有关监管部门将按《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定对其作出处罚；同时该投标人还应就其每一项达不到承诺值或承诺水平的技术指标或要求向招标人支付合同价格 10%的违约赔偿，且招标人保留终止合同的权利。
6. 对于技术要求中的任意一项技术要求，如果投标人的投标文件对此要求有应答，但经评委评审后认定该投标人的应答与招标文件的要求不符，则应在《评审意见表》中对此加以说明。

4.3.2.2 进入详细评审的各有效投标人的最终得分为评标委员会全体成员对其各项评审因素的合计评分的算术平均值。

4.3.2.3 评标结果汇总完成后，发现下列情形的，评标委员会应当当场修改，并在评标报告中记载：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

4.3.3 推荐中标候选人

评标委员会应根据进入详细评审的各有效投标人的最终得分从高到低进行排序，向招标人推荐前三名投标人作为本次招标的中标候选人。出现评审得分相同的，将依次按下列步骤决定相互间的排序：

- (1) 凡投标产品列入了国家有关部门最新公布的政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单，则提供了由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书的投标人排序在前（当投标货物包含多个产品时，则上述产品价格占比高的供应商排序在前）。
- (2) 允许采购进口产品的，提供向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案证明的投标人排序在前。
- (3) 相关投标人的评标价格低者排序在前。
- (4) 由评标委员会按有利于招标人的原则投票决定。

5 定标

本项目由招标人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。



项目编号：310000000260403100655-00356030

第四章 合同条款及格式

读者服务项目合同

合同各方：

甲方：上海少年儿童图书馆

地址：_____

邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

联系人：_____

乙方：_____

地址：_____

邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

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 服务区域：本项目为上海少年儿童图书馆读者服务外包项目的采购，包含 8 个阅览室和 1 个密集周转库房图书整理上架，24 小时还书机以及大厅服务台和盲文阅览室等图书上架、理架、读者服务，并配合图书馆流通部其它相关工作等。8 个阅览室 1 个密集周转库房分别是长风馆：1 楼总服务台、2 楼婴幼儿区（童年档案馆，百科知识，儿童益智馆）、3 楼儿童区（名家书屋，国际童书馆，藏书馆，乐享天地）、4 楼青少年区（培训教室，机器人实验室，智慧书屋，生命之树）；南西馆：综合服务（办证、咨询）、低幼部（悦读绘）、阅览室（含主题阅览室）、中小学部（外文阅览室）；密集周转库。

1.2 服务内容：各类图书、杂志、文献等的移送、分类、整理、上架、下架、排架、理架等各项工作。现场工作人员应充分了解《少年儿童图书馆阅览室服务须知》，馆方要求全年到岗服务，与开馆时间同步，定时定点的整理下架图书和图书馆在合同范围内安排的临时性工作。

1.3 业务数量：对馆藏流通量约 500 万册次的图书、杂志、文献借阅利用后的部分书刊进行动态性整理。

1.4 按照上海图书行业有关图书文献、期刊杂志排架标准做好清点、整理、分类、移运、对号入座、上架、下架、排架、理架、读架等各项工作。

1.5 严格遵守图书馆书库、阅览室管理规定以及消防规定。

1.6 验收标准：责任区内所有图书、报刊等纸质文献在当天及时上架，架位整齐有序，错架率小于差错率 0.1%，做到架位整齐，无文献损坏及丢失。

1.7 工作时间：全年到岗服务，与开馆时间同步。（国家规定的节假日均须安排服务人员出勤，甲方根据安排延长工作时间的须安排服务人员出勤。）

1.8 工作地点：上海少年儿童图书馆各阅览室、借阅室及周转库房。

1.9 服务人员要求：年龄：20-50 岁；性别不限；身体健康，体力好，能按图书分类法、索取号顺序进行图书分拣上架、倒架、图书打包等体力工作，高中以上文化，服从甲方工作管理制度，必须参与周末和节假日的排班，50 周岁以上人员需通过少儿综合流通部人员考核，考核合格方可上岗。

1.10 人员的伙食费、交通费、服装费和培训费等费用由单位自行承担。

1.11 工作管理配置

1) 根据以上工作内容合理配置岗位所需人员。确保人员稳定，不得随意更换项目人员，含项目总负责人。

2) 根据馆内服务的需要，项目工作人员年龄须在 20-50 岁，且形象气质好，普通话流利，责任意识强，服务意识好。有良好的沟通协调能力，工作人员能有效解答读者疑问，并取得了图书相关专业的编目等资格证书和健康证书。

1.12 工作内容

1) 熟悉馆藏资源和图书架位，做好读者咨询及馆藏文献流通的日常管理工作，指导与辅助读者检索和借阅图书资料、读者服务工作无投诉。

2) 新书入库 2 个工作日内上架流通、不积压。读者归还图书、馆内阅览图书及时上架，发现图书有错号、重号等问题应及时送采编部处理。

3) 图书按图书馆行业规范要求进行排架，其中低幼图书按索书号并结合开本大小、套书系列进行排架，中、小学图书按索书号末位细排，错架率小于差错率 2%。

4) 报纸、期刊按序号排架，报纸当日上架，期刊 2 个工作日内上架，并保持架上期刊排放整齐、清洁、有序、查找方便。

5) 加强巡视，确保 2 小时的一次书架巡视等，维护阅览秩序，引导读者文明阅读，创造良好的阅览环境。

6) 及时反映读者意见与要求，发现图书散装，书标、条码、磁条脱落，书页损坏等及时修整，零购图书的编目入藏工作等处理。

7) 德列孚分拣设备、南西馆和长风馆 24 小时自助还书机的维护、保养、清洁、图书清理、回收上架等。

8) 甲方根据工作内容安排的其他工作。

1.13 工作要求

1) 遵守馆内各项规章制度、劳动纪律，统一着装、仪容端正。

2) 因图书馆工作特性，双休日及节假日需全天开放，项目工作人员须根据本馆开放时间安排工作。

3) 每月需对项目工作人员进行人员日常工作管理、考核考勤、巡岗管理等，并做好书面记录。

4) 每月由图书馆流通部门负责人及项目负责人对服务工作进行检查与评估，对不符工作要求的及时予以处理，做好相应记录提交项目服务公司及馆内分管领导，并作为年度考核的依据。

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：_____元整。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他任何费用。

2.2 服务地点

本服务的服务地点：上海少年儿童图书馆

2.3 服务期限

本服务的服务期限：服务期限从2026年7月1日起至2027年6月30日止，时间为一年。

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，保证拥有提供服务的合法资质。

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服务未能通过验收，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服务未能通过验收，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，应签订保密承诺书和网络信息安全责任书，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。

7.3 付款内容：从签订合同生效之日起算。

7.4 付款条件：支付以财政拨款进度和合同履行情况为准，分2期2次支付：每期支付比例（50%）

1) 第一笔付款：在本合同签订一周后，且甲方收到乙方等额付款发票，按本合同甲方支付价款的50%（金额：_____大写：_____）；

2) 第二笔付款：在项目实施第二个月，且甲方收到乙方等额付款发票，按本合同甲方支付价款的50%（金额：_____大写：_____）。

3) 如上级拨款延迟，甲方在及时告知乙方后可以顺延支付。

4) 服务最终验收：当乙方完成合同服务期限内规定的所有服务事项和工作内容。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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、图书等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原有工作内容，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。

8.7 对于乙方提供的服务人员条件及工作未达到甲方要求或经甲方考核不合格或受到馆内读者投诉二次以上的（含第二次）的，甲方有权要求乙方更换该服务人员，直至满足甲方要求，若因此给甲方造成损失的，乙方还应当负责赔偿甲方的损失。

8.8 因乙方提供的服务人员因其个人原因造成任何第三方人身或财产损害的，由乙方承担一切责任，与甲方无关，甲方因此而受到损失的，乙方还应当赔偿甲方的一切损失（包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等）。

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，按照甲方的要求，及时替换不符合甲方标准的服务人员，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。

9.8 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。

9.9 乙方应按照甲方要求对服务人员进行图书馆相关业务的培训，以使其达到甲方规定的工作要求。

9.10 乙方应与其提供的服务人员按照相关法律规定建立合法的劳动雇佣关系，支付服务人员劳动报酬并依法缴纳社会保险和住房公积金。

9.11 甲方与乙方服务人员不存在任何劳动或雇佣关系，如因乙方服务人员引起的任何劳动或人事纠纷，与甲方无关，由乙方负责解决并承担一切责任，甲方因此而受到损失的，乙方还应当赔偿甲方的一切损失。

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做答复，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或更换服务人员的，甲方有权没收乙方的项目尾款，或解除合同并追究乙方的违约责任。

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

12. 误期赔偿

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

13. 不可抗力

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

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

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

14. 争端的解决

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

14.2 调解不成则提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

14.3 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

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并盖章后生效。

18.2 本合同一式五份，甲乙双方各执两份。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、数据保密承诺书、网络信息安全责任书

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。

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： _____

日期： _____

附件

数据保密承诺书

致：上海少年儿童图书馆

_____（下称“我司”）受上海少年儿童图书馆（下称“贵馆”）委托“读者服务项目合同”（下称“项目”），且双方就本项目于 2026 年__月签署了《读者服务项目合同》。鉴于本项目涉及并可能接触到贵馆重要的业务数据及用户信息，我司特在此向贵馆郑重承诺：

1. 对在本项目中知悉、获取、形成的业务数据或接触到的用户信息以及贵馆业务相关材料信息，承诺按国家有关保密及个人信息相关法律法规的要求，采取有效的保密措施，绝不泄露。
2. 我司将与相关参与项目工作人员签订相应保密协议，非项目工作人员也须遵守我司相关管理规章制度，将确保严格保管贵馆原始数据文件，仅限本项目使用，不做任何未经贵馆书面授权的利用、复制、传播、交付，或以其他方式泄漏，或移作其他用途。如因我司数据保管过失或员工问题导致数据外泄，我司将及时补救、尽可能修复事件影响并承担相应的法律责任。

如有违反上述承诺，贵馆有权随时解除合同并可向我司按照合同总金额 30%索取相应赔偿，如赔偿不足以弥补贵馆损失的，我司愿意补足贵馆损失。

上述承诺自本项目合同生效之日起即开始生效且持续有效，并不因委托合同履行完毕或项目结束而失效、终止。

承诺单位：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

2026 年 月 日

附件

网络信息安全责任书

致：上海少年儿童图书馆

_____（下称“我司”）受上海少年儿童图书馆（下称“贵馆”）委托“读者服务项目合同”（下称“项目”），且双方就本项目于 2026 年__月签署了《读者服务项目合同》。鉴于本项目中涉及到网络信息安全事项，我司特在此向贵馆郑重承诺，在项目服务期内：

- 1、严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等国家在计算机网络、信息系统和数据信息等方面的法律法规，确保我司通过项目提供的产品或服务符合法律法规要求。
- 2、严格遵守贵馆的网络安全管理制度，不泄露数据库的相关账户和密码，不随意更改系统或网络相关功能及配置，不随意为他人分配系统或网络访问权限，不利用可接触到的数据和相关信息技术为他人提供违规违法的便利或者自行从事违规违法的活动。
- 3、严格履行网络信息安全责任，我司将与相关参与项目工作人员签订相应安全责任协议，非项目工作人员也须遵守我司相关管理规章制度，不允许我司员工以任何形式利用工作便利从事妨害贵馆网络信息安全的违规违法活动。如有违反，则按照安全责任协议及我司相关管理规章制度处理，严重者交由公安机关处理。
- 4、如因我司过失导致网络信息安全相关问题，我司承担一切损失并对过失进行及时的补救与处理。
- 5、在合同期内，由我司承担服务清单内包含系统的网络信息安全责任。

承诺单位：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

2026 年 月 日



项目编号：310000000260403100655-00356030

第五章 采购需求

服务需求一览表

序号	服务名称	服务要求	数量	服务期限
1	上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目	具体工作内容详见招标文件“第五章采购需求”	1 项	一年，暂定自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止。合同服务起始日期以招标人书面发出进场通知之日起算

服务要求

一、项目简介

为确保上海少年儿童图书馆长风馆和南西馆读者服务工作的开展，保障图书馆的运营，上海少年儿童图书馆读者服务外包项目包括：读者办证咨询、各阅览室借阅咨询服务和指导、书架整理、新书收发、新书上架、归还图书上架、报刊上架、过刊下架、图书下架以及周转书库的维护。同时包括图书杀菌机、分拣设备、24 小时自助还书机等设备的使用指导、维护、保养等内容。

上海少年儿童图书馆（南西馆、长风馆）纸质图书总计 150 万册。年流通业务工作目标：年新增图书 15 万册，年采购报刊 1500 种 5 万册，年接待读者 400 万人次，年借还图书 700 万册次，年剔旧图书 6 万册。

二、招标范围

1、项目范围：包含 8 个阅览室和一个密集周转库房，包括长风馆：1 楼总服务台、2 楼婴幼儿区（童年档案馆，百科知识，儿童益智馆）、3 楼儿童区（名家书屋，国际童书馆，藏书馆，乐享天地）、4 楼青少年区（培训教室，机器人实验室，智慧书屋，生命之树）；南西馆：综合服务（办证、咨询）、低幼部（悦读绘）、阅览室（含主题阅览室）、中小学部（外文阅览室）。同时还包括 24 小时还书机以及大厅服务台和盲文阅览室等图书上架、理架、读者服务，并配合图书馆流通部其它相关工作等。

2、服务内容：各类图书、杂志、文献等的移送、分类、整理、上架、下架、排架、倒架、理架等各项工作。现场工作人员应充分了解《少年儿童图书馆阅览室服务须知》，要求全年到岗服务，与开馆时间同步。定时定点的整理下架图书和图书馆在合同范围内安排的临时性工作。

3、业务数量：对馆藏流通量约 500 万册次的图书杂志、文献因读者借阅利用后的部分书刊、文献进行动态性整理。

4、按照上海图书行业有关图书文献、期刊杂志排架标准做好清点、整理、分类、移运、对号入座、上架、下架、排架、理架、读架等各项工作。

5、严格遵守图书馆书库、阅览室管理规定以及消防规定。

6、验收标准：责任区内所有图书、报刊等纸质文献在当天及时上架，架位整齐有序，错架率小于差错率 0.1%，做到架位整齐，无文献损坏及丢失。

7、工作时间：全年到岗服务，与开馆时间同步。（双休日及国定节假日配备足够服务人员）

8、工作地点：上海少年儿童图书馆各阅览室、借阅室及周转库房。

9、人员要求：年龄：20-50岁；性别不限；身体健康，体力好，能按图书分类法、索取号顺序进行图书分拣上架、倒架、图书打包等体力工作，高中以上文化，必需参与周末和节假日的排班。50周岁以上人员需通过少儿综合流通部人员考核，考核合格方可上岗。

10、人员的伙食费、交通费、服装费和培训费等费用由参加投标的单位自行承担。

三、技术要求

1. 到岗工作人员需持证上岗：国家图书馆上岗证书、Calis 联机合作编目中心编目员证书（持证人员不少于5人）。

2. 普通话流利、良好的沟通协调能力。

长风馆

服务区域	服务时间	工作职责
一楼无障碍阅览室	全天	特殊服务人群接待，阅览室巡查，图书借阅，检查在架文献是否错架、乱架，及时归位
一楼前台办卡处	全天	办卡、退卡、读者咨询、读者接待、逾期费处理等工作。
二楼报刊阅览区	全天	做好报刊签收、分类、登录、签到、上架工作，过期刊物整理。维持阅览室秩序，做好读者咨询、报刊征订及读者调研。
二楼益智活动阅览区	全天	做好小读者预约，设备管理，做好读者接待工作，维持活动秩序，确保活动安全开展。
二楼借阅区	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序，做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书等相关业务工作。
三楼借阅区	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序，做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书等相关业务工作。
四楼借阅区	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序，做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书等相关业务工作。

自助还书区	全天	长风馆德列孚分拣设备以及馆外 24 小时自助还书机的维护、保养、清洁、图书清理和回收上架等。
-------	----	--

南西馆

服务区域	服务时间	工作职责
一楼低幼部	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，阅览室保洁工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序等相关业务工作。做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书逾期、赔书等相关业务工作。
一楼综合服务 (办证、咨询)	全天	办卡、退卡、读者咨询、读者接待、逾期费处理等工作。配合做好其它业务和相关服务。
一楼主题阅览室	全天	负责维持主题阅览室秩序,做好读者导读、调研工作,做好共建服务等,做好保洁工作,配合馆员做好展品布置、活动开展等相关工作。
二楼活动室	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，阅览室保洁工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序等相关业务工作。
二楼中小学部	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，阅览室保洁工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序等相关业务工作。做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书逾期、赔书等相关业务工作。
三楼阅览室	全天	负责图书上架、理架、倒架工作，阅览室保洁工作，做到每周上新书并做好新书推荐。维持阅览室秩序等相关业务工作。做好读者导读、调研工作，做好共建服务，处理图书逾期、赔书等相关业务工作。
自助还书区	全天	南西馆 24 小时自助还书机的维护、保养、清洁、图书清理和回收上架等。

四、售后服务

- 1、具备良好的图书服务行业，与各类图书馆有服务业务往来，有自己的办公场所。
- 2、有专业的图书馆服务人员，具有较强的技术力量和良好的企业信誉及售后服务能力。
- 3、有图书深加工能力且具有专业图书排架、服务、团队协作能力，能够根据进度的需要调整人员。
- 4、投标人需拥有专业编目人员（3 名以上拥有国家图书馆或上海图书馆编目资格证书，或至少 2 人

参加 CALIS 培训并取得相应等级证书)。

5、上岗人员需持证上岗，并持有缴纳社保证明。

6、中标单位须在中标后将外包服务人员的员工简历、身份证复印件交一份给招标人备案，且未经招标人许可，不得随意更换项目负责人及所有用工人员。

7、中标单位在合同期间应保证到岗人员（足够完成当日任务）。

8、中标单位如在经营活动中有违法现象、出现重大安全事故等，责任自负，招标人有权终止合同。

9、关于报价的界定

总报价除应包括管理服务人员的工资（符合上海市市最低工资标准且必须缴纳社会保险费）、社保福利费、法定税费、及公众责任保险费和合理利润外，还应包括管理、劳务、服装、培训、通讯、调整风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成采购文件规定的管理工作所涉及的一切相关费用（开办费及前期费用均在内）。投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到（例如：政策调整、最低保障调整等）报价的因素，一旦中标，总价将包定，即为合同价，不予调整。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。

10、中标单位必须为所聘员工缴纳国家规定的以上相关保险费用，否则后果自负。

11、对于与报价相关的各种免费维保条件，请各投标人自行与招标人联系、了解，并考虑在本次报价中，若将来由于该种因素考虑调整合同价格的话，招标人将不予考虑。

12、本次采购中，任何违反招标文件规定，在投标过程中违法违纪或采用不正当竞争手段的，一经查实，即取消投标人本次投标资格，已经中标的，终止委托合同，一切后果由责任方负责。

13、投标人中标后，不得将管理事项转包或分包，否则，采购单位有权终止合同。

14、投标人在投标文件中应针对本项目各服务内容管理要求提供详细人员安排、服务及服务措施承诺等内容，该内容将作为评审的重要依据。

15、投标人须提供下述详细的服务方案（包括但不限于）：

（1）服务方案：包括服务理念、管理架构、达到的服务目标和承诺、对服务项目的理解、具体实施机构、服务的内容、工作程序（流程）、文件归档措施等。

（2）服务人员情况：包括人员构成，人员简历，资格证书，项目负责人，项目组成员主要工作职责。

（3）工作进度及时间安排。

（4）对工作的合理化建议。

（5）提出需协调解决的有关事项。

（6）针对本项目的服务承诺。

五、服务期限

本项目服务期限为一年，暂定自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止。合同服务起始日期以招标人书面发出进场通知之日起算。



项目编号：310000000260403100655-00356030

第六章 投标文件格式

注：除非另有说明，凡**本章**提供了投标文件格式的，应按规定格式编写；没有格式要求的，由投标人自拟。投标文件组成的具体要求见**投标人须知及前附表**。

注：因未在本表中注明评审因素所涉及的投标文件页码导致评标委员会对投标文件作出不利评估的后果由投标人自行承担。

投 标 函

致： _____ **（招标人和招标代**
理机构名称）

根据贵方上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目项目招标采购的建设管理服务的投标邀请书（项目编号为：310000000260403100655-00356030），现正式授权的下列签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标人的名称）提交投标文件。

我方在此承诺如下：

- (1) 按招标文件的规定提供服务的投标总价为（大写）人民币_____元（RMB _____）。
- (2) 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- (3) 我方已详细审阅了全部招标文件，包括招标文件的修改通知（如果有的话）。在此提交投标文件即表明我方完全理解并同意放弃对上述文件中任何内容提出不明或误解的权利。
- (4) 我方同意在开标日起遵循本投标文件的承诺，并在“投标人须知”第 18 条规定的投标有效期届满之前对我方均具有约束力。
- (5) 我方同意“投标人须知”第 17.6 条关于投标保证金不予退还的规定。
- (6) 我方同意遵守招标文件规定的保密义务。
- (7) 如果贵方有要求，我方愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。
- (8) 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

投标人： _____
地址： _____
邮政编码： _____
电话号码： _____
传真号码： _____
电子信箱： _____
投标人代表姓名： _____
公章： _____
日期： _____年____月____日

投标报价汇总表

供应商名称：_____

项目编号：310000000260403100655-00356030

项目名称	报价（元）
上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目	大写： 小写：
拟派项目负责人姓名：_____ 手机：_____ 身份证号码：_____	

说明：若本表与分项报价表格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

投标人代表签名：_____

公章：_____

服务及其他分项报价表

序号	名称	服务或工作范围	服务要求	单位	数量	单价	合价	价格	
1		所有投标服务，详见服务要求。	符合有关国家和行业标准的要求，详见服务要求。						
1.1									
1.1.1									
1.1.2									
1.1.3									
1.1.4									
1.1.5									
1.1.6									
1.2									
1.3									
2	培训			详见服务要求	详见服务要求				
3	技术服务								
4	其他								
报价币种		RMB	报价单位	元	本表总价				
备注									
招标人备注									
投标人备注									

注： 1、投标人所填写的任一报价项的报价均应包括符合招标文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括可能有的各项税费）。

2、投标人应严格按照本表规定格式填报所有分项报价（包括要求填报的价格以及单价子目的单位和数量），此项要求的目的是为了判定各级报价的构成合理性。若投标人以无法细分报价为由，在任一分项报价栏内填入“已包含”，在评标时也可能作出对其不利的评估（各级分项报价中的“其他”报价项除外）。

3、对于能够填报单位、数量的单价子目，应填报单位、数量、单价和合价栏；对于无法填报单位、数量的总价子目，应填报价格栏。本表总价应为所有合价栏和价格栏的价格之和。

投标人代表签名：_____

公章：_____

投标保证金银行保函

致：_____（**招标代理机构名称**）

本保函作为_____（投标人名称）（以下简称投标人）对（招标人名称）的_____项目（项目编号为：_____）的投标保证金。_____（银行名称）无条件地、不可撤销地保证并约束本行及其后继者，一旦收到贵方提出的下列任何一种情况的书面通知后不管投标人如何反对，立即不可追索地向贵方支付总额为_____元的人民币：

- （1）投标人在其投标函中承诺的投标有效期届满前撤销其投标；
- （2）投标人在其投标文件中提供虚假材料谋取中标，或者恶意串通；
- （3）投标人在收到中标通知书后未按招标文件的规定与招标人签订合同；
- （4）投标人未按合同条款的约定向招标人提交可接受的履约保证金（若合同条款有约定）；
- （5）投标人在收到中标通知书后未按招标文件的规定向招标代理机构支付招标服务费。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函从开标之日起至投标有效期届满之日始终有效，且在贵方和投标人同意延长并通知本行的期限内继续有效。

银行授权代表（打印）：_____

银行授权代表（签字）：_____

银行名称：_____

银行盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

银行地址：_____

注：若投标人采用银行保函方式提交投标保证金，应参考本格式，内容不允许出现实质性偏离；采用其他形式提交投标保证金的具体要求见**投标人须知附件 1**《上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知》。

单位负责人授权书

本人_____（单位负责人姓名、职务）系_____（投标人名称）的单位负责人（法定代表人），现委托_____（被授权人姓名、所在单位名称及职务）为我方代理人。代理人根据本授权，就_____项目（项目编号为：_____）以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改投标文件、签订合同和处理与投标有关的一切事宜，其法律后果由我方承担。代理人无转委托权。

代理人_____（被授权人姓名）承诺，本人不存在接受不同单位委托办理本项目投标事宜的情况。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

附：单位负责人身份证复印件及代理人身份证复印件

单位负责人身份证正、反面

代理人身份证正、反面

单位负责人签字或盖章：_____

代理人（被授权人）签字：_____

单位公章：_____

- 注：1. 单位负责人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。
2. 单位负责人亲自签署和递交投标文件无需出具本授权书，只需提供后附的单位负责人身份证明。

单位负责人身份证明

_____（单位负责人姓名、职务）系_____（投标人名称）的单位负责人（法定代表人）。

特此证明。

附：单位负责人身份证复印件

单位负责人身份证正、反面

单位公章：_____

法人出具的承诺函

敬启者：

(填入分支机构的名称)是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函载明的有效期内，该分支机构参与的所有投标、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、比选或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：____年__月__日至____年__月__日。

法人名称（加盖公章）：_____

法人的单位负责人签名：_____

____年__月__日

注：除银行、保险等分支机构投标时提供经营许可证外，由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与投标或竞争时，须在投标或响应文件中提供本承诺函的原件或复印件，否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格供应商的资格要求。法人直接参与投标或竞争时无需出具本授权函。

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

注：本格式仅适用于上海、北京、重庆、杭州、广州、深圳 6 个试点城市的政府采购项目。对于部属高校、国家或部属科研机构等中央政府采购项目及其他省市政府采购项目，投标人仍应按**投标人须知及前附表**的规定提供财务状况证明材料以及依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。

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

我方在此声明，在参加本项目投标之前的三年内，我方没有因违法经营而受到下列处罚：

- （1） 刑事处罚；
- （2） 被责令停产停业、吊销许可证或执照；
- （3） 被处以较大数额罚款等行政处罚。

注：较大数额罚款的标准见《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号）的规定。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

注：若投标人提供的声明函内容与招标代理机构按**投标人须知及前附表**的规定在官方渠道查询结果不一致，以官方渠道查询结果为准。

法律限制性规定的声明函

我方在此声明，我方未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制**技术要求**或者提供项目管理、监理、检测等服务。

我方如存在管理或被管理关系的单位，将列明如下：

- (1)
- (2)
- (3)
- (...)

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

服务提供者的资格声明

1 名称及其他情况

- (1) 服务提供者名称：_____
- (2) 地址：_____
- (3) 成立和（或）注册日期：_____
- (4) 主管部门：_____
- (5) 企业性质：_____
- (6) 上年末从业人数
- (a) 劳动合同职工人数：_____
- (b) 劳务派遣用工人数：_____
- (7) 上年末资产负债表
- (a) 固定资产：_____
- (b) 流动资产：_____
- (c) 长期负债：_____
- (d) 短期负债：_____
- (e) 资产净值：_____

2 服务提供者提供此类服务的历史（年数）

3 近三年该服务提供给境内、外主要客户的名称地址

名称和地址	销售项目
_____	_____
_____	_____
出口销售额：_____	

4 近三年的年营业额

年份	总额
_____	_____
_____	_____

5 有关开户银行的名称和地址

银行名称	地址
_____	_____

6 其他情况

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

服务提供者名称：_____

授权代表签字：_____

授权代表的职务：_____

电话号码：_____

传真号码：_____

电子信箱：_____

公章：_____

日期：_____

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员____人（包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数），营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员____人（包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数），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。对于上述接受联合体分工或分包的小微企业与联合体或分包企业中的任一中型企业之间也不存在直接控股、管理关系。

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：_____年__月__日

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。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》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息，每个采购标的均由中小企业承接才能享受中小企业扶持政策。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标公告为准。

（5）中标人享受中小企业扶持政策的，其“中小企业声明函”随中标结果同时公告。投标（响应）供应商应当准确获取货物制造商或者工程承建商、服务承接商的信息，不能确定相关信

息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。《中小企业声明函》如存在虚假承诺的情形可视为虚假应标，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条承担相应法律责任。

(6) 对于在上海市政采云平台操作的项目，供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任（实际以采购云平台最新的操作程序为准）。供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

附：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。

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_____项目采购活动由本单位提供服务。

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：_____

附件一. 评标内容及标准:

综合评分法

上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026 年度）项目包 1 评分规则:

评分项目	分值区间	评分办法
价格	0~10	<p>根据各投标人的评标价格，按下列公式计算其价格评审得分：</p> $sqi = s_{max} \times p_{min} / pi$ <p>式中：</p> <p>sqi——各投标人的价格评审得分；</p> <p>smax——价格评审满分值；</p> <p>pmin——各投标人中的最低评标价格；</p> <p>pi——各投标人的评标价格。</p> <p>上述评标价格是已按下列规定调整后的价格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 投标价格按规定进行核实修正； 2) 对于非预留份额专门面向中小企业采购的项目或采购包，落实政府采购政策进行价格调整。
投标人基本情况	0~9	<p>(1) 投标人提供有效期内的质量管理体系认证证书，得 3 分；</p> <p>(2) 投标人提供有效期内的环境管理体系认证证书，得 3 分；</p> <p>(3) 投标人提供有效期内的职业健康安全管理体系认证证书，得 3 分。</p> <p>投标人所提供的认证证书认证范围应与实施本项目相关，否则不予认定。</p>
投标人荣誉情况	0~5	<p>投标人自 2016 年 1 月 1 日以来（以证书颁发日期为准）获得过政府管理部门或</p>

		行业协会颁发的省级及以上的优秀供应商荣誉的,得5分,否则不得分。
服务方案	0~15	<p>各投标人提供的整体服务方案,包括服务理念、管理架构、具体实施机构、工作程序(流程)、文件归档措施等。</p> <p>方案“完全符合”的(15分);有1处“缺陷”(12分);有2处“缺陷”(9分);有3处“缺陷”(6分);有4处“缺陷”(3分);有4处以上“缺陷”或未提供的(0分)</p> <p>评分标准的“完全符合”是指:无与项目性质和特点不相适应的编造;内容前后一致;前后逻辑没有错误;符合采购需求;要求的内容完整。(下同)</p> <p>评分标准的“缺陷”是指:明显存在与项目性质和特点不相适应的编造;内容前后不一致;前后逻辑错误;不符合采购需求;要求的内容缺失。(下同)</p>
服务方案	0~6	<p>各投标人提供的对服务项目的理解,包括本项目服务内容、管理规定、验收标准的认识与分析。</p> <p>方案“完全符合”的(6分);有1处“缺陷”(4分);有2处“缺陷”(2分);有3处以上“缺陷”或未提供的(0分)</p>
服务方案	0~4	各投标人提供的质量保证分析及措施,包括各类典型或常见质量问题的认识与

		<p>分析,潜在质量问题拟采取的预防措施。</p> <p>方案“完全符合”的(4分); 有1处“缺陷”(2分);有1处以上“缺陷”或未提供的(0分)</p>
服务人员情况	0~15	<p>各投标人提供的服务人员情况,包括人员构成,人员简历,资格证书,项目负责人,项目组成员主要工作职责。</p> <p>方案“完全符合”的(15分);有1处“缺陷”(12分);有2处“缺陷”(9分);有3处“缺陷”(6分);有4处“缺陷”(3分);有4处以上“缺陷”或未提供的(0分)</p>
服务人员情况	0~4	<p>各投标人提供的服务人员对技术要求符合性。对加注“▲”的技术要求全部响应的得4分,每有一项不符合扣2分,扣至0分为止。如果投标人对上述要求未作出具体、明确的响应性说明,或者未提供技术支持资料的,不予认定。</p>
工作进度及时间安排	0~8	<p>各投标人提供的工作进度及时间安排,包括完成项目的进度目标,里程碑节点,详细进度计划,人力等资源的投入计划等。</p> <p>方案“完全符合”的(8分); 有1处“缺陷”(6分);有2处“缺陷”(4分);有3处“缺陷”(2分);有3处以上“缺陷”或未提供的(0分)</p>
对工作的合理化建议	0~3	投标人提供对工作的合理

		化建议的得 3 分，否则不得分。
需协调解决的有关事项	0~3	投标人提供需协调解决的有关事项的得 3 分，否则不得分。
服务承诺	0~3	投标人提供针对本项目达到的服务目标和承诺的得 3 分，否则不得分。
项目业绩	0~15	根据投标单位近年（近年指 2016 年 1 月 1 日起，以合同签订日期为准）的类似业绩（类似项目是读者服务外包类项目）的数量，每有 1 个得 3 分，本项最多得 15 分。投标人须在投标文件中提供采购合同的复印件作为业绩证明材料，业绩证明材料应能反映具体执行时间并符合类似项目定义。如投标人未提供相关业绩的证明材料或提供的业绩证明材料不符合要求，对应业绩不得分。

附件二：采购合同

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

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-采购单位邮编]

乙方： [合同中心-供应商名称]
 地址： [合同中心-供应商所在地]
 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]
传真: [合同中心-采购单位传真]
联系人: [合同中心-采购单位联系人]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]
传真: [合同中心-供应商单位传真]
法人姓名: [合同中心-供应商法人姓名][合同中心-供应商法人性别]

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:

2. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 服务区域: 本项目为上海少年儿童图书馆读者服务外包项目的采购, 包含 8 个阅览室和 1 个密集周转库房图书整理上架, 24 小时还书机以及大厅服务台和盲文阅览室等图书上架、理架、读者服务, 并配合图书馆流通部其它相关工作等。8 个阅览室 1 个密集周转库房分别是长风馆: 1 楼总服务台、2 楼婴幼儿区 (童年档案馆, 百科知识, 儿童益智馆)、3 楼儿童区 (名家书屋, 国际童书馆, 藏书馆, 乐享天地)、4 楼青少年区 (培训教室, 机器人实验室, 智慧书屋, 生命之树); 南西馆: 综合服务 (办证、咨询)、低幼部 (悦读绘)、阅览室 (含主题阅览室)、中小学部 (外文阅览室); 密集周转库。

1.2 服务内容: 各类图书、杂志、文献等的移送、分类、整理、上架、下架、排架、理架等各项工作。现场工作人员应充分了解《少年儿童图书馆阅览室服务须知》, 馆方要求全年到岗服务, 与开馆时间同步, 定时定点的整理下架图书和图书馆在合同范围内安排的临时性工作。

1.3 业务数量: 对馆藏流通量约 500 万册次的图书、杂志、文献借阅利用后的部分书刊进行动态性整理。

1.4 按照上海图书行业有关图书文献、期刊杂志排架标准做好清点、整理、分类、移运、对号入座、上架、下架、排架、理架、读架等各项工作。

1.5 严格遵守图书馆书库、阅览室管理规定以及消防规定。

1.6 验收标准: 责任区内所有图书、报刊等纸质文献在当天及时上架, 架位整齐有序, 错架率小于差错率 0.1%, 做到架位整齐, 无文献损坏及丢失。

1.7 工作时间: 全年到岗服务, 与开馆时间同步。(国家规定的节假日均须安排服务人员出勤, 甲方根据安排延长工作时间的须安排服务人员出勤。)

1.8 工作地点: 上海少年儿童图书馆各阅览室、借阅室及周转库房。

1.9 服务人员要求: 年龄: 20-50 岁; 性别不限; 身体健康, 体力好, 能按图书分类法、索取号顺序进行图书分拣上架、倒架、图书打包等体力工作, 高中以上文化, 服从甲方工作管理制度, 必须参与周末和节假日的排班, 50 周岁以上人员需通过少儿综合流通部人员考核, 考核合格方可上岗。

1.10 人员的伙食费、交通费、服装费和培训费等费用由单位自行承担。

1.11 工作管理配置

1) 根据以上工作内容合理配置岗位所需人员。确保人员稳定, 不得随意更换项目人员, 含项目总负责人。

2) 根据馆内服务的需要, 项目工作人员年龄须在 20-50 岁, 且形象气质好, 普通话流利, 责任意识强, 服务意识好。有良好的沟通协调能力和沟通能力, 工作人员能有效解答读者疑问, 并取得了图书相关专业的编目等资格证书和健康证书。

1.12 工作内容

1) 熟悉馆藏资源和图书架位, 做好读者咨询及馆藏文献流通的日常管理工作, 指导与辅助读者检索和借阅图书资料、读者服务工作无投诉。

2) 新书入库 2 个工作日内上架流通、不积压。读者归还图书、馆内阅览图书及时上架, 发现图书有错号、重号等问题应及时送采编部处理。

3) 图书按图书馆行业规范要求排架, 其中低幼图书按索书号并结合开本大小、套书系列进行排架, 中、小学图书按索书号末位细排, 错架率小于差错率 2%。

-
- 4) 报纸、期刊按序号排架, 报纸当日上架, 期刊 2 个工作日内上架, 并保持架上期刊排放整齐、清洁、有序、查找方便。
 - 5) 加强巡视, 确保 2 小时的一次书架巡视等, 维护阅览秩序, 引导读者文明阅读, 创造良好的阅览环境。
 - 6) 及时反映读者意见与要求, 发现图书散装, 书标、条码、磁条脱落, 书页损坏等及时修整, 零购图书的编目入藏工作等处理。
 - 7) 德列孚分拣设备、南西馆和长风馆 24 小时自助还书机的维护、保养、清洁、图书清理、回收上架等。
 - 8) 甲方根据工作内容安排的其他工作。

1.13 工作要求

- 1) 遵守馆内各项规章制度、劳动纪律, 统一着装、仪容端正。
- 2) 因图书馆工作特性, 双休日及节假日需全天开放, 项目工作人员须根据本馆开放时间安排工作。
- 3) 每月需对项目工作人员进行人员日常工作管理、考核考勤、巡岗管理等, 并做好书面记录。
- 4) 每月由图书馆流通部门负责人及项目负责人对服务工作进行检查与评估, 对不符工作要求的及时予以处理, 做好相应记录提交项目服务公司及馆内分管领导, 并作为年度考核的依据。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整([合同中心-合同总价大写])。

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

2.2 服务地点: 上海少年儿童图书馆

2.3 服务期限

本服务的服务期限: 服务期限从 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止, 时间为一年。[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, 保证拥有提供服务的合法资质。

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服务未能通过验收, 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服务未能通过验收, 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，应签订保密协议和网络信息安全责任书，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。

7.3 付款内容：从签订合同生效之日起算

7.4 付款条件：支付以财政拨款进度和合同履行情况为准，分2期2次支付：每期支付比例（50%）

1) 第一笔付款：在本合同签订一周后，且甲方收到乙方等额付款发票，按本合同甲方支付价款的50%（金额： 大写： ）；

2) 第二笔付款：在项目实施第二个月，且甲方收到乙方等额付款发票，按本合同甲方支付价款的50%（金额： 大写： ）。

3) 如上级拨款延迟，甲方在及时告知乙方后可以顺延支付。

4) 服务最终验收：当乙方完成合同服务期限内规定的所有服务事项和工作内容。

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服务，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、图书等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原有工作内容，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。

8.7 对于乙方提供的服务人员条件及工作未达到甲方要求或经甲方考核不合格或受到馆内读者投诉二次以上的（含第二次）的，甲方有权要求乙方更换该服务人员，直至满足甲方要求，若因此给甲方造成损失的，乙方还应当负责赔偿甲方的损失。

8.8 因乙方提供的服务人员因其个人原因造成任何第三方人身或财产损害的，由乙方承担一切责任，与甲方无关，甲方因此而受到损失的，乙方还应当赔偿甲方的一切损失（包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等）。

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，按照甲方的要求，及时替换不符合甲方标准的服务人员，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

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。

9.8 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。

9.9 乙方应按照甲方要求对服务人员进行图书馆相关业务的培训，以使其达到甲方规定的工作要求。

9.10 乙方应与其提供的服务人员按照相关法律规定建立合法的劳动雇佣关系，支付服务人员劳动报酬并依法缴纳社会保险和住房公积金。

9.11 甲方与乙方服务人员不存在任何劳动或雇佣关系，如因乙方服务人员引起的任何劳动或人事纠纷，与甲方无关，由乙方负责解决并承担一切责任，甲方因此而受到损失的，乙方还应当赔偿甲方的一切损失。

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做答复，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或更换服务人员的，甲方有权没收乙方的项目尾款，或解除合同并追究乙方的违约责任。

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

12. 误期赔偿

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

13. 不可抗力

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

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

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

14. 争端的解决

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

14.2 调解不成则提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

14.3 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

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

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

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并盖章后生效。

18.2 本合同一式五份，甲乙双方各执两份。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、数据保密承诺书、网络信息安全责任书。

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。

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）：（自动
获取参数）

法定代表人或授权委托人（签章）：（自动
获取参数）

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

附件

数据保密承诺书

致：上海少年儿童图书馆

_____（下称“我司”）受上海少年儿童图书馆（下称“贵馆”）委托“读者服务项目合同”（下称“项目”），且双方就本项目于2026年__月签署了《读者服务项目合同》。鉴于本项目涉及并可能接触到贵馆重要的业务数据及用户信息，我司特此向贵馆郑重承诺：

3. 对在本项目中知悉、获取、形成的业务数据或接触到的用户信息以及贵馆业务相关材料信息，承诺按国家有关保密及个人信息相关法律法规的要求，采取有效的保密措施，绝不泄露。

4. 我司将与相关参与项目工作人员签订相应保密协议，非项目工作人员也须遵守我司相关管理

规章制度，将确保严格保管贵馆原始数据文件，仅限本项目使用，不做任何未经贵馆书面授权的利用、复制、传播、交付，或以其他方式泄漏，或移作其他用途。如因我司数据保管过失或员工问题导致数据外泄，我司将及时补救、尽可能修复事件影响并承担相应的法律责任。如有违反上述承诺，贵馆有权随时解除合同并可向我司按照合同总金额 30%索取相应赔偿，如赔偿不足以弥补贵馆损失的，我司愿意补足贵馆损失。

上述承诺自本项目合同生效之日起即开始生效且持续有效，并不因委托合同履行完毕或项目结束而失效、终止。

承诺单位：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

2026 年 月 日

附件

网络信息安全责任书

致：上海少年儿童图书馆

_____（下称“我司”）受上海少年儿童图书馆（下称“贵馆”）委托“读者服务项目合同”（下称“项目”），且双方就本项目于2026年__月签署了《读者服务项目合同》。鉴于本项目中涉及到网络信息安全事项，我司特在此向贵馆郑重承诺，在项目服务期内：

- 1、严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等国家在计算机网络、信息系统和数据信息等方面的法律法规，确保我司通过项目提供的产品或服务符合法律法规要求。
- 2、严格遵守贵馆的网络安全管理制​​度，不泄露数据库的相关账户和密码，不随意更改系统或网络相关功能及配置，不随意为他人分配系统或网络访问权限，不利用可接触到的数据和相关信息技术为他人提供违规违法的便利或者自行从事违规违法的活动。
- 3、严格履行网络信息安全责任，我司将与相关参与项目工作人员签订相应安全责任协议，非项目工作人员也须遵守我司相关管理规章制度，不允许我司员工以任何形式利用工作便利从事妨害贵馆网络信息安全的违规违法活动。如有违反，则按照安全责任协议及我司相关管理规章制度处理，严重者交由公安机关处理。
- 4、如因我司过失导致网络信息安全相关问题，我司承担一切损失并对过失进行及时的补救与处理。
- 5、在合同期内，由我司承担服务清单内包含系统的网络信息安全责任。

承诺单位：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

2026年 月 日

其他信息：

1. 报名时间：2026-06-01 至 2026-06-08 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。

2. 小微企业价格扣除百分比： %

3. 是否允许联合体投标：不允许

4. 开标一览表

上海少年儿童图书馆读者服务外包（2026年度）项目包 1

投标保证金	服务期	投标总价(总价、元)