

项目编号：**310115000260309189377-15329765**

代理机构内部编号：**ZRYH-zcgk-2026-0148**

消费维权调解服务

公开招标文件

采购人：上海市浦东新区市场监督管理局

采购代理机构：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

2026年04月13日

2026年04月13日

二〇二六年四月

目录

电子投标特别提醒	2
投标邀请	5
第一章 投标人须知及前附表	6
一、投标人须知前附表	8
二、投标人须知	13
第二章 采购需求	23
第三章 采购合同	23
第四章 投标文件格式	31
第五章 初步评审及详细评审	63

电子投标特别提醒

一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、投标人、采购代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

二、招标文件下载

投标人使用数字证书（CA证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存招标文件。如招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后，再下载招标文件。

三、招标文件的澄清、补充与修改

采购人和采购代理机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。

四、投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制投标文件。

在投标截止前，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效投标。

投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用数字证书（CA证书）对投标文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因，造成其投标文件未能加密，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

投标人在网上投标系统中，应提交投标文件彩色扫描件（PDF文件），投标文件组成内容详见招标文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，上传电子加密标书最大支持150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

投标人组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。

投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

五、投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。

投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

六、开标

开标程序在电子采购平台进行，投标人在完成网上投标后，按照招标文件规定的时间和地点，由其法定代表人（负责人），或经授权的代理人携带要求的材料及设备【数字证书（CA证书）等】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）参加开标。

为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的投标文件解密失败，特提示您：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在投标前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

七、投标文件解密

投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。

八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其认可《开标记录表》内容。

九、其他

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电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任，投标人参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

- 1、电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响；
- 2、采购代理机构以外的单位或个人，在电子采购平台中的不当操作，对本项目产生的影响；

3、电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对本项目所产生的影响；

4、其他无法预计或不可抗拒的因素。

十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：95763（市级）

投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《上海市电子政府采购管理暂行办法》之规定，受采购人的委托，采购代理机构对采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

1、项目名称：**消费维权调解服务**

2、招标编号：**310115000260309189377-15329765**

3、预算编号：1526-K00032606、1526-00030956

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：全年消费者投诉处理量总额不少于 11000 件，需符合 12315、12345 投诉处理程序要求。（具体详见采购需求）

本项目最高限价为 1755000.00 元。

按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目的采购标的属于**其他未列明行业**。

5、交付地址：上海市浦东新区浦东大道 2330 号 4 号楼一楼，本项目场地、基本办公设施设备由采购人提供。

6、服务期限：自合同约定之日起一年，具体起止时间为 2026 年 6 月 1 日-2027 年 5 月 31 日。

7、采购预算金额：1755000.00 元。

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：

本项目**专门面向中小企业**采购，包括但不限于节能产品政府采购、环境标志产品政府采购、促进中小企业发展、规范进口产品政府采购、支持监狱企业发展、促进残疾人就业。

二、投标人资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为预留份额的采购项目，预留份额措施为整体预留，本项目专门面向中、小、微企业采购。

3、其他资格要求：

3.1 根据《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》已登记入库的供应商；

3.2 本项目**不允许**联合体形式投标。

3.3 未被列入《信用中国网站》（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.4.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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.5 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12号）第17条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

3.6 符合《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）第六条、第七条、第八条关于政府购买服务承接主体的规定。

三、招标文件的获取

1、时间：**2026-04-13 至 2026-04-20，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59**（北京时间、法定节假日除外）

2、合格的供应商可于招标公告发布之日起至公告截止时间内，登录《上海政府采购网》（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）下载招标文件并按照招标文件要求参加投标。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间

1、投标截止时间：**2026-05-09 14:00:00**（电子采购平台显示时间）

2、开标时间：**2026-05-09 14:00:00**（电子采购平台显示时间）

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

2、网上开标地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>），**现场开标地点：上海市闵行区陈行公路2388号浦江科技广场17号楼11楼。**

届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：

自行携带无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA证书），参加现场开标会还需提供法定代表人（负责人）身份证原件及复印件或法定代表人（负责人）授权书原件和被授权代表人身份证原件及复印件。

六、发布公告的媒介

以上信息如果有变更我们会通过《上海政府采购网》通知，请供应商关注。

七、其他事项

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

八、联系方式

采购人：上海市浦东新区市场监督管理局

地址：上海市浦东新区杨高中路 2900 号

联系人：王老师

电话：021-58511777

传真：/

采购代理机构：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

地址：上海市闵行区陈行公路 2388 号浦江科技广场 17 号楼 11 楼

邮编：200135

项目负责人：夏费、朱亚欣、沈凯

联系人：沈凯

电话：021-33880207

传真：/

第一章 投标人须知及前附表

一、投标人须知前附表

本表关于项目的具体要求是对投标人须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1.1.	项目名称： 消费维权调解服务	
6.1	关于现场踏勘 (1) 集合时间： <u>****年**月**日**:**</u> （北京时间） (2) 地点： <u>*****</u> (3) 联系人： <u>*****</u> (4) 联系电话： <u>*****</u>	本项目不适用
7.1	关于澄清答疑 提问递交方式：以书面形式（必须加盖投标人公章）递交至“《投标邀请》/八联系方式”采购代理机构地址。	
7.2	答疑会时间： <u>****年**月**日**:**</u> 时（北京时间） 地点：上海市闵行区陈行公路 2388 号浦江科技广场 17 号楼 11 楼	本项目不适用
10.1.1	投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容（不局限于以下内容）： (1) 投标承诺书 (2) 投标函 (3) 法定代表人身份证明及授权委托书 (4) 投标保证金（本项目不适用） (5) 投标人基本情况表 (6) 投标人应提交的资格证明材料 ①资格要求承诺函 ②财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函 ③中小企业声明函（注：仅中、小、微型企业提供） ④残疾人福利性单位声明函（注：仅残疾人福利单位提供） ⑤监狱企业证书等其他相关证书；（注：仅监狱企业提供） (7) 开标一览表 (8) 投标报价明细表 (9) 根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： /； (10) 拟分包内容一览表（本项目不适用）	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

	<p>(11) 投标人可提交的商务部分其他证明材料（不限于以下资料）</p> <p>① 投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》（详见“投标文件格式”），获得的有关荣誉证书，质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书</p> <p>② 投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料</p>	
10.1.2	<p>投标人提交的投标文件技术部分应包括（不局限于以下内容）：</p> <p>(1) <u>整体服务方案</u></p> <p>(2) <u>项目实施</u></p> <p>(3) <u>质量管理</u></p> <p>(4) <u>应急管理</u></p> <p>(5) <u>项目组人员配备</u></p> <p>(6) <u>类似业绩</u></p>	<p>投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。</p>
11.2	<p>代理服务费收费对象：<input checked="" type="checkbox"/>由中标人支付/<input type="checkbox"/>由采购人支付</p> <p>采购代理机构按《招标代理服务收费暂行办法》（国家发改委计价格{2002}1980号）所规定的货物类招标的收费标准。</p> <p>代理服务费=【中标金额*相应收费标准】*70%，若代理服务费低于人民币4500元，则按人民币4500元计取；若高于人民币4500元，则按实计取。</p> <p>代理服务费收取时间：收到中标通知书后_5_日内</p> <p>支付方式：转账、汇款、支票等（转账账号名称应与投标人名称一致，不接受个人名义转账或现金支付。请在用途栏内注明项目名称或项目编号。代理服务费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。）</p> <p>开户名称：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司</p> <p>开户银行：招商银行股份有限公司上海大木桥支行</p> <p>开户账号：121927955810301</p>	
12.1	<p>投标有效期：投标截止日期之后的_90_天（日历天）</p>	
13.1	<p>投标保证金：**元</p>	<p>本项目不适用</p>
13.3	<p>投标保证金提交方式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式。</p> <p>投标保证金付款人必须与投标人名称一致，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。</p> <p>收款人：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司</p>	<p>本项目不适用</p>

	<p>开户银行：招商银行股份有限公司上海东安路支行 帐号：121927955810102 投标保证金有效期：同“投标有效期” 注：投标人应确保投标保证金在投标截止时间前到账。同时，投标人必须在投标截止时间前在采购云平台中录入缴纳保证金信息，完成信息维护。未按时在采购云平台中录入保证金信息的，将被平台自动默认为“未缴纳”，投标人自行承担由此造成的所有不利后果。</p>	
14.1	<p>纸质投标文件份数：正本<u>一</u>份，副本<u>四</u>份。 纸质投标文件仅作备查使用。纸质投标文件内容须与电子投标文件内容一致。 纸质投标文件采用 A4 纸胶装或平装，可双面打印，不可活页装订或散装。纸质投标文件密封包封（详见包封示意图）。包封应当写明采购人名称和地址、项目名称、项目编号、并注明开标时间以前不得开封。还应当写明投标人的名称与地址、邮政编码，以便投标出现逾期送达时能原封退回，具体样式如下：</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>投标文件 项目名称： 项目编号： 采购人名称： 本文件于__年__月__日__点__分（北京时间）（开标时间）前不得开封此文件 投标人名称：_____（公章） 投标人地址、邮编： 封装文件内容： 投标人联系人及联系电话：</p> </div> <p>①文件中所有标注“盖章”处原则上均指单位公章，不能以“业务章”、“专用章”等代替；如确需要替代，则必须附公章及法人代表对“业务章”、“专用章”等的授权（格式自制，且正本中必须附原件）。 ②文件中所有标注“签字”处均指书写签字或签名章，不能以打印体代替。</p>	
15.1	<p>投标截止时间详见《投标邀请》</p>	
16.1	<p>纸质投标文件由投标人在投标截止时间前递交到如下地点： 采购代理机构：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司 地点：上海市闵行区陈行公路 2388 号浦江科技广场 17 号楼 11 楼 联系人：<u>沈凯</u></p>	

	联系电话： <u>021-33880207</u>	
18.1	采购代理机构按招标文件规定的时间和地点组织公开开标。投标人的法定代表人（负责人）或其授权代表携带要求的材料出席开标会议或者进行远程电子开标。所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。	
★21.1	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。</p> <p>（1）投标人符合招标文件“投标人须知”第3条规定的资格要求的；</p> <p>（2）投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1（6）条款规定提交资格证明材料。</p>	<p>1、本条款所涉及内容均为实质性要求条款。</p> <p>2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、难以辨认或甄别的，视作未按要求提供资格证明材料。</p>
★21.3	<p>评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的，经评标委员会审定后，该投标文件作无效标处理。</p> <p>（1）投标文件中的下列内容按招标文件格式要求提供、经投标人盖章、法定代表人（负责人）或授权代理人签字或盖章（具体详见“投标文件格式”要求）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 投标承诺书 ➢ 投标函 ➢ 法定代表人身份证明及授权委托书 ➢ 开标一览表 <p>（2）投标人未提交两个以上不同的投标报价；（注：招标文件要求提交备选投标的除外）</p> <p>（3）投标人接受招标文件规定的投标有效期的；</p> <p>（4）接受招标文件规定的项目实施和服务期限；</p> <p>（5）投标报价未超过招标文件中规定的<u>预算金额</u>；</p> <p>（6）经评标委员会审定，投标报价未存在招标文件“第二章”第14.4条款所列情形之一的；</p> <p>（7）按规定缴纳投标保证金；（本项目不适用）</p> <p>（8）根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料：</p> <p>/;</p>	<p>本条款所提及内容均为实质性响应条件，若所列实质性检查内容判断标准与其他各处有矛盾之处，以此处所列要求为准。</p>

	<p>(9) 按“投标人须知”第 21.4 条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的</p> <p>(10) 投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的；</p> <p>(11) 投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的；</p> <p>(12) 投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为；</p> <p>(13) 未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的；</p> <p>(14) 满足招标文件规定的以下要求：</p> <p>①接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件；</p> <p>(15) 遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的。</p>	
24.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	

二、投标人须知

（一）说明

1 总则

1.1 本项目（即“投标人须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府采购预算。本项目年度预算已经批准，招标范围、招标方式和招标组织形式已经核准。

1.2 本招标文件及今后的招标补充文件等是本项目招标过程中的规范文件，是采购人与中标人签订服务承包合同的依据，作为项目承包合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 各投标人必须认真阅读全部招标文件（包括招标补充文件），并不得擅自改变上述文件条款的规定，一旦作出投标决定，即视作投标人已完全理解和确认招标文件（含招标补充文件等）的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释和修改。凡投标人对上述文件条款的文字与数字的误读、漏读而引起投标文件的错误、遗漏、费用计算有误等，形成投标报价内容的差异，均属投标人失误，采购人和采购代理机构对此均不承担任何责任。开标后，除招标文件明确作相应调整外，一律不得作出其他任何调整。

1.4 投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或者其他投标人的合法权益，投标人不得与采购人串通投标。评标委员会在评标阶段，对投标文件的审查、澄清、评议的过程中，一旦发现投标人有上述行为或对采购人、评标委员会以及其他有关人员施加影响的任何行为，其投标文件作无效标处理。

1.5 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

1.6 本次招标采购确定的是完成本项目的承包供应商，如果涉及到与本项目相关的部分设备产品或服务采购，国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，中标人在履约过程中的相关采购工作也应从其规定。

1.7 依据《中华人民共和国政府采购法》，政府采购应当采购本国货物，本项目不接受整体进口的货物。依据《财政部关于印发〈政府采购进口产品管理办法〉的通知》（财库【2007】119号）和《财政部关于政府采购进口产品管理问题的通知》（财办库【2008】248号），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。本招标文件中所指的产品，是指在基本特征、性能或功能上与元部件有着实质性区别的产品。

★1.8 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的有关要求，采购人和采购代理机构将在开标后、评标开始前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对被列入“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、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，以及上述网站查询中其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府

采购活动。各供应商的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.9 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）（以下简称“财政部 87 号令”）相关规定进行评审。若同一合同项下包含多个核心产品的，不同投标人之间所投的所有核心产品品牌均相同的，视作多家投标人提供的核心产品品牌相同，按财政部 87 号令相关规定处理。

1.10 本招标文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应包括重大自然灾害（如台风、洪水、地震等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件等。

1.11 本招标文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积金缴存基数和比例的调整。

1.12 本招标文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.13 本招标文件中出现前后矛盾的，以在招标文件中出现顺序在后的解释为准（招标文件中有特别说明的除外）。

1.14 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。

1.15 本招标文件由采购人和采购代理机构负责解释。

2 招标范围和内容

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

3 投标人的资格要求

3.1 合格的投标人应满足《投标邀请》中“投标人资格要求”的要求。

3.2 投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第 10.1.1（5）条款要求。

4 合格的货物和服务

4.1 投标人所提供的货物和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，同时应当符合招标文件的招标需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5 投标费用

5.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人承担。

6 现场踏勘（本项目不适用）

6.1 采购人或采购代理机构将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织投标人对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使投标人自行查明或核实有关编制投标文件和签订合同

所必需的一切资料。

6.2 现场踏勘期间的交通、食宿由投标人自行安排，费用自理。

6.3 如果投标人认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，采购人应予支持，费用由投标人自理。

6.4 除采购人的原因外，投标人自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

7 答疑会（本项目不适用）

7.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可以通过“前附表”明确的方式和途径向采购代理机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的对本次投标的疑点问题。

7.2 采购人和采购代理机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会。

7.3 采购人和采购代理机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和采购代理机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。

（二）招标文件

8 招标文件的内容

8.1 本项目招标文件包括下列文件及所有按本须知第 7.3 和 9.1 条款发出的招标补充文件。

8.1.1 投标邀请

8.1.2 投标人须知及前附表

8.1.3 项目采购需求

8.1.4 投标报价须知

8.1.5 合同文本（草案）

8.1.6 投标文件格式

8.1.7 初步评审、详细评审

8.1.8 附件（如果有）

8.2 投标人应仔细阅读招标文件，按招标文件的规定与要求编写投标文件。如果投标文件与招标文件的规定与要求不符合，则投标人应自行承担投标风险。凡与招标文件的规定有重大不符合的投标文件，按本招标文件有关规定办理。

9 招标文件的澄清和修改

9.1 在投标截止时间之前，采购人或采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将通过“上海市政府采购网”以公告形式发布。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制，且距投标截止时间不足 15 天的，则将顺延提交投标文件的截止时间，延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

9.2 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用，当原招标文件与澄清或者修改内容表述不一致时，以最后发布的内容为准。

（三）投标文件的编制

10 投标文件的组成

10.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

10.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.2 投标文件编制的注意事项

10.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了，编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。

10.2.2 技术部分标书应遵循以下要求

（1）投标人应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从服务实施的方法和措施、服务流程、实施过程的质量控制管理、人员和设备配备（如果有）、售后服务（如果有）等方面编制技术标。

（2）技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

（3）技术部分标书文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用 1.5 倍行距。

10.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、盖章之处，均应由投标人的法定代表人（负责人）或法定代表人（负责人）正式授权的代表签字和加盖公章。

10.2.4 投标人应按招标文件要求的内容、格式和顺序编制投标文件，凡招标文件提供有相应格式（详见“**投标文件格式**”）的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式填写，并按要求在电子采购平台进行有效上传。

10.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

11 投标报价

11.1 除招标需求另有说明外，投标报价应包括完成招标范围内全部工作内容；为达到招标要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等；并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。投标报价原则及计算方法见本招标文件“第二章”要求。

11.2 本项目代理服务费由中标人支付，代理服务费包含在本次投标报价中。详见“前附表”。

11.3 如项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。（本项目不适用）

11.4 本项目的采购预算金额或最高限价详见《投标邀请》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额或最高限价。

11.5 投标人所报的投标报价（包括各子目单价及取费标准）在合同执行过程中是固定不变的（合同或招标文件中约定的变更除外），不得以任何理由予以变更。

11.6 本项目的报价按人民币计价，单位为元。

12 投标有效期

12.1 投标文件在前附表中所述的投标有效期内保持有效，投标有效期不足的投标将作为无效标。

12.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，采购代理机构可以向投标人提出延长投标有效期的要求，对此投标人应立即向采购代理机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝采购代理机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

13 投标保证金（本项目不适用）

13.1 投标人应提交“前附表”规定金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和采购代理机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标保证金，统一上缴国库。

13.3 投标保证金应按“前附表”中规定的其中一种方式提交，投标保证金有效期为投标有效期满后（“前附表”规定的天数）天。

13.4 凡没有根据本须知第 13.1 和 13.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本须知第 21 条的规定视为无效标。

13.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

13.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

13.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

13.6 投标保证金的退还

13.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还；

13.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

14 投标文件的编制、加密和上传

14.1 纸质投标文件份数：正本一份，副本一式四份。分包件的项目，若允许投标人参加多个包件投标的，须制作成一份投标文件。纸质投标文件内容须与电子投标文件内容一致。纸质投标文件仅作备查使用。纸质投标文件要求详见“前附表”。

14.2 具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

15 投标截止时间

15.1 投标人应在规定的投标截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传投标文件，并打印“投标确认回执”。（如果有）

15.2 在特殊情况下，采购人和采购代理机构如果决定延后投标截止时间，至少应在原定的投标截止时间 3 日前将此决定书面通知所有的投标人。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的投标截止时间。

15.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

16 迟到的投标文件

16.1 投标截止后，不再接受投标人的纸质投标文件和上传投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行修改。投标文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传投标文件，并确保投标状态显示为“正式投标”。

17.2 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行撤回。

17.3 在投标有效期内，投标人不能修改或撤回投标文件，否则将按照本须知的规定作不良诚信记录。

（四）开标与评标

18 开标

18.1 采购代理机构按招标文件规定的时间和地点组织公开开标。投标人的法定代表人（负责人）或其授权代表携带要求的材料出席开标会议或者进行远程电子开标。所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。

19 投标文件解密和开标记录的确认

19.1 投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。

19.2 投标人因自身原因，未能在电子采购平台规定的解密时限内，将其投标文件解密的，视为放弃投标。

19.3 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

19.4 投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。

19.5 投标人不足 3 家的，不得开标，本次采购失败，采购人依法重新采购。

20 评标委员会组成

20.1 评标委员会由 5 人以上（含 5 人）的单数组成，其中评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，采购代理机构不参与评标。

21 投标文件的资格审查及符合性审查

★21.1 开标结束后，采购人或集中采购机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

依据《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》（沪财发【2022】1 号），采购人或采购代理机构在依法进行资格审查时，根据投标人的投标文件等现有材料，能够证明投标人的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，可以按照政府采购相关规定要求投标人进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的投标人，可以享受中小企业扶持政策。

资格审查合格投标人不足 3 家的，项目挂起，采购人将依法重新采购。

21.2 在评审之前，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。投标文件与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符且没有重大偏离为实质性响应；投标文件对招标文件要求的实质性条文存在偏离、保留或者反对为非实质性响应。

★21.3 评标委员会如发现投标人不满足“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

21.4 对于实质上响应招标文件要求的投标文件，投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错，经评标委员会审定，按下列方法进行修正。

21.4.1 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

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

21.4.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

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

上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

★22 异常低价投标审查

22.1 项目评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

22.1.1 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价 < 全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 × 50%；

22.1.2 投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50%的，即投标报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 $\times 50\%$ ；

22.1.3 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

22.1.4 其他评标委员会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情形。

22.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

22.3 如果投标人不能在评标委员会规定的时间内提供书面说明、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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

23 投标文件的澄清

23.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者修改。

23.2 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，或者由法定代表人（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。投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

23.3 经评标委员会审定，可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

24 评委评审

24.1 评标委员会对通过资格性及符合性检查的投标文件，根据招标文件规定的评标办法进行综合评审，未经评标委员会确认的价格和优惠条件在评标时不予考虑。

24.2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全部内容所需的劳务、管理、利润、风险等相应费用，对所有列入评审范围的投标文件应适用相同计算口径，在同一基准上进行评定。

24.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

（五）询问与质疑

25 询问与质疑

25.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。询问可采取电话、当面或书面等形式。采购人或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。

25.2 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 10 日内，以书面形式（具体格式可通过中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 右侧的“下载专区”下载）向采购人或采购代理机构提出质疑，否则视为

未递交。（采购人联系方式详见“投标邀请”）

质疑函的递交应当采取当面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司招标部或者采购人相关部门。

采购代理机构地址：上海市闵行区陈行公路 2388 号浦江科技广场 17 号楼 11 楼

采购代理机构联系电话：（021）33880207。

25.3 投标人应知其权益收到损害之日，是指：

25.3.1 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。

25.3.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

25.3.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

25.4 投标人不得以捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

25.5 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不被受理。

25.6 投标人提起的询问和质疑，应该按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函的内容和格式若不符合《投标人须知》第 25.2 条规定的，采购人或采购代理机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期或未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

（六）诚信记录

26 诚信记录

26.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

26.2 如果采购人或采购代理机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

26.3 投标人有下列情形之一，采购人和采购代理机构将取消其评标或中标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

26.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；

26.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

26.3.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

26.3.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

26.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

26.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

- 26.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；
- 26.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；
- 26.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；
- 26.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；
- 26.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；
- 26.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

（七）授予合同

27 中标通知书

27.1 中标人确定后，采购人和采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

27.2 中标通知书是合同文件的组成部分，对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书自发出后，如采购人自行改变中标结果或中标人自行放弃中标项目的，将依法承担法律责任。

28 合同授予的标准

28.1 除第 26 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 24.3 条款确定的中标人。

29 授标合同时更改采购服务数量的权利

29.1 依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。

30 合同协议书的签署

30.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

30.2 采购人和中标人应当按照政府采购相关法律法规的规定签订书面合同，合同的标的物、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。

30.3 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

31 履约保证金（本项目不适用）

31.1 中标人在收到中标通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，应按“前附表”规定向采购人提交履约保证金，联合体的履约保证金由联合体主办人提交或联合体成员共同提交（招标文件另有规定的除外）。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

31.2 如果中标人未按上述规定签订合同或提交履约保证金，采购人和采购代理机构将取消原中标决定。

第二章 采购需求

一、说明

1 总则

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人在投标前应认真了解采购人的使用需求、使用条件（使用空间、能源条件等）和其他相关条件，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供货物及相关服务。

1.3 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.4 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

2 项目名称

项目名称：消费维权调解服务

3 项目地点

地点：上海市浦东新区浦东大道 2330 号 4 号楼一楼，本项目场地、基本办公设施设备由采购人提供。

4 招标概况

4.1 项目背景及现状：

为采购人提供消费维权调解服务，全年消费者投诉处理量总额不少于 11000 件，需符合 12315、12345、《消费者协会受理消费者投诉导则》《上海市消费者权益保护委员会受理消费者投诉规范》投诉处理程序要求。

4.1 服务期限：自合同约定之日起一年，具体起止时间为 2026 年 6 月 1 日-2027 年 5 月 31 日。

5 承包方式

5.1 本项目不允许分包。

6 合同签订方式

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

7 支付方式

7.1 支付方式

分期支付：

第一次，合同签订后一个月内，支付合同总额的 30%；

第二次，2026 年 11 月，根据已完成的工作量按比例支付（最高不超过 64.52 万元），第一次、第二次金额，由 2026 年该项目预算支付；

第三次，合同履行完成并验收通过后 10 个工作日内按实结清并支付剩余费用，金额不超过合同约定总额，由 2027 年财政预算支付。

三、技术质量要求

8 总体要求

8.1 工作准则

一个宗旨：全心全意为消费者服务；

二个原则：公正、无偿；

三个必须：有询必答、有诉必接、有难必帮；

五个“心”：接待投诉咨询要热心、调查了解情况要细心、遇到疑难问题要耐心、为消费者办事要诚心、调解处理纠纷要公心

8.2 职业要求

具有良好的心理素质、较强的沟通协调能力和较丰富的法律法规知识和商品、服务知识。

8.3 量化标准

为采购人提供消费维权调解服务，全年消费者投诉处理量总额不少于 11000 件，需符合 12315、12345、《消费者协会受理消费者投诉导则》《上海市消费者权益保护委员会受理消费者投诉规范》投诉处理程序要求。

9 工作要求

9.1 咨询投诉工作要求

窗口接待岗位职责

根据中消协制定的《消费者协会受理消费者投诉导则》、市消保委制定的《上海市消费者权益保护委员会受理消费者投诉规范》的要求，结合新区消保委日常窗口接待具体实际，制定如下规定：

1. 窗口接待的时间：每周一至周五 9：00—17：00。

2. 窗口接待服务原则

（1）文明接待原则，接待工作应坚持以人为本，做到依法、文明、热情、礼貌、公开、平等、快捷、高效。

（2）首问责任原则：询问到的第一个工作人员即为首问责任人。自己职权范围内的事，能办的事要马上办理，不能马上办理的要耐心做好解释工作；不是自己职权范围的事，要主

动帮助联系经办人或帮助引路、指路。

（3）AB 岗工作原则：即指岗位责任人互为替补的责任制，一人因事离岗期间，由明确的备岗责任人代替其履行职责，并对工作结果负有相应责任。

（4）延时服务原则：为方便消费者，只要在岗，即使已到下班时间，也要坚持接待，直至办理完毕。

（5）限时办结原则：工作人员要在规定时限内办结，如超时限未办结的，需经秘书长审批。

3. 窗口接待的要求和方法

（1）接待人员应衣着整洁、文明礼貌、热情主动、态度和蔼、服务周到。对待来访人员不得有生、横、冷、硬态度。不得做与接待工作无关的事情。上班时不得披衣、敞怀、卷裤管、剃光头、纹身、染彩发、吸烟、饮食、勾肩搭背、挽手、嬉闹。女同志不得浓妆艳抹、披头散发。男同志不得留长发、蓄胡须。

（2）接待来访要耐心细致。认真听取来访人的陈述，并做好接待登记，力戒草率、急躁。询问情况要仔细，谈话记录要认真，归纳来访意见和要求要准确。

（3）接待来电咨询投诉时需在铃响三声内接听，规范用语，热情接待，做好记录。

（4）接待人员要做到有访必接。对来访人反映的问题能够当场解答的，应当即给予答复，不能当即解答的，应耐心说明原因，做好来访人的思想工作，不得因接待工作不当引发矛盾激化。

（5）接待人员接待来访要依法进行，方法适当，秉公办事。处理问题要及时、妥善，不敷衍，不推诿。对无理纠缠和扰乱秩序的人员，应及时制止，批评教育，对异常情况要及时向上级领导报告，做到依法、理智、冷静处置，不得感情用事。

（6）做好资料登记工作。每接待一件咨询投诉都要及时将输入电脑，生成一个档案编号。

（7）接待人员不得接受来访者的馈赠和宴请，不得索贿、受贿、徇私舞弊。

投诉处理工作岗位职责

1. 基本原则

- （1）维护消费者合法权益，保护经营者正当利益原则；
- （2）依法处理原则；
- （3）公正、公开原则；
- （4）明确责任原则；
- （5）互相配合、协同解决原则；
- （6）及时有效原则；
- （7）程序合法原则。

2. 处理要求：投诉办结率为 100%。

(1) 工作人员应当在收到投诉材料之日起七个工作日内决定是否受理，特殊情况需要延长审查期限的，应及时告知消费者，延长期不得超过七个工作日；

(2) 对已受理的投诉，要及时调查，认真研究。

(3) 必要时，可向投诉方、被诉方及投诉事项涉及人员发出《调查/调解通知书》，调查时，做好调查笔录，并经被调查人核实后签字或盖章；

(4) 调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场方式。

(5) 采取现场调解方式的，调解人员至少为 2 人，调解过程中要有专人做好调解笔录。达成协议的，填写《消费争议调解协议书》；终止调解的，填写《消费争议终止调解书》，由争议各方签字后，由调解员签字并加盖消保委印章，一式三份。

(5) 应当记录消费者投诉情况、调解情况及处理结果，并实时录入 12315 投诉举报智慧平台。

3. 处理时限

(1) 一般投诉应在 45 个工作日内结束调查调解；

(2) “12345” 转办件应在收到之日起 13 个工作日内予以办结。因转办件承办情况复杂、需要延期的，可申请延期，最长不得超过 60 日。

咨询投诉档案整理岗位职责

1. 需要存档的投诉案件整理应该及时，每季度对已结案的投诉案件进行整理上交；

2. 档案内容应完整，资料应齐全，处理过程和处理结果一目了然；

3. 定期编写典型案例，以备交流、参考和借鉴；

9.2 社会监督工作要求

企业投诉处理指导岗位职责

1. 工作总要求：负责所在辖区的投诉联网企业的联系与工作对接。

2. 具体内容：

(1) 督促联网单位以和解方式在规定期限内处理完毕投诉；

(2) 联网企业在 10 个工作日内未能与消费者就相关投诉进行和解的，督办人员应组织双方进行调解；

(3) 采用催问或警告等方式对未达到工作要求的联网企业进行督促，帮助整改；

(4) 其他与联网单位相关联的工作。

10 其他要求

10.1 服务期限

10.1.1 本项目为一年一招项目，本次招标服务期从 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日进行报价。

10.1.2 合同到期后采购人将对中标人的服务情况及工作考核结果进行评价，验收通过

后支付尾款，双方结束服务合同。新一期服务合同将重新进行招标。

10.2 报价要求及付款方式

10.2.1 报价要求

(1) 投标单位应根据本招标文件的要求，结合投标企业自身的优势自报全费用总价，包括：人工费、材料费、管理费、税金、利润等一切费用。投标人应根据采购需求中的工作量及其他可变因素合理测算报价，采购人不再支付其他任何费用。

(2) 本项目预算金额为 175.5 万元。投标人的投标总价超过预算金额作无效投标处理。

10.2.2 付款方式

分期支付：

(1) 第一次，合同签订后一个月内，支付合同总额的 30%；第二次，2026 年 11 月，根据已完成的工作量按比例支付（最高不超过 64.52 万元）；第一次、第二次金额，由 2026 年该项目预算支付；

(2) 第三次，合同履行完成并验收通过后 10 个工作日内按实结清并支付剩余费用，金额不超过合同约定总额，由 2027 年财政预算支付。

3.3 投标人中标后一律不得将服务内容转包，一经发现，采购人有权终止合同，取消其中标资格，而由此造成的一切经济损失，由其负责赔偿。

3.4 中标人应严格按照已确认的服务实施方案和 workflows 提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

3.5 在报价以及实施管理过程中，遇国家政策、法规对行业有特殊管理规定，并与采购要求不一致时，以国家规定为准。中标单位在严格遵守国家有关政策、法规的基础上，提供服务。

11 验收标准和程序

11.1 验收标准

11.1.1 服务实施

- (1) 服务内容、数量与履约要求一致。
- (2) 服务完成时间与履约要求一致。
- (3) 服务标准和质量与履约要求一致。

11.1.2 成果文档

服务过程中取得和形成的成果材料已规范装订成档，并已全部移交采购人。

11.1.3 服务成效

- (1) 服务效果达到采购目的。
- (2) 服务结果得到应用，并满足应用要求。

11.1.4 服务反馈：采购人对服务过程及结果满意

11.2 验收程序

11.2.1 成立验收小组

采购人根据采购项目的具体情况,自行组织项目验收。采购人成立验收小组,对于采购人和使用人分离的采购项目,实际使用人作为验收小组成员参与验收。

11.2.2 验收前准备

验收小组在实施验收前全面掌握项目验收清单和标准,项目的技术规定要求和中标(成交)供应商的响应承诺等情况以及合同明确约定的要求,根据项目特点制定验收工作方案,并做好验收所需要的其他准备工作。

11.2.3 实施验收

验收小组按照做好的验收前准备工作以及拟定的验收工作方案,依据政府采购合同、采购文件、投标(响应)文件等规定组织对供应商服务期内的服务实施情况和服务效果进行验收。

11.2.4 出具验收书

完成验收后,验收小组应出具验收书,验收书应包括项目的验收结论性意见,明确验收合格或不合格。验收结果与采购合同、采购文件、投标(响应)文件有出入的,应在验收书上逐项载明偏差具体内容并提出处理意见。验收小组成员、中标(成交)供应商法人或授权代表应在验收书上签字。

11.2.5 项目结算支付

项目验收合格的,采购人按照政府采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。政府采购项目的资金支付程序,按照有关财政资金支付管理的规定执行。

11.2.6 验收资料归档和保管

采购人或者其委托的采购代理机构将验收工作方案、验收原始记录、验收书、验收小组成员签到表等与项目验收相关的资料归入政府采购项目档案,并妥善保管,保存期限为从采购验收结束之日起至少15年。

11.3 采购项目对验收标准和程序另有规定的,从其规定。

12 保密要求

12.1 投标人对项目实施中涉及到的相关数据、资料、文档等具有保密的义务,并应按照相应保密规定执行。

四、投标报价须知

13 投标报价依据

13.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件(包括提供的附件)、招标文件答疑或修改的补充文书、供货清单、项目现场条件等。

13.2 招标文件明确的项目范围、供货内容、供货期限、产品及安装质量要求、验收要求及售后服务要求等。

14 投标报价控制性条款

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的货物和服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

★14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 投标报价中缩减服务内容的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

五、政府采购政策

15 节能产品政府采购

15.1 按照《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用节能产品。

15.2 投标人如选用节能产品的，则应在投标文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品的认证证书；反之，该产品在评标时不被认定为节能产品。

16 环境标志产品政府采购

16.1 按照《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2 投标人如选用环境标志产品的，则应在投标文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评标时不被认定为环境标志产品。

17 促进中小企业发展

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本

款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 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》。

17.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

17.4 供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

18 支持监狱企业发展（注：仅监狱企业适用）

18.1 按照国家财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

18.2 监狱企业参加政府采购活动时，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。

19 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）

19.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

19.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。

第三章 采购合同

包 1 合同模板：

消费维权调解服务

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]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《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，就 2026 年浦东新区食用农产品（水产）**监督抽检项目**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 乙方应严格遵循《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法

典》及相关法律法规，按照双方确认的服务方案开展工作，并制定相应的工作流

程。

1.2 具体服务的内容、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：上海市浦东新区浦东大道 2330 号 4 号楼一楼，本项目场地、基本办公设施设备由采购人提供

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的服务除应符合甲方的合同目的外，还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生、数据安全、信息保护等相关规定。

3.3 甲方采购文件要求的其他质量标准和要求。

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。甲方成立验收小组，甲方根据乙方服务的具体情况，自行组织项目验收。验

收小组依据本合同约定、采购文件、乙方投标（响应）文件等规定组织对乙方服务期内的服务实施情况和服务效果进行验收。

5.2 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。

5.3 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当解决问题，并自行承担相关费用，同时进行补救，直至服务完全符合验收标准。

5.4 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解决问题，再次进行验收。如果属于服务之外的原因，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。

5.5 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

第一次，合同签订后一个月内，支付合同总额的30%；

第二次，2026年11月，根据已完成的工作量按比例支付（最高不超过64.52万元），第一次、第二次金额，由2026年该项目预算支付；

第三次，合同履行完成并验收通过后10个工作日内按实结清并支付剩余费用，金额不超过合同约定总额，由2027年财政预算支付。

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接受乙方提供的服务，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整改或加急提供服务，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，造成的服务无法正常完成提供的，甲方有权邀请第三方提供服务，甲方向第三方支付的服务费用无需乙方确认即由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在应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，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿全部经济损失。

8. 4 甲方有权要求乙方更换不合格的服务人员，乙方应按甲方要求立即更换，直至符合甲方要求止。

8. 5 甲方在合同规定的服务期限内有必要范围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. 6 如果甲方因工作需要调整原有合同服务范围，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 若甲方发现乙方存在任何一种违约情形，甲方有权暂缓向乙方支付应付服务费，直至乙方整改完毕之日止。

8. 8 若因乙方违约，甲方向乙方提出索赔的，乙方除应赔偿甲方的全部损失外，还应赔偿甲方向乙方索赔产生的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、保全担保费、评估费、鉴定费等。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方应本着实事求是的精神，坚持独立、客观、公正、科学、民主的原则，按照国家法律法规、行业规范、标准以及相关规则、程序要求进行，乙方应严格按照已确认的服务实施方案和 workflows 提供服务，无条件地接受甲方对其工作质量的监督检查。

9. 2 乙方应根据合同约定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. 3 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必要的工作环境和便利。在进行处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。乙方要求甲方进行合作配合的，应提前【7】个工作日向甲方提出书面申请并获得甲方书面同意。

9. 4 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. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得自动终止或妨碍服务运作，否则，乙方应免收服务费并承担全部赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或问题时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证服务正常进行。

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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。若甲方同意乙方与第三方合作完成合同规定的服务内容的，乙方对第三方提供服务的质量向甲方承担连带保证责任。

9. 8 乙方保证在服务中提供的耗材 是全新的、未使用过的且符合卫生、环保标准的。如果或证实是有缺陷的，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（如有），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书面通知甲方。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。如甲方不同意乙方延期提供服务的，乙方仍应按合同约定的期限提供相应服务。

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 调解不成则提交上海市浦东新区人民法院诉讼解决。

14.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

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它义务。

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

16. 破产终止合同

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

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同修改

20. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称_1] 乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人] 法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商联系人]

日期：[合同中心-签订时间] 日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

第四章 投标文件格式

说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

与评审相关的投标文件内容索引表

（此表置于投标文件首页）

项目名称: _____

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书			按招标文件格式要求提供、经投标人盖章、法定代表人（负责人）或授权代理人签字或盖章
2	投标函			按招标文件格式要求提供、经投标人盖章、法定代表人（负责人）或授权代理人签字或盖章
3	法定代表人身份证明及授权委托书			按招标文件格式要求提供、经投标人盖章和法定代表人（负责人）签字或盖章
4	投标保证金（本项目不适用）			投标保证金（本项目不适用）
5	投标人基本情况表			
6	投标人应提交的资格证明材料			资格要求承诺函；财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；中小企业声明函；残疾人福利性单位声明函（注：仅残疾人福利单位须提供）；监狱企业证书（注：仅监狱企业须提供）；
7	开标一览表			经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章
8	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致

9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料： /			
10	拟分包内容一览表			本项目不适用
11	投标人可提交的商务部分其他证明材料			供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等
二、技术部分				
1	整体服务方案			
2	项目实施			
3	质量管理			
4	应急管理			
5	项目组人员配备			
6	类似业绩			

一、投标人提交的商务部分相关内容格式

1 投标承诺书格式

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、满足招标文件关于不接受整体进口服务的要求。

九、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十一、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十二、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且员工工资、社会保障、福利等各类费用符合国家、地方相关管理部门的规定，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十三、已按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十四、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十五、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：_____

时间：____年____月____日

提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

2 投标函格式

投标函

项目名称：_____

致：（采购人全称）

中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

1、我方已详细审查全部招标文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认招标文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

3、如果我方的投标文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在投标文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到投标文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方提供人民币***元整的投标保证金（支票、汇票、本票、保函等非现金形式）（如果有），若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签订承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

6、我方已按照本项目招标文件中所附的《符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

7、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

8、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标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投标或收到的任何投标。

—

投标人（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期：____年__月__日

3 法定代表人（负责人）身份证明及授权委托书格式

3.1 法定代表人（负责人）身份证明格式

投标人： _____

单位性质： _____

请选择以下一项：1) 国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他（请填写）

地址： _____

成立时间： ____ 年 ____ 月 ____ 日

营业期限： _____

姓名： _____ 性别： _____

年龄： _____ 职务： _____

系（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

投标人（盖章）：

法定代表人（负责人）（签字或盖章）：

时间： 年 月 日

法定代表人（负责人）身份证扫描件粘贴处

3.2 授权委托书格式

授权委托书

本授权书声明：注册于（公司注册地点）的（公司名称）法定代表人（负责人）（姓名）代表本公司授权：

（公司名称）（职务）（姓名）为正式的合法代理人，参加（项目名称、包件）的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行投标、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

投标人（盖章）：

法定代表人（负责人）（签字或盖章）：

时间：年 月 日

授权代理人身份证扫描件粘贴处

4 投标保证金（银行保函）格式

投标保证金（银行保函）（本项目不适用）

致：_____（采购人全称）_____

中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

本保函作为（投标人名称、地址）（以下简称投标人）参加贵方（项目名称和招标编号）项目投标的投标保证金。

（银行名称）不可撤销地保证并约束本行及其继承人和受让人，一旦收到贵方提出下列**任何一种情况**（如以联合体形式投标的，则联合体各方均适用）的书面通知后，不管投标人如何反对，立即无条件、无追索权地向贵方支付总额为 _____元人民币。

- （1）投标人在开标后至投标有效期期满前撤回投标；
- （2）投标人不接受贵方按照招标文件规定对其投标文件错误所作的修正；
- （3）投标人在收到中标通知书后三十天（30）内，未能和贵方签订合同或提交可接受的履约保证金；
- （4）投标人有招标文件规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序行为。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函自开标之日起到投标有效期期满后三十（30）天（即至**年**月**日）有效，以及贵方和投标人同意延长的并通知本行的有效期内继续有效。

_____ 出证行名称：

_____ 出证行地址：

_____ 经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：

_____ 银行公章：

_____ 出证日期：

说明：

- 1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
- 2、如以联合体形式投标的，银行保函可由联合体中任意一方提供。
- 3、投标人如同时参加同一项目多个包件投标的，各包件的投标保函应独立开具。

5 投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

项目		内容及说明		
一、营业基本情况				
单位名称		经营场所地址		
注册编号		注册日期/有效期限		
企业类型及单位性质		经营范围		
法定代表人(负责人)		电话/传真		
二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）				
实收资本		资产总额		
负债总额		营业收入		
净利润		上缴税收		
上一年度资产负债率		上一年度主营业务利润率		
三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）				
技术负责人		联系电话		
在册人数				
其中职称等级		其中执业资格		
职称名称	级别 (如: 高级、中级、 初级、技工、其他)	人数	执业资格名称	人数
四、其他				
开户银行名称 (供应商是法人的, 填写基本存款账户信息)		开户银行地址 (供应商是法人的, 填写基本存款账户信息)		
开户银行账号 (供应商是法人		所属集团公司(如有)		

的,填写基本存款账户信息)			
企业资格(资质) (如有,需提供彩色扫描件加盖公章)		质量体系认证(如有,需提供彩色扫描件加盖公章)	
近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况			
其他需要说明的情况			

我方承诺上述情况是真实、准确的,同意根据采购人(进一步)要求出示有关资料予以证实。

6 投标人应提交的资格证明材料格式

说明：以下扫描件均应为 A4 纸大小

6.1 资格要求承诺函格式

资格要求承诺函

本公司郑重承诺：

我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性检查表》进行了自查，承诺满足招标文件“投标人须知”第 3 条对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前 3 年内，在经营活动中无重大违法记录。

投标人（盖章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

6.2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

6.3 中小企业声明函的格式

中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加的(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,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,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)本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注:各行业划型标准:

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

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

为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企

业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

6.4 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

注：如投标人不符合残疾人福利性单位条件的，无需填写本声明。

特别说明：

一、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》的规定，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》接受社会监督。

6.5 监狱企业证书（仅监狱企业提供）

投标人监狱企业证书扫描件粘贴处

6.6 营业执照

7 开标一览表格式

开标一览表

项目名称：_____ 单位：元（人民币）

消费维权调解服务包 1

项目名称	服务期限	项目负责人	备注	最终报价(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- 2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- 3、项目服务期限，指计划完成本项目的起始日期区间及全部天数（包括中间成果甲方合理的审核天数）。
- 4、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 5、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人：（盖章）

投标人授权代表：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

8 投标报价明细表格式

7.1 投标报价组成明细表格式

分项报价明细表

项目名称：_____单位：元（人民币）

序号	项目	金额	备注
1			
2			
3			
4			
·			
..			
合计			

注：1、分项报价总价合计要与开标一览表总价一致

2、如表格不够，可自行添加

9 投标人提供的其他证明材料

/

10 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式

10.1 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

说明：扫描件应为 A4 纸大小

投标人需提交的可以证明其能力、信誉和信用的
其他材料扫描件粘贴处

二、投标人提交的技术部分相关内容格式

1 整体服务方案

2 项目实施

3 质量管理

4 应急管理

5 项目组人员配备

5.1 拟派人员汇总表格式

拟派人员汇总表

项目名称: _____

序号	岗位名称	数量	姓名	性别	年龄	职称（或执业资格或上岗证）
1						
2						
3						
合计人数						

说明：

- 1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况。
- 2、除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员。
- 3、上表如若行数不够，可自行扩充。

5.2 项目主要人员基本情况表格式

拟派项目主要人员基本情况表

（项目总负责人、专业技术负责人等）

项目名称：_____

姓名		性别		年龄	
职称		职务		联系方式	
相关资格证书			担任本项目职务		
具体岗位责任（如有）	（可涉及具体参与的子项目活动、具体工作等）				
经历					
序号	参与时间	参与项目名称	担任何职	备注	
1	年~年				
2	年~年				
3	年~年				
.....					

说明：

- 1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目总负责人、专业技术负责人等。
- 2、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格等）和在职证明材料，所附证书和证明材料均为原件扫描件。
在职证明材料是指：投标人单位提供相关人员在任承诺书（格式自拟）。
- 3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。
- 4、表式不够，可另附页填写。

6 经验业绩

6.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表格式

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称: _____

序号	项目名称	采购人	合同价	合同时间	履约评价	备注
1						
2						
3						
...						

说明：

- 1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内；
- 2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书**或**承包合同协议书**（二选一），相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑；
- 3、履约评价可以提供**业主评价**或**项目验收报告**（二选一）的复印件，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑；
- 4、投标人还可提供项目履约情况的其他相关证明，例如项目取得的**奖项或荣誉证书**；
- 5、评标委员会认为必要时可要求投标人在规定时间内提供原件备查。

第五章 初步评审及详细评审

一、初步评审

资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检查结果
	一、资格性检查	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第 3 条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第 10.1.1（6）条款提交资格证明材料	
	二、符合性检查	
1	投标文件中的下列内容按招标文件格式要求提供、经投标人盖章、法定代表人（负责人）或授权代理人签字或盖章（具体详见“投标文件格式”要求）： ▲ 投标承诺书 ▲ 投标函 ▲ 法定代表人身份证明及授权委托书 ▲ 开标一览表	
2	➢ 未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	➢ 接受招标文件规定的投标有效期	
4	➢ 接受招标文件规定的项目实施和服务期限	
5	投标报价未超过招标文件中规定的最高限价	
6	➢ 未发现投标报价存在“第二章”第 14.4 条款所列情形之一的	
7	➢ 按规定交纳投标保证金（本项目不适用）	
8	➢ 根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料的： /	
9	➢ 按“投标人须知”第 21.4 条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
10	➢ 接受招标文件规定的结算原则和支付方式	
11	➢ 未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
12	➢ 未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
13	➢ 未发现因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的	
14	满足招标文件规定的以下要求： ①接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件；	
15	➢ 未发现投标人违反《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的	

注意：

1、以上符合性检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、采购代理机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

二、详细评审

评标办法

（一）评标原则

1、本评标办法作为本项目择优选定中标人的依据，在评标全过程中应遵照执行，违反本评标办法的打分无效。

2、评标委员会负责对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。对通过符合性审查的投标文件，按此评标办法进行详细评审；未通过符合性审查的投标文件，将被作为无效标而不纳入详细评审范围。

3、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、评标委员会根据招标文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各投标人商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评标价，以此为基础计算各投标人的商务标得分。

5、评标基准价为通过符合性审查的所有投标中的最低投标报价。如果评标委员认定投标人的报价属于异常低价情形，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释；如果投标人不提供书面说明、证明材料，应当将其作为无效投标处理。评标委员会应当按照《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）规定对报价合理性进行判断，如果投标人提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

6、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，评标委员会应当以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。

7、按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号），对于非专门面向中小企业采购的项目，小型和微型企业参加投标的，享受以下扶持政策，用扣除后的价格参与评审：

（1）小型、微型企业的最终报价给予 %的扣除；（2）如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予 **10%**的扣除。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 **4%**的价格扣除。

8、监狱企业视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。

9、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

10、评标委员会成员对投标人的投标文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，评委应并提出技术标的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

11、本项目技术标评审项中标有“*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，评标委员会成员对客观评审因素评分应一致。

12、技术标、商务标两者之和为投标人的最终得分，评标委员会按照各有效投标人最终得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由评委记名投票表决，得票多者排名靠前。评标委员会推荐得分排名前二名的投标人作为中标候选人，其中第一中标候选人为中标人。

（二）评审内容及打分细则

本项目采用综合评分法评标，在符合性检查符合要求基础上进行综合打分，满分为 100 分，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。各评标因素及其所占权重为：

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
商务	10	价格	投标报价	10	投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×10 注：评标基准价为满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。	
技术	90	服务水平	整体服务方案	30	一、评审内容： 1、需求的理解； 2、采样方案； 3、保存方案； 4、检验检测方案； 5、数据管理方案。 二、评审标准： 以上 5 项，每一项 6 分。 三、评审细则： 1、每一项内容完整、详细且有针对性的得 6 分； 2、每一项内容一般，针对性不强的得 4 分； 3、每一项内容缺陷较多，没有具体针对性的得 2 分； 4、未提供不得分。	

			<p>服务保障措施</p>	<p>15</p>	<p>一、评审内容： 1、进度计划； 2、质量保证措施； 3、服务承诺。 二、评审标准： 以上3项，每一项5分 三、评审细则 1、每一项内容完整、详细且具有针对性的得5分； 2、每一项内容一般，针对性不强的得3分； 3、每一项内容缺陷较多，没有具体针对性的得1分； 4、未提供不得分。</p>	
			<p>设施设备配置情况</p>	<p>8</p>	<p>一、评审内容： 1、实验室环境设施； 2、仪器设备。 二、评审标准： 以上2项，每一项4分 三、评审细则 1、提供的实验室环境设施及仪器设备完善且完全满足采购需求的得4分； 2、提供的实验室环境设施及仪器设施较为一般，勉强满足采购需求的得2分； 3、提供的实验室环境及仪器设备无法满足采购需求的得0分。</p>	
			<p>人员配置情况</p>	<p>25</p>	<p>一、评审内容 1、项目负责人； 2、拟投入项目人员配置情况； 3、专业技术能力； 4、相关工作经验。 二、评审标准： 以上4项，项目负责人10分，其余3项，每一项5分。 三、评审细则 1、根据项目负责人的专业技术能力（包括但不限于执业证书，类似经验，管理能力等方面）进行评审 ①项目负责人专业技术能力强，契合本项目的得10分； ②项目负责人专业技术能力一般，勉强契合本项目的得6分； ③项目负责人和本项目不贴切的得3分。 2、拟投入项目的人员配置合理，专业技术能力强，相关经验丰富的，每项得5分； 3、拟投入项目的人员配置较合理，专业技术能力一般，经验较为一般的，每项得3分； 4、拟投入项目的人员配置有瑕疵，专业技术能力有缺陷的，每项得3分； 5、未提供不得分。</p>	

		应急管理	4	<p>一、评审内容： 1、应急响应方式； 2、应急响应时间。 二、评审标准 以上2项，每一项2分 三评审细则 1、应急响应方式合理，时间合理的，每一项得2分； 2、应急响应方式有瑕疵，时间有缺陷的，每一项得1分； 3、未提供的不得分。</p>	
	业绩能力	业绩能力	8	<p>一、评审内容： 1、近三年类似项目的承接情况； 二、评审标准： 1、是否属于有效的类似项目由评标委员会根据投标人提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。有一个得2分，最高得分为8分，没有得0分；有效证明材料以合同签订日期为准，无法判定合同签订日期的不予接受；须提供显示合同名称及服务内容的合同页和双方签字盖章页的扫描件。</p>	
合计			100		