

项目编号：310000000251128157407-00299598

代理机构内部编号：SQ26-0009

2026 年热线服务保障

竞 争 性 磋 商 文 件

采购单位：上海市绿化和市容管理局行政服务中心

地 址：上海市静安区铜仁路 331 号 14 楼

采购代理机构：上海申权招标咨询有限公司

2026年01月08日
2026 年 1 月

2026 年热线服务保障 的竞争性磋商公告

项目概况

2026 年热线服务保障采购项目 的潜在供应商应在上海政府采购网获取采购文件，并于 2026 年 1 月 20 日 14:00 （北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000251128157407-00299598

项目名称：2026 年热线服务保障

预算编号：0026-00022083、0026-K00022084

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1,813,200.00 元 （国库资金：1,813,200.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-1,813,200.00 元

采购需求：

包名称：2026 年热线服务保障

数量：12

预算金额（元）：1,813,200.00

简要规则描述：结合行业诉求特点，以差别化、精细化管理促诉求办理质量和市民满意度的提升，将诉求初筛甄别、对口移送、先行联系、解释安抚等热线诉求受理前端客服工作通过政府购买服务方式实现，将较为有限的人力集中到疑难诉求沟通协调、督办督查、实际解决上，最大限度提高市民满意度、获得感、幸福感。

合同履约期限：2026 年 2 月 1 日起至 2027 年 1 月 31 日止。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次采购执行支持中小微企业、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等相关政策。**本项目专门面向小型、微型企业采购。**

3. 本项目的特定资格要求：

- 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
- 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- 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；

- 4、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明；
- 5、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 6、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
- 7、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应供应商，不得同时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。

三、获取采购文件

时间：**2026-01-09** 至 **2026-01-16**，每天上午 **00:00:00**~**12:00:00**，下午 **12:00:00**~**23:59:59**

（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：**2026-01-22 14:00:00**（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn（以此为准）

五、响应文件开启

响应文件开启时间：**2026-01-22 14:00:00**（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn（以此为准）

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

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由市财政局建设和维护的上海市政府采购信息管理平台（简称：采购云平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。响应供应商应根据《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。响应供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。响应供应商应在响应文件提交截止时间前尽早加密上传响应文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近响应文件提交截止时间上传造成采购代理机构无法在响应文件提交截止时间前完成签收的情形。未签收的响应文件视为投标未完成。

磋商所需携带其他材料：

- (1) 便携式计算机（自备无线网络）。
- (2) 投标所用的数字证书或电子营业执照。
- (3) 响应供应商授权代表有效身份证明材料。

本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市绿化和市容管理局行政服务中心
地 址：上海市静安区铜仁路 331 号 14 楼
联系方式：021-62899035

2. 采购代理机构信息

名 称：上海申权招标咨询有限公司
地 址：上海市杨浦区伟成路 70 号弘源创新大厦 1 号楼 6 楼 601-602 室
联系方式：021-55231987-8022

3. 项目联系方式

项目联系人：陈希夷、徐康雄、刘岱宗
电 话：021-55231987-8022

第一部分响应供应商须知

前附表

序号	内 容
1	项目名称：2026年热线服务保障 项目编号：310000000251128157407-00299598 预算编号：0026-00022083、0026-K00022084 代理机构内部编号：SQ26-0009 预算金额：1,813,200.00 元 最高限价：1,813,200.00 元 不接受一切超过预算（或最高限价）金额的投标报价。 是否允许联合体投标：不允许。
2	采购人：上海市绿化和市容管理局行政服务中心 地址：上海市静安区铜仁路331号14楼 联系人：闻老师 联系方式：021-62899035
3	采购代理名称：上海申权招标咨询有限公司 采购代理地址：上海市杨浦区伟成路70号弘源创新大厦1号楼6楼601-602室 采购代理联系人：陈希夷、徐康雄、刘岱宗 采购代理电话：021-55231987-8022
4	现场考察：本项目不组织现场考察。
5	响应供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清。 请与采购代理机构联系[联系人：陈希夷、徐康雄、刘岱宗；电话：021-55231987-8022]，对磋商文件中所提的有关疑问请以书面或传真形式递送，采购代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已领取磋商文件的每一响应供应商。
6	磋商保证金金额： 人民币30000元整 支付方式：支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函或网上汇款等非现金形式 代收款方：上海申权招标咨询有限公司 开户银行：中国建设银行股份有限公司上海五角场支行 账号：3100 1544 9000 5973 0003 注：供应商须在磋商响应截止时间之前缴纳磋商保证金，以电汇方式支付的请备注 SQ26-0009 保证金。供应商应在首次响应文件提交截止时间前登陆上海政府采购网

	购网进行保证金的缴纳登记。
7	<p>文件提交截止时间: 2026-01-22 14:00:00 (北京时间)</p> <p>响应文件提交方式: 由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站: 上海政府采购网）提交</p> <p>响应文件提交网址: www.zfcg.sh.gov.cn (以此为准)</p> <p>响应文件开启时间: 2026-01-22 14:00:00 (北京时间)</p> <p>响应文件开启地点: www.zfcg.sh.gov.cn (以此为准)</p> <p>磋商时间: 2026-01-22 14:00:00 (北京时间)</p> <p>磋商地点: www.zfcg.sh.gov.cn (以此为准)、上海市杨浦区伟成路 70 号弘源创新大厦 1 号楼 6 楼 601-602 室</p> <p>逾期收到或不符合规定的响应文件恕不接受。</p>
8	磋商有效期: 90 天 ★磋商有效期不足 90 天的响应视作无效响应
9	其他评标考虑因素: 详见评标办法
10	<p>本项目为依照《上海市电子政府采购管理暂行办法》采用网上电子招投标, 请响应供应商参照相关法律、法规及规章, 请响应供应商在响应文件提交截止时间前将响应文件通过投标客户端上传至上海政府采购网（采购云平台）, 响应文件提交网址: http://www.zfcg.sh.gov.cn。如响应供应商未能在响应文件提交截止时间前上传响应文件的, 投标将不予受理, 供应商自行承担相关后果。</p> <p>上海政府采购网（采购云平台）技术客服电话: 95763</p>
11	<p>本项目为依照《上海市电子政府采购管理暂行办法》及《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》采用网上采购云平台。响应文件以电子响应文件为准。</p> <p>若竞争性磋商文件中的其他文字与前附表不一致的, 以前附表为准。</p> <p>若竞争性磋商文件中的文字内容与法律法规有冲突的, 以法律法规为准。</p>
12	采购代理服务费: 按照国家发改委计价格[2002]1980 号、发改办价格[2003]857 号《招标代理服务收费管理暂行办法》中的招标代理收费标准收取（若不足 5000 元则按 5000 元计算）, 由成交供应商在接受成交通知书时向采购代理机构一次性支付。
13	<p>履约验收要求</p> <p>1、验收组织方式: <input checked="" type="checkbox"/>自行组织 <input type="checkbox"/>委托第三方组织</p> <p>2、验收主体: 上海市绿化和市容管理局行政服务中心</p> <p>3、是否邀请本项目的其他供应商参加验收: <input type="checkbox"/>是 <input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p>4、是否邀请专家参加验收: <input type="checkbox"/>是 <input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p>5、是否邀请服务对象参加验收: <input type="checkbox"/>是 <input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p>6、是否第三方检测机构参加验收: <input type="checkbox"/>是 <input checked="" type="checkbox"/>否</p>

	<p>7、是否参加抽查检测: <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>8、是否存在破坏性检测: <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否</p> <p>9、履约验收时间: 供应商提出验收申请之日起 12 日内组织验收</p> <p>10、履约验收方式: <input checked="" type="checkbox"/> 一次性验收 <input type="checkbox"/> 分期验收</p>
14	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 其他未列明行业

A 说 明

1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于本磋商文件中所叙述的相关服务。

2. 定义

2.1 “采购人”（买方）系指上海市绿化和市容管理局行政服务中心。

2.2 “采购代理机构”系指上海申权招标咨询有限公司。

2.3 “响应供应商”（卖方）系指交响应文件的供应商。

2.4 “服务”系指磋商文件规定的响应供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.5 “甲方”系指采购人。

2.6 “乙方”系指中标（成交）并向采购人提供服务的响应供应商。

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

3. 合格的响应供应商

3.1 详见竞争性磋商公告中合格响应供应商必须具备的条件

3.2 合格的服务

3.2.1 响应供应商所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

3.2.2 响应供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4. 磋商费用

4.1 不论响应的结果如何，响应供应商均应自行承担所有与磋商响应有关的全部费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

B 磋商文件说明

5. 磋商文件的构成

5.1 磋商文件用以阐明所需本项目所需提供的相关服务、磋商程序和合同条款。磋商文件由下述部分组成：

- (1) 前附表
- (2) 响应供应商须知（含磋商评审标准）
- (3) 合同条款
- (4) 磋商文件格式
- (5) 采购需求

5.2 除非有特殊要求，磋商文件不单独提供采购服务使用地的自然环境、公用设施等情况，

响应供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6. 磋商文件的澄清

6.1 响应供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清。请与采购代理联系，对磋商文件中所提的有关疑问请以书面或传真形式递送到，采购代理将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已领取磋商文件的每一响应供应商。如有需要，采购代理将安排召开答疑会（联系人：陈希夷、徐康雄、刘岱宗；电话：021-55231987-8022；传真：021-65503025；邮箱：sqzb4@sqzhaobiao.com）。

7. 磋商文件的修改

7.1 在采购代理机构对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改的，将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区，该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

7.2 为使响应供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑磋商文件的修改，如有必要，采购代理可酌情推迟文件提交截止时间和磋商时间，并以书面形式通知已领取磋商文件的每一响应供应商。

7.3 磋商文件的澄清及修改将构成磋商文件的一部分，对响应供应商有约束力。

7.4 当后发的修改文件与原磋商文件或此前发出的修改文件之间存在不一致时，应以后发的修改文件为准。

7.5 请在文件提交截止日期前上传响应文件至上海政府采购网。响应文件以上传平台的电子版为准。

8. 现场考察

8.1 采购人组织现场考察的，所有响应供应商应按《响应供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。响应供应商如不参加，其风险由响应供应商自行承担，采购人不承担任何责任。采购人不组织现场考察的，响应供应商可以自行决定是否现场考察，响应供应商需要现场考察的，采购人应为响应供应商现场考察提供一定方便，响应供应商进行现场踏勘时应当服从采购人的安排。

8.2 响应供应商现场考察发生的费用由其自理。

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

8.4 采购人在现场考察中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供响应供应商在编制响应文件时参考，采购人不对响应供应商据此作出的判断和决策负责。

C 响应文件的编写

9. 要求

9.1 响应供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应对磋商文件作出实质性响应，否则，其文件可能被拒绝。

10. 磋商语言及计量单位

10.1 响应文件及响应供应商和采购代理就磋商交换的文件和往来信件，应以中文书写。

10.2 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

11. 响应文件的组成

11.1 响应文件应包括下列部分：

- 1) 磋商书
- 2) 磋商报价表
- 3) 分项报价表
- 4) 资格条件响应表
- 5) 实质性要求响应表
- 6) 评审内容对照表
- 7) 需求理解
- 8) 服务方案
- 9) 项目服务人员情况
- 10) 类似项目业绩情况表（附合同）
- 11) 响应供应商基本情况表
- 12) 法定代表人授权书
- 13) 中小企业声明函
- 14) 声明函
- 15) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明文件及相关资质证书等与本次采购内容相关的资质/资格证明文件情况等
- 16) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- 17) 其他相关资料（磋商文件未要求，响应供应商认为应提供的相关资料）
- 18) 响应供应商基本情况承诺

12. 磋商书

12.1 响应供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商书》。

12.2 磋商文件中未提供《磋商书》的，为无效响应。

13. 资格条件响应表及实质性要求响应表

13.1 响应供应商应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及

《实质性要求响应表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格条件及实质性要求。

14. 响应文件格式

14.1 响应供应商应按照磋商文件中提供的响应文件格式填写。

15. 磋商报价

15.1 响应供应商应在磋商文件所附的报价价格表上写明标的物的单价及所报总价。如单价与总价有出入，以单价为准。响应供应商对每种标的物只允许有一个报价，磋商小组不接受有任何选择的报价。

15.2 响应供应商按要求填写报价供磋商小组评判方便，但不限制买方以其他方式签订合同的权力。

16. 磋商响应货币

16.1 报价一律用人民币填报。

17. 响应供应商资格证明文件

17.1 响应供应商必须提交证明其有资格进行响应和有能力履行合同的文件，作为响应文件的一部分，具体详见磋商文件要求。

18. 符合磋商文件规定的响应文件

18.1 响应供应商提交证明其提供服务符合磋商文件规定的响应文件，作为响应文件的一部分。

18.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据，并提供：服务方案的详细描述。

19. 磋商保证金

19.1 磋商保证金为响应文件的组成部分之一。

19.2 响应供应商应在响应文件提交截止时间前，向采购代理提交的磋商保证金：人民币30000元整。（保证金递交截止时间：供应商须在磋商响应截止时间之前交纳磋商保证金。保证金汇款时备注代理机构内部编号 SQ26-0009。）

代收款方：上海申权招标咨询有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司上海五角场支行

账号：3100 1544 9000 5973 0003

19.3 磋商保证金用于保护本次采购免受响应供应商的行为而引起的风险。

19.4 磋商保证金可以下列方式提交：支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函或网上汇款等非现金形式。（在磋商有效期满前，因票据即将到期，采购代理机构有权暂时行使票据权力。）

19.5 未按规定提交磋商保证金的磋商响应，将被视为无效响应。（注：供应商须在响应文件提交截止时间前缴纳磋商保证金。）

19.6 未成交供应商的磋商保证金自结果通知发出之日起5个工作日内原额退还。

19.7 成交供应商的磋商投标保证金自采购合同签订之日起 5 个工作日内原额退还。

19.8 发生以下情况磋商保证金将被没收：

(1) 响应文件提交截止时间后响应供应商在磋商有效期内撤回磋商报价及相关承诺的；

(2) 如果成交供应商未能做到：

a. 按本须知规定签订合同；

20. 磋商有效期

20.1 响应文件从文件提交截止之日起，磋商有效期为 90 天。特殊采购项目在“技术规格及要求”部分另行规定。磋商有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于磋商有效期之前要求响应供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。响应供应商可以拒绝上述要求而其保证金不被没收。对于同意该要求的响应供应商，既不要求也不允许其修改磋商响应文件，但将要求其相应延长保证金的有效期，有关退还和没收保证金的规定在磋商有效期的延长期内继续有效。

21. 响应文件的签署及规定

21.1 响应供应商应按照磋商文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

21.2 磋商文件中凡要求签署、盖章之处，均应显示响应供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及响应供应商的公章。响应供应商名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则应当按磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权书》（如响应供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的《法定代表人授权书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出响应供应商公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由响应供应商自负。

21.3 其中对《磋商书》、《法定代表人授权书》、《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明》，响应供应商未按照上述要求显示公章的，其响应无效。

D 响应文件的递交

22. 响应文件采购云平台上传

22.1 响应供应商应在采购云平台中按照要求填写和上传所有磋商响应内容，并通过数字证书或电子营业执照加密方式提交响应文件。磋商响应的有关事项应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》及《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》及采购云平台有关规定的要求办理。

22.2 磋商文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《磋商书》、营业执照、身份

证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由响应供应商承担相应责任。

22.3 响应供应商应充分考虑到网上投标响应可能发生的故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标响应的任何技术故障、操作失误造成响应供应商投标内容缺漏、不一致或投标失败的，采购人不承担任何责任。

23. 递交磋商响应文件的截止时间

23.1 供应商必须在《磋商公告》规定的网上响应文件提交截止时间前将响应文件在采购云平台中上传并正式提交。

23.2 在采购人及采购代理机构按《响应供应商须知》规定酌情延长响应文件提交截止期的情况下，采购人及采购代理机构和响应供应商受截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24. 响应文件提交截止及签到解密

24.1 递交的磋商响应文件，在响应文件提交截止时间后上传的任何响应文件，采购人及采购代理机构均将拒绝接收。

24.2 磋商响应截止时间后网上采购云平台显示签到页面，供应商进行签到操作。响应供应商签到完成后，由采购人、采购代理机构解除网上采购云平台对响应文件的加密。响应供应商应在规定时间内使用数字证书或电子营业执照对其响应文件进行解密操作。签到和解密的操作时长分别为半小时，响应供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的响应供应商，其响应将作无效响应处理。因系统原因导致响应供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。如网上采购云平台解密程序发生变化的，以最新的操作程序为准。

25. 磋商响应文件的修改和撤销

25.1 在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对在采购云平台已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》及《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》及采购云平台有关规定的要求办理。

25.2 响应供应商在提交磋商响应文件后可对其磋商响应文件进行修改或撤销，但代理机构须在磋商截止时间之前收到该修改或撤销的书面通知，该通知须有正式授权的响应供应商授权代表签字。

25.3 响应供应商对磋商响应文件修改的书面材料或撤销的通知请按磋商文件规定进行编写

、标注和递送，并注明“修改磋商响应文件”或“撤销磋商”字样。

25.4 磋商截止时间以后不得修改磋商响应文件。

25.5 响应供应商不得在磋商时间起至磋商响应文件有效期前撤销磋商响应文件，负责将承担响应法律责任。

E 评 判

26. 磋商小组组成

26.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。磋商小组会对响应文件进行审查、质疑、评估和比较。

27. 对磋商响应文件的审查和响应性的确定

27.1 评审分为资格性检查和符合性检查。资格性检查。根据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格条件证明等进行审查，以确定响应供应商是否具备响应资格。符合性检查。依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求做出响应。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件真实无误的内容，而不依据外部的证据，但响应文件有不真实、不正确的內容时除外。
。

27.2 响应供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其响应成为实质上响应的响应。
。

27.3 响应文件不符合《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，将被认定为无效响应。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，相关投标响应均无效。除前述以及政府采购法律法规、规章、《响应供应商须知》所规定的响应无效情形、磋商文件实质性要求条款外，响应文件有其他不符合磋商文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致响应无效。

27.4 磋商小组判断磋商响应文件的响应性仅基于磋商响应文件本身而不靠外部证据。

27.5 磋商小组将拒绝被确定为非实质性响应的磋商响应文件，响应供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其文件成为实质性响应的文件。

27.6 响应文件提交截止时间后，采购人拒绝响应供应商主动提交的任何澄清与补正。

27.7 采购人可以接受响应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。

27.8 出现下列情形之一的，将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 1) 实质性响应磋商文件的响应供应商不满三家；
- 2) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- 3) 其他法律、法规所规定的。

28. 磋商响应文件的澄清

28.1 为了有助于对磋商响应文件进行审查、评估和比较，磋商小组有权向响应供应商质疑，请响应供应商澄清其磋商内容。响应供应商有责任按照磋商小组通知的时间、地点派专人进行答疑和澄清。

28.2 磋商小组可以书面要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

28.3 供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖供应商公章书面送达。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身证明明。

29. 对磋商响应文件的评估和比较及磋商程序

29.1 磋商小组将对实质性响应的磋商响应文件进行评估和比较。

29.2 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

29.3 磋商文件能够详细列明采购标的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

29.4 在磋商过程中，经采购人确认后，磋商小组有权根据磋商文件和磋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。对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加供应商公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身证明明。

29.5 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

30. 评审程序

30.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

30.2 磋商小组将按磋商文件中规定的评审方法和标准（见“评审办法”），对资格性检查和符合性检查合格的磋商文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

30.3 评审时除考虑报价和技术服务以外，还将考虑以下因素：响应文件中所报价格组成；其他特殊要求因素。

31. 评审原则及方法

31.1 对所有响应供应商的响应磋商评估，都采用相同的程序和标准。

31.2 评审严格按照磋商文件的要求和条件进行。

31.3 推荐中标（成交）候选供应商名单。各评委按照磋商评审办法对每个响应供应商进行独立评分，再计算平均分值，磋商小组按照每个供应商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（成交）候选人，依此类推。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，则由磋商小组按照少数服从多数原则投票表决。

磋商评审办法

本次评标采用综合评分法。磋商小组由3人组成，3人评委经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合得分最高者为第一名，依次类推确定得分排名顺序。磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告。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，则由磋商小组按照少数服从多数原则投票表决。若出现排名第一的成交候选人放弃成交或不能按磋商文件规定签订合同等原因取消成交资格，则按推荐后续供应商顺序依次确定排名第二的成交候选人为成交供应商，或按采购人要求重新组织采购确定。

若本项目非专门面向中小企业采购，则对小型和微型企业响应供应商的报价价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小企业响应磋商应提供《中小企业声明函》；监狱企业视同小型、微型企业；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

磋商小组认为响应供应商的报价明显低于其他通过符合性审查响应供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；响应供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

评审细则

序号	类别	评分项目	分值区间	评分办法	类型
----	----	------	------	------	----

1	报价分	报价分	0-10	满足磋商文件要求且响应磋商价格最低的响应磋商报价为评标基准价，其价格分为满分。其他响应供应商响应磋商报价得分=（评标基准价/响应磋商报价）×价格权重 10%×100。	客观分
2	需求理解	供应商对本项目的目标和定位的理解	0-2	供应商对本项目的目标和定位理解准确到位（包括核心目标契合度、服务定位精准度）得 2 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 1 分，内容缺失或与本项目无关的扣 2 分。	主观分
3		供应商对本项目重点难点的分析	0-2	供应商对本项目重点难点的分析准确到位（包括重点任务识别准确性、难点问题剖析深度、风险预判全面性），得 2 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 1 分，内容缺失或与本项目无关的扣 2 分。	主观分
4	前端诉件受理	工作模式保障	0-5	提供完整详实的 7 天*24 小时值守方案（包括人员排班配置、交接、应急补位机制），确保全天候覆盖，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
5		正常工单接收	0-5	提供清晰明确的执行流程和监控预警机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
6		紧急类诉件受理	0-5	提供清晰、可量化的紧急处置流程和监控预警机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
7	差别化先行联系	基础性先行联系	0-5	针对不同诉件类型提供差别化联系策略、制定标准化话术、有清晰可操作性强的实施实施细则，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
8		拓展性先行联系	0-5	针对不同诉件类型提供拓展性先行联系策略、制定标准化话术、有清晰可操作性强的实施实施细则，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
9		配套服务落实	0-5	短信内容规范、信息准确完整、及时，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或	主观分

				与本项目无关的扣 5 分。	
10	甄别分类、对口移送	诉件分类	0-5	提供完整详实的诉件分类标准、流程及复核机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
11		特殊标注、紧急件次紧急件	0-5	提供明确的对特殊标注、紧急件次紧急件的平台应急通知流程及记录机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
12		对口移送	0-5	提供清晰明确的移送流程、移送错误的纠正机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
13	工作台账	台账	0-5	各类台账标准明确、管理流程规范、结构清晰、更新频率及时，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
14		报表	0-5	报表逻辑明确、内容要点覆盖全面、报送及时，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
15	热线培训及应急演练	热线培训	0-5	培训体系完整，培训内容覆盖面广针对性强具有时效性，培训形式多样、培训考核机制全面，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
16		应急演练	0-5	应急演练计划具体完整可执行性强，演练内容覆盖面广针对性强，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
17	质量控制	控制机制	0-5	提供详细的控制机制（包括定期的工单抽样质检与复盘周期、参与人员、流程），得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
18		薄弱点、提高点识别及整改提高	0-5	提供明确的薄弱点、提高点识别方法，整改提高机制，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	主观分
19	信息数据 保密与安	信息数据 保密与安	0-5	具有完善的数据安全与保密管理体系，具有明确的安全	主观

	全	全		管理制度、安全保障措施、应急措施，得 5 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 2.5 分，内容缺失或与本项目无关的扣 5 分。	分
20	项目团队成员	项目团队成员配置、岗位分工	0-2	项目团队成员配置完善，岗位分工明确，得 2 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 1 分，内容缺失或与本项目无关的扣 2 分。	主观分
21		项目团队成员技术能力、工作经验	0-2	项目团队成员技术能力强、工作经验丰富，得 2 分；内容有部分缺陷或不能完全满足要求的扣 1 分，内容缺失或与本项目无关的扣 2 分。	主观分
22	类似项目业绩	类似项目业绩	0-2	根据响应供应商承接的 2023 年 1 月 1 日至今类似项目业绩进行评审。有一个有效类似项目业绩得 0.5 分，最高得分为 2 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。类似项目业绩证明材料以签订的合同为准，不提供合同的得 0 分。	客观分

- 附：1. 上述计算结果四舍五入后保留 2 位有效小数。
 2. 最低报价不是被授予合同的保证。
 3. 内容完整、详细、有针对性是指：每一评审项均标明与评审项相同的投标标题，并逐一响应，无瑕疵和缺项；
 4. 评审细则中“瑕疵”“缺陷”是指：该项评审内容有缺点、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或存在不适用本项目特性、套用其他项目内容；不能完全实现其应当具有或者承诺的目标；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞或常识错误；无明显投标标题或内容与投标标题未对应；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形；
 5. 评审细则中“缺项”、“缺漏”“缺失”是指：该评审内容未提供，即出现无对应评审项的投标标题、无有关联性的内容。

32. 保密

32.1 有关磋商响应文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向的一切情况都不得透露给任一响应供应商或与上述评判工作无关人员。

32.2 响应供应商不得干扰评标活动，否则将废除其响应磋商。

F 授予合同

33. 合同授予的准则

33.1 合同将授予被确定为实质上响应磋商文件要求，能够最大限度地满足磋商文件中规定的各项综合评价标准的响应供应商。

33.2 最低报价不是被授予合同的保证。

34. 资格最终审查

34.1 磋商小组将审查响应供应商的财务、技术、服务和供货能力及信誉，确定其是否能圆满地履行合同。

35. 接受和拒绝任何或所有响应的权力

35.1 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

36. 成交通知

36.1 成交（未成交）通知书将与成交公告同时发出。《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

36.2 采购代理在发出《成交通知书》的同时，向未成交的供应商发出《未成交通知书》。

36.3 《成交通知书》将作为签订合同的依据。

37. 签订合同

37.1 中选供应商按《成交通知书》指定的时间、地点与采购人签订合同。

37.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。

38. 采购代理服务费

38.1 详见前附表。

七、其他

39. 询问与质疑

39.1 响应供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对响应供应商的询问，采购人及采购代理机构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。联系部门：上海申权招标咨询有限公司、联系电话：021-55231987、通讯地址：上海市杨浦区伟成路 70 号弘源创新大厦 1 号楼 6 楼 601-602 室。

39.2 供应商认为磋商文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据中华人民共和国财政部令第 94 号中相关规定，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其收到磋商文件之日（以采购云平台显示的报名时间为为准）起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购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。采购人、采购代理机构将拒收未在法定质疑期内发出的质疑函。

响应供应商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。

39.3 响应供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交响应供应商签署的授权委托书，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。响应供应商为自然人的，应当由本人签字；响应供应商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。

39.4 响应供应商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。

响应供应商为自然人的，应当由本人签字；响应供应商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。

39.5 响应供应商提起询问和质疑，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《响应供应商须知》第 39.3 条和第 39.4 条规定的，采购代理机构将当场一次性告知响应供应商需要补正的事项，响应供应商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书面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：上海申权招标咨询有限公司、联系电话：021-55231987、通讯地址：上海市杨浦区伟成路 70 号弘源创新大厦 1 号楼 6 楼 601-602 室。

39.6 采购代理机构将在收到响应供应商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响应供应商和其他有关响应供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

39.7 对响应供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响采购活动继续进行的，采购代理机构将通知提出询问或质疑的响应供应商，并在原公告发布媒体上发布变更公告。

39.8 供应商在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

供应商有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁

止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

- (一) 捏造事实；
- (二) 提供虚假材料；
- (三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

第二部分 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。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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。

第三部分 合同条款

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（[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：上海市静安区铜仁路 331 号 14 楼或采购人指定地点。

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 2026 年热线服务保障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 项目完成后，由采购人依据采购合同、验收标准以及供应商响应文件等资料，对供应商提供的服务进行现场验收，响应供应商积极配合并提供配合验收工作。

本次采购项目的验收标准以采购文件及采购合同约定的服务质量标准以及相关的国家标准、行业标准或地方标准为依据。

如验收未获通过，采购人有权要求供应商立即进行整改，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

5. 5 具体要求详见磋商文件。

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：

采取分期付款方式。

即合同签订之后，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后支付合同款项的 16.67%；

项目服务至 2026 年 6 月 1 日，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后 10 个工作日内，支付合同款项的 25.00%；

甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2026 年 9 月 1 日前，支付合同款项的 25.00%；

甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2026 年 12 月 13 日前，支付合同款项的 25.00%；

项目验收合格后，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2027 年 2 月 1 日前，支付合同款项的 8.33%。

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 2026 年热线服务保障，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 2026 年热线服务保障的无法正常运行，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 2026 年热线服务保障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 务期限内有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 2026 年热线服务保障或设备发生故障时，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对原有 2026 年热线服务保障进行调整，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 2026 年热线服务保障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 2026 年热线服务保障正常运行。

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服务质量的，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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，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. 履约保证金

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔为/履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后九十天内有效。所有服务工作完成之后，甲方向乙方无息全款退还履约保证金。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15. 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。

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15. 3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16. 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它义务。

16. 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。

17. 破产终止合同

17. 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。

18. 合同转让和分包

18. 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。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标（采购）文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 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。

21. 合同修改

21. 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）：

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

第四部分 附件一响应文件格式

附件 1

磋商书

致：上海市绿化和市容管理局行政服务中心

根据贵方项目编号为_____的_____（项目名称）的磋商文件，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表响应供应商_____（响应供应商的名称），向贵方在网上投标系统中提交响应文件 1 份。响应文件包括以下内容：

1. 磋商书
2. 磋商报价表
3. 分项报价表
4. 资格条件响应表
5. 实质性要求响应表
6. 评审内容对照表
7. 需求理解
8. 服务方案
9. 项目服务人员情况
10. 类似项目业绩情况表（附合同）
11. 响应供应商基本情况表
12. 法定代表人授权书
13. 中小企业声明函
14. 声明函
15. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明文件及相关资质证书等与本次采购内容相关的资质/资格证明文件情况等
16. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
17. 其他相关资料（磋商文件未要求，响应供应商认为应提供的相关资料）
18. 响应供应商基本情况承诺

由_____（银行名称）出具的磋商保证金，金额为_____。

- (1) 据此函，签字代表宣布同意如下：
- (2) 所附分项报价表中规定的应提供和交付的标的物总价为_____即_____（大写）。
- (3) 响应供应商将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
- (4) 响应供应商已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。

- (5) 我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
- (6) 其响应磋商自递交响应文件截止日起有效期为90个日历日。
- (7) 响应供应商同意提供按照贵方可能要求的与其采购有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的响应。

响应供应商授权代表签字：

(加盖公章)

日期：

附件 2

磋商报价表（首轮）

响应供应商名称: _____ 项目编号: _____ 货币单位: 人民币/元

2026 年热线服务保障包 1

项目名称	响应总价(元) (大写)	响应总价(总价、元)

响应供应商授权代表签字:

(加盖公章)

日期:

附件 3

分项报价表

响应供应商名称: _____ 项目编号: _____ 货币单位: 人民币/元

序号	项目	服务内容描述	报价
本项目总体报价:			

注: 如果单价和总价不符时, 以单价为准。

响应供应商授权代表签字:

(加盖公章)

日期:

附件 4

资格条件响应表

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项 [响应内容说明(是/否)]	详细内容所对 应电子响应文 件名称及页码	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：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书等）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。 2. 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。 3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应供应商，不得同时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。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表 人授权	1. 在响应文件由法定代表人授权代表签字的情况下，应按竞争性磋商文件规定格式提供法定代表人授权书。如响应供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的法定代表人授权书格式之内容并将其附在响应文件中。 2. 按竞争性磋商文件要求提供被授权人身份证件。			
中小企业	本项目专门面向小型、微型企业采购。			

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

附件 5

实质性要求响应表

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项 (响应内容说明(是/否))	详细内容所 对应电子响 应文件名称	备注
磋商响应文 件内容、签署 等要求	1. 响应文件按竞争性磋商文件要求提供《磋商书》、《磋商报价表》。 2. 电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
磋商有效期	不少于 90 天。			
磋商报价	1. 不得进行选择性报价（最终报价应是唯一的，磋商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报 价。 3. 报价不得超出磋商文件标明的采购预 算金额或项目最高限价。			

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

附件 6

评审内容对照表

序号	评审内容	评审因素	响应内容对应页码
1			第()页——第()页
2			第()页——第()页
3			第()页——第()页
4			第()页——第()页
5			第()页——第()页
6			第()页——第()页
.....			第()页——第()页

响应供应商授权代表签字:

(加盖公章)

日期:

附件 7

需求理解

(格式由响应供应商自行设计提供，包含要素详见磋商评审办法中相关内容和采购需求)

附件 8

服务方案

(格式由响应供应商自行设计提供，包含要素详见磋商评审办法中相关内容和采购需求)

附件9

项目服务人员情况

(1) 项目服务人员总体情况表

序号	姓 名	职务（负责人、组员等）	职称及资格证书	主要资历、经验及承担过的项目

响应供应商授权代表签字：

(加盖公章)

日期：

(2) 项目服务人员情况表

(附相关证书、上岗证、相关培训经验证明等)

1. 一般情况					
姓 名		年 龄		技术职务	
职 务		本合同中拟任职务		为申请人服务时间	
学 历					
相关职业资格		取得职业资格时间			
2. 经 历					
年 份	负责过的重大项目 (类型)	该项目中任职		备 注	

响应供应商授权代表签字:

(加盖公章)

日期:

附件 10

类似项目业绩情况表（附合同）

项目序号	1	2	3
项目名称			
项目所在地			
项目采购单位名称			
项目采购单位地址			
项目采购单位 联系人姓名、电话			
合同价格			
采购日期			
服务期			
项目负责人			
技术负责人			
项目描述			
备注（用户反映）			

注：各单位可根据各自的项目数量，调整表单的列数。

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

附件 11

响应供应商基本情况表

响应供应商名称					
注册地址			邮政编码		
联系方式	联系人		电话		
	传真		网址		
法定代表人	姓名		技术职称	电话	
技术负责人	姓名		技术职称	电话	
成立时间			员工人数:		
资质等级			其中	项目经理	
营业执照号				高级职称人员	
注册资金				中级职称人员	
开户银行				初级职称人员	
账号				技工	
经营范围					

响应供应商授权代表签字:

(加盖公章)

日期:

附件 12

法定代表人授权书

本授权书声明：

_____（单位名称）法定代表人_____（姓名）经合法授权，特代表本单位（以下称“响应供应商”）任命：____（姓名）为正式的合法代理人（授权代表），并授权该代理人在有关_____（项目名称）的磋商工作中，以响应供应商的名义签署磋商书、进行磋商、签署合同并处理与此有关的一切事务。

特签字/印章如下，以资证明。

授权人签字/印章：_____

（加盖公章）

代理人签字：_____

地 点：_____

时 间：_____

在此粘贴授权代表身份证件

注：请在法定代表人授权书中附上响应供应商授权代表身份证件，响应供应商授权代表在磋商当天带好有效身份证明材料。

附件 13

中小企业声明函

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

（标的名称），属于其他未列明行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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）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。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以中小企业声明函中明确的采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为准。

（5）中标人（成交供应商）为中小企业的，本声明函将随中标（成交）结果同时公告。

关于印发中小企业划型标准规定的通知

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部

国家统计局

国家发展和改革委员会

财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（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。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件 14

声明函

我单位参加_____（项目名称）_____磋商，郑重声明承诺满足以下条件：

- 一、具有独立承担民事责任的能力；
- 二、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 三、参加政府采购活动前三年内在经营活动中有重大违法记录；
- 四、承诺已自查，在参加本项目未违反“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应供应商，不得同时参加同一包件的响应或者未划分包件的同一招标项目的响应。”及“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。”的要求。

五、法律、行政法规规定的其他条件；

六、在本项目中提供的资料均真实、合法、有效。

我方声明如违反上述承诺，自愿承担相应的法律后果。

特此声明！

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

附件 15

法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明文件及相关资质证书等与本次采购内容相关的资质/资格证明文件情况等

附件 16

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：

附件 17

其他资料表（磋商文件未要求，响应供应商认为应提供的相关资料）

附件 18

响应供应商基本情况承诺

(一) 主要股东或出资人信息

序号	名称 (姓名)	统一社会信用代码 (身份证号)	出资方式	出资金额 (万元)	占全部股 份比例	备注

我方承诺，以上信息真实可靠；如填报的股东出资额、出资比例等与实际不符，视为放弃成交资格。

注：

1. 主要股东或出资人为法人的，填写法人全称及统一社会信用代码（尚未办理三证合一的填写组织机构代码）；为自然人的，填写自然人姓名和身份证号。
2. 出资方式填写货币、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
3. 响应供应商应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写，股东数量多于 10 个的，填写前 10 名，不足 10 个的全部填写。

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

(二) 与响应供应商存在关联关系的单位情况说明（如有）

（供应商名称）在此声明，我方已按照磋商文件要求如实披露是否与我方存在关联关系（与供应商负责人为同一人的其他单位，或与供应商存在控股、管理关系的其他单位）的其他单位情况，并宣布接受如下要求：

- 在响应文件提交截止时间时我方响应供应商代表有义务对其他响应供应商是否与我方存在关联关系进行说明并签字确认；
- 如果我方未如实披露和说明与我方存在关联关系的其他响应供应商情况，一经发现，我方无条件接受投标无效的处理结果，并承担由此造成的损失和法律责任。

与供应商负责人为同一人的其他单位

序号	单位名称	法定代表人	法定代表人身份证号	注册资金	股东情况			备注
					股东构成	资金认缴数额	资金认缴比例	

与供应商存在控股、管理关系的其他单位

序号	单位名称	法定代表人	法定代表人身份证号	注册资金	股东情况			备注
					股东构成	资金认缴数额	资金认缴比例	

说明：

- 响应供应商应当依据自身存在的上述情形，如实披露与本单位存在关联关系的单位情况。
- 如果响应供应商不存在上述情形，在表格“单位名称”栏填写“无”。

响应供应商授权代表签字：

（加盖公章）

日期：

(三) 供应商参加本项目无围标串标行为的承诺函

一、我公司承诺无下列相互串通投标的情形:

1. 不同响应供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同响应供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同的响应供应商的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同响应供应商的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
5. 不同响应供应商的投标文件相互混装；
6. 不同响应供应商的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我公司承诺无下列恶意串通的情形:

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，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。

响应供应商授权代表签字：

(加盖公章)

日期：

第五部分 采购需求

一、项目概述

上海市绿化市容热线作为上海市 12345 市民服务热线行业诉求转办的重要组成部分，承担着全市绿化、林业、市容、环卫四大板块的市民和社会咨询、建议、投诉举报类诉求受理处置工作，全天候 24 小时受理市“12345”市民服务热线、“110”等移送诉件工单并做好甄别分类、对口移送、先行联系、催办督查、协调处理、办结反馈等方面工作。根据《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划》，围绕“高效处置一件事”要求，进一步发挥热线作为构建服务型政府重要平台的作用，及时解决市民“急难愁盼”问题，真正使热线成为城市运行“一网统管”的重要载体。上海市绿化和市容管理局行政服务中心拟继续参照市“12345”市民服务热线办做法，结合行业诉件特点，以差别化、精细化管理促诉件办理质量和市民满意度的提升，将诉件初筛甄别、对口移送、先行联系、解释安抚等热线诉件受理前端客服工作通过政府购买服务方式实现，将较为有限的人力集中到疑难诉求沟通协调、催办督查、实际解决上，最大限度提高市民满意度、获得感、幸福感。

二、采购需求

（一）前端诉件受理

前端诉件受理执行 7 天*24 小时工作模式。对正常工单做到 1 小时内接收；遇有紧急类诉件，对包括涉及防汛防台、自然灾害、公共卫生等突发事件，对树木倾斜倒伏或树枝断落（影响市民人身财产及道路通行安全）、店招店牌或灯箱广告破损坠落（隐患）、道路下水口垃圾淤积（影响城市正常排水）等上级部门交办相关紧急或次紧急诉件，严格执行“3 个 2 标准”，完成 20 分钟内诉求受理。预计 2026 年全年热线前端受理量约为 30000 件。

（二）差别化先行联系

按照“差别化先行联系规范”实施差别化先行联系及 6 项基础性先行联系和包括知识库内容解答、诉求人情绪引导、安抚等在内的拓展性先行联系并辅以与编辑发送受理短信提示等工作。预计 2026 年全年差别化先行联系量约为 15000 件。

（三）甄别分类、对口移送

完成辅助诉件分类，特殊标注、紧急件次紧急件平台应急通知等工作量，完成诉件处置部门对口移送工作。预计 2026 年全年甄别分类对口移送量约为 30000 件。

备注：在项目总金额不变的前提下，完成与热线服务保障相关的其他工作，具体服务内容及数量可能会根据工作实际适当调整。

（四）工作台账

日常做好各类工单分类、先联合台账资料和动态数据，全面、及时、准确完成各类工作报

表。

（五）热线培训及应急演练

落实热线培训及应急演练机制，根据工作实际，编制期间培训方案，落实最新工作内容与工作要求的业务培训与知识库培训工作。定期开展应急处置流程培训、与突发事件应对培训等。

（六）质量控制

配合总结热线办理情况，对近期开展工作进行“回望”与“探新”，找出薄弱点、提高点，提出整改提高措施。

（七）信息数据保密与安全

必须严格做好热线系统信息数据保密与安全工作，严禁将热线系统数据内容外传，特别是涉及市民信息内容，努力维护工单数据及处置信息数据安全可控，坚决杜绝泄密事故发生，更不得利用自身的优势去谋取不正当利益。

三、其他要求

1. 预算金额

本项目预算金额 181.32 万元，供应商报价超过预算作无效响应处理。

2. 项目有效期与项目服务期

项目有效期：即 2026 年 2 月 1 日起至 2027 年 1 月 31 日止完整年，为项目工作量完成数据统计期间。

3. 报价要求

响应供应商应按热线服务保障经费工作量转化项目人员成本方式进行报价，根据绿化市容热线工作要求及 7 天*24 小时工作模式，供应商需保证至少 9 人项目人员服务团队在采购人处驻场并提供相关服务。

采购人不再支付采购确定后其他任何的费用。

4. 付款方式（甲方系指采购人，乙方系指成交供应商）

采取分期付款方式。

即合同签订之后，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后支付合同款项的 16.67%；

项目服务至 2026 年 6 月 1 日，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后 10 个工作日内，支付合同款项的 25.00%；

甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2026 年 9 月 1 日前，支付合同款项的 25.00%；

甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2026 年 12 月 13 日前，支付合同款项的 25.00%；

项目验收合格后，甲方收到乙方开具的合法有效的发票后，于 2027 年 2 月 1 日前，支付合同款项的 8.33%。

5. 需求理解

响应供应商对本项目综合情况以及重点、难点有所剖析，能理解和把握采购人内在需求。

6. 服务方案要求

- (1) 涉及本项目的作业标准、规范等按照最新版本执行。
- (2) 响应供应商根据服务内容制定具有针对性的服务方案，包括但不限于项目组织机构、人力配置、职能分工、项目管理措施、质量承诺等。

7. 项目服务团队

响应供应商根据工作量自行组建项目服务团队，供应商需保证至少 9 人项目人员服务团队在采购人处驻场并提供相关服务。在服务期内，服务团队及项目组人员应保持稳定，未经采购人书面许可同意不得随意调换项目组人员。人员应具有相关的专业技术证书、工作经验。落实不少于 1 名项目主要负责人，负责人需保持通讯畅通，采购人可随时沟通项目事项。

8. 项目管理组织架构及管理制度

- (1) 管理制度：用于支撑服务开展的管理制度是否合理、完备。
- (2) 廉洁要求：响应供应商提供内部廉洁制度，确保在服务期间严格遵守相关国家、上海市、行业以及内部廉洁制度和要求。
- (3) 档案要求：建立健全服务档案资料，及时向采购人报告；当采购人需要时，响应供应商须无条件地及时提供。

9. 服务标准

响应供应商提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

10. 验收要求

项目完成后，由采购人依据采购合同、验收标准以及供应商响应文件等资料，对供应商提供的服务进行现场验收，响应供应商积极配合并提供配合验收工作。

本次采购项目的验收标准以采购文件及采购合同约定的服务质量标准以及相关的国家标准、行业标准或地方标准为依据。

如验收未获通过，采购人有权要求供应商立即进行整改，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

11. 保密要求

响应供应商应做好信息保密，若发觉响应供应商有泄密行为的，采购人有权终止合同并追究其法律责任。

12. 应急响应

制定应急响应方案并严格执行。做到及时响应，快速处理，以确保热线服务正常运行。

