

# 热线处理及应急管理

## 招标文件

采购人：上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心

招标代理机构：上海新建设工程咨询有限公司

2026年02月05日

日期：2026年2月

2026年02月05日

## 目 录

第一章 招标公告 .....	3
第二章 投标人须知 .....	6
第三章 政府采购主要政策 .....	20
第四章 评标办法 .....	22
第五章 采购需求 .....	30
第六章 采购合同 .....	30
第七章 投标文件格式附件 .....	48

## 第一章 招标公告

### 项目概况：

热线处理及应急管理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 **2026-03-03 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：310115000251125155891-15296637

项目名称：热线处理及应急管理

预算编号：1526-00018031

预算金额（元）：4405500.00 元（国库资金：4405500.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-4405500.00 元

采购需求：

包名称：热线处理及应急管理

数量：2

预算金额（元）：4405500.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目拟通过公开的方式选取一家合格的供应商负责建交委市民服务热线工单处置和应急管理工作，具体内容详见招标文件。

合同履行期限：服务期限为一年，具体详见招标文件。

本项目（否）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：本采购项目执行政府扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、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。
3. 本项目的特定资格要求：
  - （1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
  - （2）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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

(3) 法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

(4) 本项目专门面向小微企业采购。

(5) 本项目不允许转包。

(6) 本项目不允许联合体投标。

### 三、获取招标文件

时间：2026-02-05 至 2026-02-12，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

获取招标文件其他说明：本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件，供应商如需纸质采购文件可自行打印。

### 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：2026-03-03 10:00:00（北京时间）

投标地点：电子投标文件递交：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；  
纸质投标文件递交：上海市浦东新区懿德路 519 号 6 号楼 7 楼（A 座）

开标时间：2026-03-03 10:00:00（北京时间）

开标地点：上海市浦东新区懿德路 519 号 6 号楼 7 楼（A 座）

开标所需携带其他材料：届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）及备用纸质投标文件前来参加开标参加开标。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）。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 本项目为电子采购项目，供应商应自行办理网上招投标系统所需的相关手

续、CA证书或设备等，并自行完成系统操作的学习，上海政府采购网云平台服务热线：95763。

2. 供应商应在投标截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网云平台。

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。

## 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心

地址：上海市浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼

联系方式：021-68538746

2. 招标代理机构信息

名称：上海新建设工程咨询有限公司

地址：上海市浦东新区懿德路 519 号 6 号楼 7 楼（A 座）

联系方式：021-63661662

3. 项目联系方式

项目联系人：汤苏芬

电话：021-63661662

第二章 投标人须知

前附表

序号	内容	要求
1	采购人	名称：上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心 地址：上海市浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼 联系人：周老师 联系方式：021-68538746
2	招标代理机构	名称：上海新建设工程咨询有限公司 地址：上海市浦东新区懿德路 519 号 6 号楼 7 楼（A 座） 联系人：汤苏芬 联系方式：021-63661662 邮箱：xs251380@sina.com
3	项目名称	热线处理及应急管理
4	服务地点	采购人业务技术用房（浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼 10 楼）
5	服务期限	本项目服务期限为一年。本次采购工作完成前由原服务单位继续履行服务，如本次中标人非原服务单位，在此期间所产生的服务费，待项目采购完成且财政资金到位后由中标人依照上一年度合同结算单价*原服务单位实际工作量折算支付给原服务单位相应的服务费用。
6	招标范围	本项目拟通过公开的方式选取一家合格的供应商负责建交委市民服务热线工单处置和应急管理工作，具体内容详见第五章采购需求。
7	资格要求	详见招标公告
8	是否接受联合体 投标	不允许
9	采购预算	预算金额：4405500.00 元

10	最高投标限价	<p>最高限价（元）：<b>包 1-4405500.00 元</b></p> <p>投标总价不得超过本项目最高限价，否则按照无效投标处理。</p> <p>如项目存在分包、分项预算，则各包件、分项的报价亦不得超过对应包件、分项的预算金额，否则按照无效投标处理。</p>
11	投标有效期	自投标文件提交截止之日起 90 日历天
12	投标保证金	<p><b>本项目无需缴纳投标保证金。</b></p> <p>本项目收取投标保证金：<u>  /  /  </u>。</p> <p>投标保证金提交方式：以支票、汇票、本票、网上银行支付或其他非现金方式交纳，并在云平台录入保证金递交信息。</p> <p>收款单位帐号信息如下：</p> <p>单位名称：上海新建设工程咨询有限公司</p> <p>开户行：农行黄浦区陆家浜路支行</p> <p>账号：03335100040021164</p> <p>注：转账时需备注项目名称（简称）+投标保证金</p> <p>特别说明：投标人应在投标截止时间前登录上海政府采购网进行投标保证金的缴纳登记。未按时在政采云平台中录入保证金信息的，将被平台自动默认为“未缴纳”，其后果由响应方自行承担。</p>
13	现场踏勘	本项目招标方不组织现场踏勘。
14	现场演示	无
15	疑问	<p>疑问截止时间：2026 年 02 月 13 日上午 11:00 时之前</p> <p>潜在供应商如对招标文件如有疑问，请致电或以书面形式递交至代理机构。</p>
16	投标人类似项目的年份要求	年份要求：近 <u>  三  </u> 年，本次投标截止之日起计，倒推算日期。
17	重大违法记录情况的要求	年份要求：前三年，本次投标截止之日起计，倒推算日期。

18	合同转让与分包	本项目合同不得转让，不得分包。
19	提交投标文件截止时间、地点	<p>1、投标截止时间：<b>2026-03-03 10:00:00</b></p> <p>投标截止时间前上传投标文件，并递交纸质投标文件正本1套，副本4套，纸质文件仅作备查使用（须与上传的电子投标文件内容一致）。</p> <p>2、投标地点：电子投标文件递交：上海政府采购网（<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a>）；纸质投标文件递交：上海市浦东新区懿德路519号6号楼7楼（A座）</p>
20	开标时间和地点	<p>1、开标时间：<b>2026-03-03 10:00:00</b></p> <p>2、开标地点：上海市浦东新区懿德路519号6号楼7楼（A座）</p>
21	信用记录	<p>投标文件提交截止当日查询各供应商当天的信用记录：“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）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（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p> <p>招标方对投标人以上信用记录进行查询、甄别和证据留存，被列入以上名单的供应商，将被拒绝其参与本项目采购活动。</p>

## 一、总 则

### 1、适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标相关服务的采购。
- 1.2 本次招标为网上采购，投标人应自行办理上海政府采购网云平台所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网云平台）。投标人须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的经济损失、投标失败等，采购人不承担任何责任。

### 2、定义

- 2.1 “招标方”系指组织本次招标单位(或代理机构)。
- 2.2 “采购人 ”系指委托采购代理机构组织本次采购的预算单位。
- 2.3 “投标人”系指向招标方提交投标文件的供应商。
- 2.4 “服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

### 3、投标人及委托有关说明

- 3.1 授权代表须携带有效身份证件。如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书。
- 3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。
- 3.3 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.5 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

### 4、投标费用

- 4.1 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。

### 5、质疑

- 5.1 潜在投标人供应商认为采购文件、采购过程、中标或者中标结果使自己的权益受到损害的，可依据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）在知

道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，并附相关证明文件。投标人应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。

5.2 质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：上海市政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>)，位置：“首页-在线服务-质疑投诉模板”。投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- a 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- b 质疑项目的名称、编号；
- c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- d 事实依据；
- e 必要的法律依据；
- f 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理，质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

## 二、招标文件说明

### 6、招标文件的构成

6.1 招标文件用以阐明所需服务、招标评判程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 评标办法
- (5) 采购需求
- (6) 采购合同
- (7) 投标文件格式附件

6.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供相关服务实施地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6.3 无论是否递交投标文件，投标人都应承担对招标文件保密的义务。

6.4 投标人在参与本项目中，对于采购人和最终用户披露和提供的所有信息，应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人和最终用户授权，不得将任何信息泄漏给第三方。否则，采购人和最终用户有权追究投标人的责任。

6.5 投标人一旦中标，须保障采购人和最终用户在使用其服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，投标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

## **7. 招标文件的澄清和修改**

7.1 投标人对招标文件如有疑义可要求澄清，但必须在中华人民共和国财政部令第 94 号《政府采购质疑和投诉办法》规定时间前按招标公告中载明的地址以书面形式（包括信函、邮件，下同）通知招标方，招标方需要对招标文件进行补充或修改的，将通过“上海政府采购网”云平台以澄清或更正公告形式发布。

7.2 在递交投标文件截止时间前，招标方可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者更正，投标人可以通过“上海政府采购网”云平台进行网上下载，以确认其已阅知该澄清或更正内容，否则由此导致的风险由投标人自行承担。

7.3 为使投标人在编写投标文件时有充足的时间对招标文件的修改部分进行研究，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标方将在提交投标文件截止时间至少 15 日前通知所有获取招标文件的供应商；不足 15 日的，招标方将顺延提交投标文件截止时间。

7.4 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

7.5 投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注“上海政府采购网”媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，招标方对此不承担任何责任。

7.6 投标人认为招标文件、采购过程、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 7 个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑。投标人应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。

## 8、踏勘现场（若有）

8.1 招标方组织踏勘现场的，所有投标人应按“投标人须知”前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标方不承担任何责任。

8.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

8.3 招标方在踏勘现场中口头介绍的情况仅供投标人在编制投标文件时参考，招标方不对投标人据此作出的判断和决策负责。

## 三、投标文件的编制

### 9、投标文件的组成

9.1 投标文件应包括下列部分：

#### 9.1.1 商务标

- (1) 投标承诺书（格式）
- (2) 法定代表人身份证明（格式）
- (3) 法定代表人授权委托书（格式）
- (4) 开标一览表（格式）
- (5) 分项报价表（格式）
- (6) 中小企业声明函
- (7) 残疾人福利性单位声明函（若是）
- (8) 依法缴纳税收和社会保障资金（格式）
- (9) 无重大违法记录的声明（格式）
- (10) 投标人基本情况表（格式）
- (11) 企业营业执照或事业单位法人证书，或其他性质单位组织的合法证明材料等
- (12) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料
- (13) 类似项目业绩
- (14) 投标人认为需要提供的其他商务资料

#### 9.1.2 技术标

(1) 整体具体实施方案，包括但不限于项目需求的理解、服务项目定位和目标确定，以及项目实施各方案中工作计划、方法流程、时间安排等

- (2) 服务质量保证措施

- (3) 项目组织机构、负责人及成员配置情况
- (4) 应急处置方案
- (5) 项目物力配置情况
- (6) 合理化建议及特色服务
- (7) 投标人认为需要提供的其他技术材料

注：投标人应将投标文件按以上顺序装订成册、编写目录，并填写“投标文件目录”。

特别注意：纸质投标文件装帧要求

投标文件必须装订成册。投标文件的装订应牢固、不易拆散和换页，同时建议不使用硬封面包装，并采用双面印制。

## 10、投标文件的语言及计量

10.1 投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

10.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

## 11、投标文件的有效期

11.1 “投标文件”从开标之日起，投标有效期为 90 天。

11.2 在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，招标方可征得投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均采用书面形式。投标人可以拒绝招标方的这种要求而不被没收投标保证金，同意延长投标有效期的投标人少于 3 个的，招标方应重新招标。

11.3 若投标人同意延长投标有效期，则不允许修改投标文件，但须相应延长其投标保证金的有效期。

## 12、投标文件的签署和份数、包装

12.1 投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱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。

12.2 投标文件包括商务部分、技术部分，**商务部分、技术部分合并装订**。投标人应按照“投标人须知”的要求，准备**纸质投标文件正本一份、副本四份**。每份投标文件封面上须清楚地标明“正本”或“副本”字样。

12.3 投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

12.4 投标文件需密封包装，投标文件封装后，外包装封面上应注明投标人名称、投标文件名称字样，并加盖投标人公章。

12.5 投标人当面递交的纸质投标文件须与电子采购平台上传的电子投标文件保持一致，如不一致的，以电子投标文件为准。

### 13、投标报价

13.1 投标人应根据本招标文件提供的条件信息，结合投标企业自身的特点，参照有关的收费标准，进行合理的投标报价。

13.2 投标人对每项指标只允许有一个报价。招标单位不接受有任何选择的报价。

### 14、投标保证金

14.1 投标人须按规定提交投标保证金。

14.2 投标保证金必须由投标人出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者其他非现金方式交纳，并在云平台录入保证金递交信息。

14.3 投标截止时间后，对没有提交并在云平台录入投标保证金的投标人，系统均将视为无效投标。

14.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人将在收到投标人书面撤回通知之日起五个工作日内退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

14.5 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后五个工作日内退还。

14.6 中标人的投标保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还或转为履约保证金。

14.7 中标人的投标保证金将在中标方按规定与采购人签订合同后予以退还，不计利息。

14.8 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在投标截止时间后撤回投标文件的；

(2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

(3) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；

(4) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；

(5) 其他严重扰乱招投标程序的；

#### 四、投标文件的递交

##### 15. 投标文件的密封、标记和上传

15.1 投标人应将纸质投标文件装订胶装成册并密封。

15.2 所有纸质投标文件密封件均应标注投标单位名称、项目名称。

15.3 如果纸质投标文件未密封和加写标注，招标方对误投或过早启封概不负责。

15.4 投标人应按上海政府采购网云平台的要求使用专用投标客户端制作、加密并上传电子投标文件。各投标人在投标文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收(投标截止时间之后，采购代理机构将无法签收)，未签收的投标文件视为投标响应未完成，响应失败。

15.5 纸质投标文件内容应与上传的电子投标文件一致，如有内容不一致应以电子投标文件为准。

##### 16、递交投标文件的截止时间

16.1 递交投标文件的地点与开标地点相同。

16.2 所有投标文件必须按“投标人须知前附表”规定投标截止时间之前上传和送达开标地点。

16.3 投标人应当在投标截止时间之前上传投标文件并用密钥加密，保证在投标文件开启时成功解密。

##### 17、迟交的投标文件

17.1 投标截止时间后，云平台将不再接受电子投标文件的上传，代理机构不再接收纸质投标文件。

##### 18、投标文件的修改和撤销

18.1 投标截止时间之前，投标人上传电子投标文件后如需修改投标文件，可自行撤回修改后重新上传。如电子投标文件已被代理机构签收，可联系代理机构撤销签收后撤回。

18.2 投标截止时间后，投标人不能对其投标文件作任何修改。

## 五、开标和评标

### 19、签到解密

19.1 招标方在投标人须知前附表规定的时间和地点公开开标。投标人派代表参加。

19.2 开标程序在上海政府采购网云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。

19.3 投标截止时间后，代理机构登录上海政府采购网云平台宣布开启标室。

19.4 投标人登录上海政府采购网云平台进行签到，签到时间为投标截止时间后30分钟。

19.5 采购代理机构宣布并进行解密。

19.6 投标人对投标文件进行解密，解密时间为30分钟。

19.7 采购代理机构唱标。

19.8 投标人对开标结果确认、签名。

19.9 若投标人未在规定时间内签到或解密成功，招标方有权拒绝投标文件。

19.10 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、招标代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、招标代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

### 20. 评标

#### 20.1 评标委员会

20.1.1 采购人将依法组建评审委员会，评审委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评审委员会成员总数的三分之二。

20.1.2 评标工作在电子采购平台进行，评标委员会成员登录电子采购平台进行评审。

#### 20.2 评审程序

20.2.1 在评审专家中推选评标委员会组长。

20.2.2 评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

20.2.3 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行资格性、符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。如果投标文件实质上没有投标招标文件的要求，评审委员会将予以拒绝，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上投标的投标。

20.2.4 评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

20.2.5 投标文件的澄清。评审人员对各投标人投标文件非实质性内容有异议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未到场或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

20.2.6 评审委员会将对确定为实质性投标的投标文件进行审核，如有报价计算上或表述上的错误，评审委员会按照下列原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准。
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- (4) 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。

20.2.7 评审委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，同时出现前款两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。调整后的价格经投标人确认后产生约束力。

20.2.8 评标工作将严格按照招标文件的要求和条件，对投标文件进行评审。通过评议，评出投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标方为中标候选人。

20.2.9 编写评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果

编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 21、确定中标投标人的原则

21.1 评标结束后，招标代理机构将电子采购平台生成的评标报告发送给采购人确认。

21.2 采购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。经采购人确认后，由招标代理机构在电子采购平台发布中标公告。

21.3 确定中标人后，由招标代理机构通过电子采购平台向中标人发出中标通知书，并向未中标人发出中标结果通知书。

21.4 中标通知书对采购人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

## 六、合同授予

### 22、合同授予的准则

22.1 合同将授予被确定为实质上投标招标文件要求，能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准的投标人。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

### 23、签订合同

23.1 中标方应在收到中标通知书后的 30 天内，与采购人在上海政府采购网云平台签订合同。

23.2 招标文件及其澄清文件、中标方的投标文件等，均为签订经济合同的依据。

23.3 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同采购金额的 10%。

## 七、其它

### 24、代理服务费

24.1 中标人应向代理机构按如下标准和规定支付服务费：

- (1) 以《中标通知书》中确定的中标金额作为收费的计算基数。

(2) 代理服务费按差额定率累进法计算（见下表）收取，如计算结果低于 6000 元按 6000 元收取。

(3) 代理服务费以人民币支付，向代理机构以转账或现金形式直接交纳。

服务采购	
中标金额	收费率
100 万元以下	1.5%
100 万-500 万元	0.8%
500 万-1000 万元	0.45%
1000 万-5000 万元	0.25%

(4) 中标方应在收到《中标通知书》后的一周之内，向代理机构支付代理服务费。

### 第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能产品，按照规定实行强制采购。对列入《节能产品政府采购品目清单》的非强制采购产品品目以及列入《环境标志产品政府采购品目清单》的产品品目，依据投标人在投标文件中提供的产品认证证书情况，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

根据《〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉》(财库〔2020〕46号)、沪财采〔2021〕3号文以及《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)的规定享受中小企业扶持政策，对于非专门面向中小企业采购的项目，则对符合规定的小微企业报价给予的扣除，用扣除后的价格参加评审。对于专门面向中小企业采购项目，在采购项目评审时，中小企业产品均不执行价格折扣优惠。

**本项目专门面向小微企业采购。**专门面向中小企业，评审时中小企业产品均不执行价格折扣优惠。根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)，**按照本次采购标的所属行业类型：租赁和商务服务业**，符合条件的中小企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。投标人填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致，否则按否决投标处理。

招标公告中规定接受联合体投标的，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。对于非预留份额的采购项目或者采购包，接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、

微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等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。

投标人若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。

投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。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。

根据《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）的规定，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。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。

## 第四章 评标办法

### 一、投标无效情形

1、评标委员会将按照招标文件以及资格条件审查表及实质性要求审查表的要求对投标文件进行初审，投标文件不符合资格条件审查表及实质性要求审查表所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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

3、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 二、评标方法与程序

#### （一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为100分。由评委按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各投标人的商务技术部分得分。各投标人的商务技术部分得分与投标报价得分之和为总得分。投标报价得分计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

#### （二）评标委员会

1、评标委员会由采购人或其委托的采购代理机构依法组建。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：采购预算金额在1000万元以上的；技术复杂；社会影响较大。本项目评标委员会成员人数为：5人。

2、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### （三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、投标文件资格性、符合性审查。依据招标文件的规定，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对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、说明或者补

正。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。

3、比较与评价。按照招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

4、低价投标的认定与处理

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

5、本项目采用综合评分法。评审委员会各成员独立对每个有效投标方的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个投标方每项评分因素的得分。评审委员会依据各项评分结果汇总后，对各投标方的得分按由高到低的顺序依次排列。总得分排名前三的投标方作为中标候选人，合同将授予实质上投标招标文件要求的评分最高的中标候选人。最低报价并不能作为授予合同的保证。

(四) 详细评审及打分细则

评分项目		设置分值(分)
商务技术部分得分		满分 90 分
履约能力评价	(客观评审因素) 投标人的各类证书情况 (以投标文件内提供的有效的材料为评审依据): 每提供一个与执行本项目有关的其他证书得 1 分, 满分 3 分。	0-3
	(客观评审因素) 经验业绩情况: 提供近三年自身签订类似项目合同, 每提供 1 份有效业绩合同复印件得 1 分, 满分 5 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签字盖章页。)	0-5
技术水平评价	(主观评审因素) 整体服务方案: 综合评审对项目需求的理解、服务项目定位和目标确定, 以及项目实施各方案中工作计划、方法流程、时间安排等方面的考虑。评价服务方案的合理性、针对性、具体性、操作性。 服务方案合理性、针对性、具体性、操作性强, 得 25-32 分; 服务方案合理、有针对性, 措施较为具体, 操作性较强的, 得 17-24 分;	0-32

	<p>服务方案合理，但针对性不强，具体性、操作性一般，得 9-16 分； 服务方案较为简略，合理措施不具体或措施操作性不强的，得 1-8 分； 未提供相关内容不得分。</p>	
	<p><b>（主观评审因素）服务质量保障措施：</b> 综合评审对本项目中的重点、难点的分析与措施，保密措施，应急预案和质量考核承诺内容以及后期服务保障等方面的考虑。 重点、难点分析正确，应对措施针对性、操作性强，应急预案与保密措施完整，质量考核承诺及奖惩措施明确，后期服务内容清晰的，得 16-20 分； 有重点、难点分析，应对措施针对性、操作性较强，应急预案与保密措施较好，质量考核承诺及奖惩措施较明确，后期服务内容较清晰的，得 11-15 分； 重点、难点分析有所欠缺，应对措施针对性、操作性一般，应急预案与保密措施一般，质量考核承诺及奖惩措施不够明确，后期服务内容一般，得 6-10 分； 无重点、难点分析，应对措施针对性、操作性不强，应急预案与保密措施不完整，质量考核承诺及奖惩措施有缺漏，后期服务内容不清晰的，得 1-5 分； 未提供相关内容不得分。</p>	0-20
<p><b>技术水平评价</b></p>	<p><b>（主观评审因素）项目组织机构、负责人及成员配置情况：</b> 综合评审本项目组织机构，人员管理机制，主要管理人员及专业人员配置等人力配置情况，人员数量、任职资格、专业、类似工作经验等情况满足需求的程度。 人员管理机制完善，人员配备非常充足，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验非常丰富，人员具备相应的专业技术资格证书齐全，得 12-15 分； 人员管理机制较完善，人员配备较充足，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验较丰富，人员具备相应的专业技术资格证书较齐全，得 8-11 分； 人员管理机制较一般，人员配备一般，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验一般，人员具备相应的专业技术资格证书不够齐全，得 4-7 分； 人员管理机制差，人员配备有所欠缺，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验较少，人员具备相应的专业技术资格证书较少，得 1-3 分； 未提供相关内容不得分。</p>	0-15
	<p><b>（主观评审因素）项目物力配置情况：</b></p>	0-5

	<p>综合评审本项目设施、设备等配置情况，各硬件设备其种类、型号、数量、性能等情况满足需求的程度以及项目服务期设施、设备、耗材等的使用计划。</p> <p>拟投入本项目的设施、设备充足完善，配置合理，使用计划合理可行，得 5 分；</p> <p>拟投入本项目的设施、设备充足完善配置符合招标服务内容，使用计划合理，得 4 分；</p> <p>拟投入本项目的设施、设备充足完善配置一般，得 3 分；</p> <p>拟投入本项目的设施、设备充足完善配置较差，得 2 分；</p> <p>拟投入本项目的设施、设备及使用计划差，难以满足招标服务内容的，得 1 分；</p> <p>未提供相关内容不得分。</p>	
	<p><b>（主观评审因素）合理化建议及特色服务：</b></p> <p>提出的合理化建议具有很强的操作性，合理性；特色服务有很强的有效性及针对性，得 5 分；</p> <p>提出的合理化建议具有合理性，可操作性较好；特色服务针对性较好，得 4 分；</p> <p>提出的合理化建议可操作性一般；特色服务针对性一般，得 2-3 分；</p> <p>提出的合理化建议无可操作性；特色服务无针对性，得 1 分；</p> <p>未提供相关内容不得分。</p>	0-5
	<p><b>（主观评审因素）技术方案和投标报价的相符性：</b>技术部分和投标报价之间的相符性、各分项费用报价计取的准确性与合理性等。</p> <p>技术部分和投标报价相符，各分项费用报价计取准确合理的，得 3 分；</p> <p>技术部分和投标报价基本相符，各分项费用报价计取基本合理的，得 2 分；</p> <p>投标报价存在部分缺漏项（非核心工作内容），或各分项费用报价计取合理性较差的；或投标报价分析表之间数据勾稽关系不成立的，得 1 分。</p>	1-3
	<p><b>（主观评审因素）投标文件编制的完整性：</b></p> <p>1. 投标文件内容完整（指对招标要求逐一一对应响应）、简洁明了、上传清晰，得 2 分；</p> <p>2. 投标文件内容有缺漏、文字或图片不清晰，酌情扣分。</p>	0-2
<b>（客观评审因素）投标报价得分</b>		<b>满分 10 分</b>
<p>1. 由评标委员会对投标文件中有明显文字和计算错误的內容，要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，形成修正金额。</p> <p>2. 确定各有效投标人的经评审的投标价（B），B=各有效投标人的投标价格（A）+修正金额。</p> <p>3. 确定评标基准价：满足招标文件要求且最低的经评审的投标价（B）为评标基准价。</p> <p>4. 计算得分：投标报价得分=评标基准价 / 经评审的投标价（B）×价格权值（10%）×100</p>		

(1) 资格审查要求

热线处理及应急管理资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	具有独立承担民事责任的能力	<p>1. 提供了企业营业执照（企业法人单位提供）或事业单位法人证书副本（事业法人单位提供）或其他性质单位组织的合法证明材料（法人与其分支机构未同时参与同一项目的采购活动）。</p> <p>2. 法定代表人/单位负责人直接投标的提供了法定代表人/单位负责人证明书及法定代表人/单位负责人身份证；委托授权人投标的提供了法定代表人/单位负责人授权委托书及被授权人身份证。</p>	包 1
2	自定义	信用查询	<p>投标文件提交截止当日查询各供应商当天的信用记录：未被列入“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）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（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）的政府采购严重违法失信行为记录名单。</p>	包 1
3	自定义	专门面向小	请根据要求上传《中小企业声	包 1

		微企业采购	明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	
--	--	-------	---------------------	--

(2) 符合性审查要求

热线处理及应急管理符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	投标文件按招标文件提供的表式要求签字和盖章	投标文件按招标文件提供的表式要求签字和盖章： 1. 投标承诺书。 2. 法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书。 3. 开标一览表。 4. 分项报价表 5. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。 6. 无重大违法记录的声明。	包 1
2	投标报价	投标人报价不得超出控制价。	包 1
3	投标有效期	投标有效期满足招标文件要求。	包 1
4	投标保证金	按招标文件要求提交投标保证金。（本项目不涉及投标保证金）	包 1
5	低价投标的认定与处理	评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性	包 1

		<p>审查投标人的报价，有可能影响服务产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>	
6	其他实质性要求	<p>投标文件未实质性响应招标文件内容的：</p> <p>1、不满足招标文件中带“★”的实质性响应条款。</p> <p>2、投标人不按评标委员会要求澄清、说明或者补正的。</p> <p>3、不符合其他相关法律法规规定的。</p>	包 1

## 第五章 采购需求

### 一、项目背景和概况

本项目拟通过公开的方式选取一家合格的供应商负责建交委市民服务热线工单处置和应急管理工作。

### 二、服务内容

热线部分：负责浦东新区建交委市民服务热线工单的受理、派单、双呼先联、按时催单、退单、语音文件检听、结案审核、预先回访、重大诉求研判、热线群访实时预警、办单效果现场核查、热线平台运营与账号维护、工单数据搜集整理与案例分析研判、宣传及培训资料印制、辅助培训及绩效考核等常规性工作以及参与热线工单体系完善等其他热线相关事宜。工单受理渠道：市交通委派发的各类热线工单；市住建委派发的各类热线工单；市房管局派发的各类热线工单；浦东新区城运中心派发的各类热线工单；其他渠道转交、转办的热线工单；上级热线部门布置的其他相关事项。

应急部分：完成建交委辅助值班值守及应急协调工作，具体负责应急值班电话的接听、记录、接报信息转报、应急值班电话点名工作；建交委各条线来源突发应急事件的接收、上报和信息汇总工作。同时，做好应急管理和协调等日常工作，包括应急处置、保障、管理和应急平台管理等方面，承担辅助应急督查检查、防汛防台值守、应急资料搜集汇总、辅助应急培训考核和应急协调、参与应急体系完善以及上级布置的其他相关事项。

### 三、服务要求

#### 1. 总体要求

供应商须具备相应的人员、设施设备以及完善的内部管理制度，通过合理组织和调动人员，确保项目要求的热线工单及应急业务的正常运行，达成项目年度绩效指标和运行质量管理指标。

热线部分：供应商应具备承接工单服务的软、硬件条件，且拥有较专业的服务团队和较丰富的从业经验，团队人员应当具有较强的工单受理、派单、双呼先联、按时催单、退单、语音文件检听、结案审核、预先回访、重大诉求研判、热线群访实时预警、办单效果现场核查、热线平台运营与账号维护、工单数据搜集整理与案例分析研判、宣传及培训资料印制、辅助培训及绩效考核等常规性工作实操经验。

应急部分：供应商应具备承接应急辅助值守及协调服务的软、硬件条件，团队人员

应具备应急管理值守、信息传输与分析、协助应急处置、资料搜集与整理的从业经验。

## 2. 工作内容与质量要求

供应商应遵守采购人的各项管理制度和工作要求，接受采购人的考核和监督，并建立完善的管理制度、工作流程等来保证项目内容全面、准确地实施；满足采购人对供应商运行管理状态和质量的定期考核，对于发现的问题，列入按照考核标准进行的运营工作质量考评中，进行相应的扣分及相应的考核结果的运用。根据业务内容及质量要求，采购人将制定相应的考核办法和要求，考核办法后附，考核操作细则将以合同附件形式予以明确，供应商须完全遵照执行。

### 热线部分：

(1) 综合管理，落实考勤制度，严格劳动纪律，确保工作岗位“人、职、责”紧密结合和常态值守；

(2) 工单受理，第一时间接受各渠道下派的工单，做好常规登记和分类，对市民热线工单进行标注并全程跟踪；

(3) 派单研判，根据市民的诉求内容和承办单位的职能分工，对工单进行准确研判，确定主办单位。派单准确率 95%以上；

(4) 及时派单，根据上级相关文件，在规定时限内(常规工单 30 分钟、紧急类工单 10 分钟、次紧急类工单 20 分钟)，准确、及时派发工单。平台派单及时率 100%；

(5) 双呼先联，在全面、认真做好市民电话三次双呼先联的同时，重点核实工单市民诉求要素。平台双呼先联率 98%以上（经核查，按规范完成双呼先联，但因热线工单操作系统出错、电信部门故障等客观原因造成的不计入平台“双呼先联失败工单”核算，但计入考核指标）；

(6) 成功退单，严格值班长负责制，根据平台处置操作规程，认真审核工单处置部门提交的退单申请材料。退单成功率 90%以上（经核查，因处置部门职能研判失误、迟滞造成的退单失败的不计入平台“退单失败”核算，但计入考核指标）；

(7) 催单时效，准确掌控各类工单结案时效，严格落实“三次催单”工作制度，杜绝工单超时。执行“三次催单” 99%以上（经核查，平台已完成三次催单，但因处置部门结案迟滞造成的超期工单，不计入平台时效核算，但计入考核指标）；

(8) 工单处置录音处置，按新区城运规范标准对工单处置部门市民诉求核实、结案双呼回复市民、后续成效告知等录音文件全面检听、保证质量。录音催收、检听率及问题录音退回 99%以上；

(9) 预先回访，按城运市民回访规则，对处置部门提交结案的热线工单进行预先回访，为采购人提供回访重办、基础绩效考核依据。成功回访率 40%以上；

(10) 规范结案，核查申请结案工单各要素是否齐全进行常识性判断。结案审查率100%，结案成功率99%以上（结案不成功的，属于要素缺失的，计入平台指标核算；属于业务性判断不充分的，经核查确认后不计入指标核算）；

(11) 工作报表，日常做好各类工单分类台账资料和动态数据，全面、及时、准确完成各类工作报表；

(12) 配合采购人开展热线工作相关的信息发布、社会宣传、资料编制、培训考核、应急值班和突发事件处置等工作，建立健全紧急、特殊、突发等热线事件应急处置预案（如重大安全隐患、群访集访、公开扬言等风险预警），确保平台工单处置功能安全、有效运转。

应急部分：

(1) 综合管理，落实考勤制度，严格劳动纪律，确保工作岗位“人、职、责”紧密结合和常态值守；

(2) 辅助值班值守，负责委值班室值守，实施全天候运作，24小时值班制。辅助值班人员必须按时到岗，不得迟到早退、不得擅离职守；

(3) 应急协调，辅助值班值守人员接收应急事项时，应当按照委值班工作规范要求，及时传达讯息并搜集报送讯息，确保信息畅通；

(4) 应急辅助，根据采购人要求，安排人员参与辅助应急处置、防台防汛、应急事项核查检查等工作，任务响应及时；

(5) 应急平台维护，根据采购人要求，做好应急相关工作平台的维护和数据更新录入工作，确保录入及时率、准确率100%；

(6) 配合采购人开展应急相关的信息发布、社会宣传、培训考核、应急值班和突发事件处置等工作，建立健全紧急、特殊、突发事件应急处置预案，确保应急职能有效运转。

#### 四、人员及岗位要求

(1) 团队总体要求：根据本项目业务量情况综合考虑，本服务项目所提供的工作人员应配备充足。供应商可结合工单处置“高峰”“低谷”两个时段，合理配置服务人数，确保各项工作有序进行。确因工作需要增配人员的，采购人不承担增配人员费用。项目服务人员招聘与管理、业务实施与操作由供应商负责，所有人员应由供应商组织培训并合格后上岗。

(2) 具体岗位要求：

项目经理：全面负责、组织实施各项管理工作，专职建交委热线运行服务项目。原

则上大学本科（或以上）学历；具有丰富的团队管理经验，具备较强的服务意识和专业技能、学习能力、心理承受能力，善于沟通协调处理。身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；有较强的协调沟通、团队协作能力；具有较高的职业素质、责任感，有良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真；能够熟练使用 Word、Excel 等 Office 软件；具备良好的文字能力。

值班长：负责现场管理。大学专科（或以上）学历；有一定的团队管理经验。身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；有较强的协调沟通、团队协作能力；具有较高的职业素质、责任感，有良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真；能够熟练使用 Word、Excel 等 Office 软件；具备一定的数据分析处理和文字能力。

一线人员：负责一线具体工作。原则大学专科（或以上）学历；不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；有较强的协调沟通、团队协作能力；具有较高的职业素质、责任感，较强的管理理念、服务意识、应急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真；能够熟练使用 Word、Excel 等 Office 软件；具备一定的数据整理和文字能力。

## 五、管理要求

（1）管理体系。供应商应当建立成熟完善的透明化组织架构与岗位责任体系，明确管理岗和一线操作岗位等各岗位工作职责，根据工作内容制定岗位工作说明书。

（2）业务管理制度。供应商应当建立各类保障工作有效运行的工作制度。包括专项业务管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗等安全措施。

（3）工作操作规程与业务规范。供应商应当建立各项工作操作规程与业务规范，包括服务用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、值班值守规范、现场应急规范等。

（4）工作机制。供应商应当配合采购人落实以下工作机制，包括但不限于热线培训及应急演练机制、综合协调机制、例会机制、业务联动机制等。且应当定期向采购人提供服务团队的履职报告、人员变动报告等。

（5）人员管理制度。包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法、职工安全管理等制度。根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标供应商必须保障合法用工。

(6) 制定人员更新与人才储备计划。针对本项目人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

## 六、场所和设备设施配备要求

(1) 供应商应按照采购人提出的信息平台、应急处置规范建设标准，进行办公环境软、硬件建设，配备保障工作正常运行的电脑、打印机、网线等硬件设施，并按要求落实相应的办公费用。

(2) 项目实施地址：采购人业务技术用房（浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼 10 楼），供应商应在中标后及时安排项目人员进驻并确保项目正常有序运行。同时，供应商应当按照采购人要求以及政府物业的相关管理规定合理使用房屋，做好房屋日常维护以及支付水、电、电话宽带等办公运行费用。

## 七、保密要求

(1) 项目运行过程中涉及的国家秘密、商业秘密、市民信息资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当地使用。

(2) 在未经过采购人同意或认可的情况下，不得将任何与业务相关的文档、观点、数据、系统信息传出或者披露和使用。

(3) 供应商应提供遵守相关安全保密制度规定并签订保密协议。若供应商服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对采购人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。

## 八、其他要求

(1) 供应商必须充分了解、掌握本项目需求，提供完整的服务方案。

(2) 供应商应具备国家或行业管理部门规定在上海市实施本项目所需的能力，采购人与供应商就项目签订合同后，由于供应商原因导致项目延误或无法按原计划执行的，供应商须承担相应法律责任并赔偿采购人相应的损失。

(3) 供应商在签订合同时，应当同时签订合同有关管理性要求的格式附加协议，不得另行提出附加条件和不合理要求，否则将取消其中标资格。

(4) 供应商中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，采购人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由供应商负责赔偿。因本项目系日常运行类项目，供应商中标前服务由采购人与前一年度供应商协商一致后延续服务，供应商中标后应与

前一年度供应商就延续服务期间产生的费用进行结算，结算服务费用依照合同以及财政部门相关规定进行。

(5) 供应商所提供的货物或服务质量标准按照国家标准、行业标准或采购人指定标准确定，上述标准不一致的，以严格或最新的标准为准。没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

(6) 供应商的报价应包括：人员费用、运营费用和管理性费用等为完成招标文件所规定的一切工作所需的全部费用，所报价格应为最终价格。管理性费用应包含供应商按照采购人要求开展的人员学习培训、资料印制、社会宣传、突发事件处置等费用。

### 九、项目费用结算

本项目按实际发生工作量进行费用结算，其中计件工作量与计时工作量分别结算，结算金额均不能超过采购预算金额。根据考核办法规定，供应商报价中的 5%作为绩效考核包额度，绩效考核包实际金额以实际工作量核算后的金额为准，并按考核结果在年底结算时按标准拨付，供应商报价中扣除 5%绩效考核包后的剩余部分作为供应商结算参考报价（以下简称“参考报价”）。具体结算规则如下：

(1) 实际发生工作量结算费用未达到“参考报价”的，以实际结算费用为准，绩效考核包不发生金额，不予支付；

(2) 实际发生工作量结算费用超过“参考报价”但未超过“供应商报价”的，以“参考报价”为准，超出“参考报价”的部分计入绩效考核包额度中，按考核结果拨付。

(3) 实际发生工作量结算费用超过“供应商报价”的，以供应商报价金额为准，超出部分采购人不再另行支付。另将供应商报价中的 5%计入绩效考核包，按考核结果拨付。

供应商应在每个费用结算周期前填报《信息平台经费实际发生核算表》，提交采购人对实际工作量进行核查。结算标准详见下表：

计件类费用结算标准

序号	项目内容	结算标准
1	区域运下派热线类工单受理、派遣（第一次受理）	6 元/件
2	区域运下派热线类工单先行联系、协调	8 元/件
3	区域运下派热线类工单结案	6 元/件
4	区域运下派浦东 e 家园工单派遣、结案（第一次受理）	12 元/件
5	区域运下派网格类工单派遣及结案（第一次受理）	8 元/件

6	市级条线下派热线类工单受理、派遣（第一次受理）	6 元/件
7	市级条线下派热线类工单先行联系、协调	8 元/件
8	市级条线下派热线类工单结案	6 元/件
9	平台各类案件进行催办	1 元/件
10	热线工单先行联系、结案答复录音检听	8 元/件
11	热线工单结案满意回访测评	8 元/件

#### 计时类费用结算标准

序号	项目内容	结算标准
1	平台夜间值守	70 元/小时
2	委值班室值守，信息发布、制作、报告编制、智能化工单轮巡	70 元/小时
3	平台行政管理	50 元/小时

#### 十、支付方式及要求

本项目采用季度分期付款方式。在合同签订且财政资金在第一季度到位后，除预留项目中标总金额的 5%为项目绩效奖励包额度外，其余资金由采购人在 3、6、9、11 月分四次按实际发生的计件、计时工作量支付相应款项。采购人对工作量审核通过后通知供应商开具正规发票，并在收到发票后 10 个工作日内完成支付。

#### 十一、服务期限

本项目服务期限为一年。本次采购工作完成前由原服务单位继续履行服务，如本次中标人非原服务单位，在此期间所产生的服务费，待项目采购完成且财政资金到位后由中标人依照上一年度合同结算单价\*原服务单位实际工作量折算支付给原服务单位相应的服务费用。

## 十二、考核办法及标准

### 浦东新区建交委“12345”市民服务热线

#### 工单处置信息平台绩效考核办法

根据《上海市人民政府关于做好“12345”市民热线工作的意见》《浦东新区城市运行综合管理工作考核办法》《浦东新区建交委市民服务热线管理办法》等文件精神和工作部署，结合浦东新区建交委工作实际，特制订《浦东新区建交委市民服务热线工单处置信息平台考核办法》（以下简称：《考核办法》）。

##### 一、考核目标

严格对照市、新区市民热线工单处置相关文件精神和绩效考核标准，以规范化、制度化和绩效化为建设目标，着眼提高建交委热线工单处置绩效考核水平，着力加强建交委热线工单处置信息平台管理体制、运作机制建设，充分发挥建交委热线工单及时受理、精准派单、双呼先联、成功退单、准时催单、结案审核、录音检听、预先回访、提交结案、辅助管理等各项信息平台功能。

##### 二、组织实施

在浦东新区建交委热线管理办领导组织下，由建交委综合事务协调中心具体组织实施信息平台市民热线工单处置绩效月度百分制考核、年度综合性考评制度。

##### 三、考核对象

考核主体对象为浦东新区建交委热线工单处置信息平台，即《热线处理及应急管理项目》项目中标方。

##### 四、考核方式

以市交通、住建、房管及区域运市民热线工单处置规范、绩效考核标准为基本依据，信息平台管理考核指标以现场动态巡查、抽查与重点检查形式实施考核，热线工单处置绩效考核指标按不低于 10%比例，对工单进行抽查考核。

##### 五、考核原则

定性和定量考核相结合，坚持“绩效为重、公正考核；突出重点、注重示范；细化分类、注重创新；正向激励、反向约束”为原则。

##### 六、考核内容

信息平台配足各项资源和建立有效工作机制，保障信息平台全年 365 天、24 小时有效、平稳、正常运作。绩效考核项目指标、分值配置为分别：1. 全勤值班（5 分）；2. 及时受理（5 分）；3. 双呼先联（10 分）；4. 及时派单（5 分）；5. 准确派单（10 分）；6. 退单处置（10 分）；7. 平台催单（5 分）；8. 录音检听（10 分）；9. 预先回访（10 分）；

10. 规范结案（12分）；11. 业务培训（8分）；12. 工作报表（6分）；13. 应急处置（4分）；14. 加分项（最高3分）；15. 减分项（扣分超过6分考核结果不合格）。

具体工作标准、评分规则详见《建交委市民服务热线工单处置信息平台绩效考核表》。

#### 七、考核等级

月度考核按实通报考核分数；年度综合考核结果共分三个等级。第一档：90分以上，优秀；第二档：80分至89分，合格；第三档：80分以下不合格。

#### 八、结果运用

月度测评考核结果将以书面形式进行通报，并发送至信息平台运营方。

年度测评考核结果运用实行“三挂钩”：一是与信息平台招投标合同项目履行挂钩，将考核结果作为项目续约、招标的重要参考依据；二是与信息平台人员队伍建设挂钩，考核结果通报平台运营方，作为平台团队员工晋升、培训、奖惩的参考依据；三是与信息平台经费拨付挂钩，具体操作细则如下：

项目中标后，双方以补充协议的形式明确项目中标总金额的5%作为项目绩效考核包额度，项目中标总金额除绩效考核包额度外的部分作为供应商结算参考报价（以下简称“参考报价”），参考报价采取按季度常规费用结算（计时与计件结算），绩效考核包的金额与实际发生工作量相关，具体金额计算规则如下：

1、实际发生工作量结算费用未达到“参考报价”的，以实际结算费用为准，绩效考核包不发生金额，不予支付；

2、实际发生工作量结算费用超过“参考报价”但未超过“供应商报价”的，以“参考报价”为准，超出“参考报价”的部分另行计入绩效考核包，按考核结果拨付。

3、实际发生工作量结算费用超过“供应商报价”的，以供应商报价金额为准，超出部分采购人不再另行支付。供应商报价中的5%计入绩效考核包，按考核结果拨付。

绩效考核包实际发生金额后的拨付在年度项目清算时与年度考核结果挂钩，具体操作细则如下：

1、年度考核等级优秀的，项目绩效考核包100%拨付；

2、年度考核等级合格的，项目绩效考核包按60%拨付；

3、年度考核等级不合格的，项目绩效考核包不予拨付。

#### 九、实施时间

本《考核办法》自2026年1月1日正式开始实行，每月上旬对上月进行月度测评考核，年度费用结算前完成年度测评考核。

附：《建交委市民服务热线工单处置信息平台绩效考核表》

建交委市民服务热线工单处置信息平台绩效考核表

序号	考核项目	工作标准	标准分	评分规则	得分
1	全勤值班	严格考勤,按标准要求,满编、满员、满勤坚守值班岗位。	5分	每周抽查,不满岗的,每缺失一个班次扣0.2分。	
2	工单受理	按工单种类在规定受理时限内及时受理。	5分	每超受理一件,扣0.3分。	
3	双呼先联	以双呼先联率100%为目标值,严格执行市《双呼平台》操作手册双呼先联“六要素”规范标准,短信先行联系全覆盖,并根据双呼先联实际情况提出派单、办单建议。	10分	100%为目标线,以城运热线绩效通报为依据,每低2%,扣1分,按比例折算扣分值。	
4	及时派单	按热线工单种类在规定受理时限内及时派单,并对“六类工单”标明提级办理提示。	5分	每超时派单一件扣0.3分,造成工单处置严重后果的此项不得分。	
5	准确派单	以准确派单率98%为目标,依据城运派单提示、市民诉求、结合双呼先联情况、承办单位职能准确派单。	10分	98%为目标线,每低于2%扣1分,按比例折算扣分值。	
6	退单处置	严格遵照退单操作规程,认真审核工单处置部门提交的退单申请材料,保证要素齐全、理由完整、结点准确。	10分	95%为目标线,每低2%,扣1分,按比例折算扣分值。因工单要素审核不准确造成退单失败的,每件加扣0.2分。	
7	平台催单	按工单类型,在处置办结时限前按三次催单要求分类提前发起催单。	5分	每漏催一件,扣0.2分,造成超期的,每件扣1分。	
8	录音检听	对处置部门市民诉求核实、结案双呼回复市民、后续成效告知等录音文件做到100%检听,对检听出的问题100%退回处置部门予以整改。	10分	每漏检一件,扣0.2分。问题出关造成绩效失分、通报点名的每件扣1分。	
9	预前回访	对符合回访工单选择原则的,做到预前回访全覆盖,对不满意工单退回处置部门重办,通过派遣意见告知处置单位市民不满原因,协助处置部门提升市民满意度。	10分	每漏访一件,扣0.2分。实现回访不满意结果反转的,每件加0.2分。	
10	规范结案	对工单结案要素、语音文件、现场照片等进行审核,如审核不通过,发回处置部门重新补充。	12分	因结案要素不全、附件缺失等审核失误,造成结案失败的,每件扣0.2分	
11	业务培训	年初制定培训计划,每年至少定期组织全员培训2次,同时认真做好对新到岗工作人员业务培训。	8分	完成年初计划培训次数得满分,未完成不得分。	

序号	考核项目	工作标准	标准分	评分规则	得分
1 2	工作报表	做好工单分类台账资料和动态数据统计，全面、及时、准确完成协调中心布置的数据分析任务。	6分	统计数据拒报、瞒报、虚报、漏报的，每起扣2分；无故不参加工作例会的，每次扣1.5分。	
1 3	应急处置	健全应急处置预案，确保信息平台功能安全、有效运转。在遇到突发事件时根据要求组织调配人手快速响应，确保完成临时性紧急业务。	4分	每次应急处置人员不到位、成效不明显的，扣2分。	
1 4	加分项	工作超前思考、工单风险意识强烈，有效预防扣分工单出现的，处置质量业务出色使得热线工作被媒体表扬的，将酌情加分工单。	3分	疑难工单不满意反转、开展案例分析及有效预防工单重大风险的，加1分，被媒体表扬的追加1分。最高3分。	
1 5	减分项	因差错被市交通委、住建委、房管局、区域运及新闻媒体点名批评通报的。	3分	每起点名批评通报扣3分，超过6分取消当月绩效考核资格，并发《整改通知》。	
<b>合计总分</b>			10 0 分		

注：1. 相关指标凡有正式通报的，以上级部门正式通报的数据为准。

2. 经研判，因建交委热线工单处置处室（部门）原因造成的退单失败、超时结案、结案失败的工单，单件不计入平台绩效考核扣分。

3. 月度测评考核按上表评分规则按实打分，年底测评考核结合月度成绩及加减分事项综合考评。

## 第六章 采购合同

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]

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]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

#### 1.2 服务内容

1.2.1 项目名称： [合同中心-项目名称]

1.2.2 项目主要内容：

热线部分：负责浦东新区建交委市民服务热线工单的受理、派单、双呼先联、按时催单、退单、语音文件检听、结案审核、预先回访、重大诉求研判、热线群访实时预警、办单效果现场核查、热线平台运营与账号维护、工单数据搜集整理与案例分析研判、宣传及培训资料印制、辅助培训及绩效考核等常规性工作以及参与热线工单体系完善等其他热线相关事宜。工单受理渠道：市交通委派发的各类热线工单；市住建委派发的各类热线

工单；市房管局派发的各类热线工单；浦东新区城运中心派发的各类热线工单；其他渠道转交、转办的热线工单；上级热线部门布置的其他相关事项。

应急部分：完成建交委辅助值班值守及应急协调工作，具体负责应急值班电话的接听、记录、接报信息转报、应急值班电话点名工作；建交委各条线来源突发应急事件的接收、上报和信息汇总工作。同时，做好应急管理和协调等日常工作，包括应急处置、保障、管理和应急平台管理等方面，承担辅助应急督查检查、防汛防台值守、应急资料搜集汇总、辅助应急培训考核和应急协调、参与应急体系完善以及上级布置的其他相关事项。

## 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（大写：**[合同中心-合同总价大写]**）。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

### 2.2 服务地点

本项目的服务地点：采购人业务技术用房（浦东新区张江路 1238 弄 3 号楼 10 楼）

### 2.3 服务期限

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**

## 3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5. 验收

5.1 根据《建交委市民服务热线工单处置信息平台绩效考核表》，甲方对乙方的服务效能进行综合考核并出具相应的考核结果。

## 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：

本项目采用季度分期付款方式。在合同签订且财政资金在第一季度到位后，除预留项目中标总金额的5%为项目绩效奖励包额度外，其余资金由采购人在3、6、9、11月分四次按实际发生的计件、计时工作量支付相应款项。采购人对工作量审核通过后通知供应商开具正规发票，并在收到发票后10个工作日内完成支付。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

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

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

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

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要原有进行调整，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。

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 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。

#### 10. 补救措施和索赔

10.1 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) 如因乙方工作失误而导致的甲方损失，乙方应赔偿甲方损失及承担相应的法律责任，应承担相应的赔偿责任，直至扣除全部服务费用。

(2) 服务根据合同的规定完成后，甲方有权委托第三方检测机构进行检测，对此乙方应当配合，并由乙方承担产生的相关费用。

#### 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. 违约责任

12.1 如一方发生违约行为，另一方发出要求纠正违约行为的书面通知送达之日起十日内，违约方须纠正违约行为，继续履行协议，并尽力消除由于违约行为所造成的影响，弥补违约行为造成的经济损失。

12.2 如发生违约行为的违约方收到另一方要求纠正违约行为的书面通知十日后，仍然违约或不完全履行协议的，另一方经书面通知后可以单方解除协议且解除方不承担违约责任。但本协议解除并不解除违约方的违约责任，违约方应当向另一方进行赔偿，赔偿金额不低于核拨经费3%的违约金。

12.3 责任免除：一方因非自身过错原因造成违约的，不承担违约责任，但应当继续履行协议约定义务，尽自己能力维护另一方的利益。

### 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金额为\_\_\_/\_\_\_元人民币的履约保证金。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三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后15日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

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承担。

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 本合同一式二份，甲乙双方各执一份，上海政府采购网云平台备案。

### 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。

### 22. 补充条款

[合同中心-其他补充事宜]

[合同文档其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人： [合同中心-  
采购单位联系人\_1]

法定代表人或授权委托人： [合同中心-供  
应商联系人\_1]

日期：[合同中心-签订时间]

第七章 投标文件格式附件

附件 1:

项目编号：310115000251125155891-15296637

热线处理及应急管理

投 标 文 件

投标人（公章）:

时 间： 年 月 日

附件 2:

### 投标承诺书

致：上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心

根据贵方采用公开招标方式为项目采购服务的要求（项目编号：310115000251125155891-15296637），现正式委托授权的下列签字人\_\_\_\_\_（姓名、职务）代表投标人\_\_\_\_\_（单位名称、地址）提交投标文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

1. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件、参考资料及有关附件（如有），我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

2. 我方对所附报价一览表中规定的应提供和交付的服务报价为：\_\_\_\_（大写）人民币（元），\_\_\_\_（小写）人民币（元）。

3. 我方将按招标文件的规定和要求履行合同的 responsibility 和义务。

4. 本投标文件有效期自递交投标文件截止时间之日起 90 个日历日。

5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本次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投标文件或收到的任何投标文件。

7. 我方承诺与买方聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联，我方不是买方的附属机构。

8. 为便于贵方公正、择优地确定中标方及其招标服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

（2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

8. 与本项目有关的一切正式往来信函请寄：

地址： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

电子邮件： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

授权代表签字： \_\_\_\_\_

日期： 年\_\_月\_\_日

附件 3:

法定代表人身份证明

投标人名称: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

姓名: \_\_\_\_ 性别: \_\_\_\_ 年龄: \_\_\_\_ 职务: \_\_\_\_

系 (投标人名称) \_\_\_\_\_ 的法定代表人。

特此证明。

注: 须附法人身份证

投标人: (盖单位章) \_\_\_\_\_

年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

附件 4:

**法定代表人授权委托书**

上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心:

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：310115000251125155891-15296637 项目名称：热线处理及应急管理项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

**注：须附被授权人身份证**

授权代表签字：        职务：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（签字或法人章）：

投标人名称（公章）：

日 期：

附件 5:

开标一览表

热线处理及应急管理包 1

项目名称	服务期限	投标报价(总价、元)

说明:

(1) 投标总价包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，合同结算时相应扣除该部分费用。

(2) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

投标人名称（公章）:

授权代表签字:

日期:



附件 7:

### 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：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）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）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。

单位名称（盖章）：

日期：

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（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）。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（不含铁路运输业）。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（包括电信、互联网和相关服务）。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（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）。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。

附件:8:

**残疾人福利性单位声明函**

**(如投标人不符合残疾人福利性单位条件, 无需填写本声明)**

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 上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心 单位的 热线处理及应急管理 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:

附件 9:

**依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明**

我方（单位名称）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。

单位名称（公章）：

日期：

附件 10:

**无重大违法记录的声明**

致上海市浦东新区建设和交通委员会综合事务协调中心:

我方现参加贵方采购项目的投标，招标采购编号为：**310115000251125155891-15296637**，采购项目名称为：热线处理及应急管理。现我方郑重声明，我方符合《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》以及国家相关法律法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟投标合同项下的供应商资格要求，在本项目投标时间前 3 年内我方在经营活动中无重大违法记录。

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。

单位名称（盖章）:

日期:

附件 11:

投标人基本情况表

投标方名称			
纳税人登记号			
注册资金		成立时间	
注册地址			
邮政编码		员工总数	
联系方式	联系人	电 话	
法定代表人（单位负责人）	姓 名	电 话	
基本账户开户银行			
基本账户开户行地址	（非上海本地公司须填写本项地址）		
基本账户银行账号			
投标方关联企业清单	（包括但不限于与投标方法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）		
投标方近三年营业额			
投标方获得的相关证书、证明、奖项			
投标方认为需要说明的其他情况			

说明：附营业执照等相关证明资料。

附件 12:

类似项目业绩

序号	年份	项目名称	业主单位名称	备注
1				
2				
3				
4				
5				

附：提供近三年自身签订类似项目合同（有效证明材料以合同签订日期为准，须提供显示合同名称及服务内容的合同页和签字盖章页，复印件加盖公章。

附件 13:

拟投入本项目的人员情况表

序号	姓名	年龄	现场承担工作、 职责	证书情况	备注

附件 14:

主要人员简况表

姓名	出生年月	文化程度	毕业时间	从事管理工作年限	本项目拟任岗位
毕业学校/专业				技术职称	聘任时间
主要工作业绩:					

说明:

- 1、拟派的主要岗位人员均需提供主要人员简况表。
- 2、除招标文件另有规定外，上述人员必须为投标人在职人员，不得是兼职人员和退休人员。
- 3、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等），附证书和证明材料。

附件 15:

拟投入本项目的设施设备表（格式）

序号	名称	型号	数量	用途	备注

注：附相关证明材料。