

交通运输热线运行服务项目

招标编号：310000000251107150105-00293358

（代理机构内部项目编号：招案 2025-5103）

预算编号：0026-00020894

招 标 文 件

招 标 人：上海市交通委员会交通指挥中心

招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2025年12月05日

2025年12月05日

2025 年 12 月

目 录

投标人须知前附表

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评标办法

第六部分 格式附件

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	交通运输热线运行服务项目
2	编 号	项目编号: 310000000251107150105-00293358 代理机构内部项目编号: 招案 2025-5103 预算编号: 0026-00020894
3	预算金额	人民币 774.00 万元 (首年), 注: 超过预算金额的投标, 将做无效标处理。
4	采购资金的支付方式、时间、条件	每季度第二个月结束之前分别支付合同金额的 40%、30%、20% 和 10%, 即: 第一季度招标人支付合同金额的 40%; 第二季度招标人支付合同金额的 30%; 第三季度招标人支付合同金额的 20%; 第四季度招标人支付合同金额的 10%。
5	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定, 本项目已具备采购条件, 依法进行招标采购。
6	招标方式	公开招标
7	招标人	单位名称: 上海市交通委员会交通指挥中心 地 址: 上海市长宁区中山西路 435 号 联系人: 苏晓晨 电 话: 021-62591527
8	招标代理机构	单位名称: 上海中世建设咨询有限公司 地 址: 上海市曹杨路 528 弄 35 号 (中世办公楼) 邮 编: 200063

		联系人: 李凌岳、戴榕妍、安万如 电 话: 021-62445911 邮 箱: lilingyue@cwcc.net.cn
9	包件	<input type="checkbox"/> 适用 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目
10	招标内容	本项目内容包括热线工单的先行联系、翻单、派单、退单改派、办结审核、工单催办及回访、知识库维护以及相关数据统计汇总等业务提供不少于 49 名工作人员, 以及与此相关的人员管理、人员培训、人员考核、后勤保障等各项相关事务。(详见招标文件第三部分-采购需求)。
11	是否专门面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是: 本项目专门面向中小企业采购, 所有供应商不享受价格分优惠政策 (详见第五部分 评标办法) <input checked="" type="checkbox"/> 否: 本项目面向大、中、小、微型企业, 事业法人等各类供应商采购, 小微企业享受价格分优惠政策。(详见第五部分 评标办法)
12	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
13	是否采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受, 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境外的产品。
14	服务期限	三年 (本次招标服务期限为一招三年首年项目, (自 2026 年 1 月 1 日起至 2028 年 12 月 31 日止。), 合同一年一签, 招标人每年对中标人进行考核。如考核合格双方续签下一年度合同; 如考核不合格, 招标人有权选择不再续签下一年度的服务合同)。

		超过本项目维护服务期后，在未明确新的承包商前，原承包商应继续承担维护服务和相关保障服务等，由此产生的费用由新承包商按实结算给原承包商。
15	服务地点	招标人指定地点
16	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
17	投标人资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；</p> <p>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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>3) 本项目面向大、中、小、微型企业等各类供应商采购。</p>
18	是否接受联合投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
19	公告发布媒体	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn/)
20	招标文件下载时间、下载地址	<p>招标文件下载时间：2025-12-05 至 2025-12-12，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）</p> <p>招标文件下载地址：上海政府采购网 http://www.zfcg.sh.gov.cn）</p>

21	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
22	提问方式	书面提问（须加盖投标人公章），并同时在上海政府采购网招投标操作系统中填写提问信息。
23	招标答疑会 时间、地点	时间：如有，另行书面通知 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室（详见二楼大屏幕）
24	领取补充 招标文件 时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议室（详见二楼大屏幕） (如有，将以书面形式统一发放所有投标人)
25	接收质疑的方式 及 联系方式	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，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章） 联系方式详见本表第 8 项
26	投标有效期	投标文件的截止之日起 90 日历日
27	投标保证金	本项目不收取投标保证金
28	投标截止 时间	2025-12-26 11:00:00
29	投标文件提交截 止时间、地点	投标文件提交截止时间：同投标截止时间 投标文件提交地点： http://www.zfcg.sh.gov.cn
30	开标会 时间、地点	开标会时间：同投标截止时间 开标会地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）会议 室（详见二楼大屏幕）

		届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。
31	投标文件的组成	<p>投标文件应包括下列部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 投标书（附件 1）； 2) 法定代表人等资格证明书（附件 2）； 3) 授权委托书（附件 3）； 4) 开标一览表（附件 4）； 5) 投标报价明细表（附件 5）； 6) 服务报告（附件 6）； 7) 偏离表（附件 7）； 8) 资格证明文件（附件 8）； 9) 中小企业声明函（附件 9）； 10) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）； 11) 投标人认为需加以说明的其他内容。
32	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人等资格证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、服务报告、偏离表、资格证明文件、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函（如有）等（详见第六部分 格式附件）。
33	投标文件份数	提供投标文件三份（纸质文件）并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的投标报价文件与纸质投标文件存在差异，以上传的电子投标文件为准，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。
34	评标方法	综合评分法
35	如发生此列情况	1) 未按规定获取招标文件的；

	之一，投标人的投标将被拒绝	2) 投标人名称与报名时不一致的； 3) 未在投标截止时间前在电子平台上提交投标文件的。
36	代理服务费支付	本项目代理服务费由招标人支付，中标人无需支付。
37	政府采购政策落实	本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。
38	其他	<p>(1) 投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息。</p> <p>(2) <u>供应商在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。</u></p> <p>(3) 开标（投标截止时间）后，招标代理机构将在信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录”（www.ccgp.gov.cn/cr/list）对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人投标截止时间前三年内，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等，若存在上述情况将拒绝其参与政府采购活动。</p>

第一部分

招标公告

第一部分 招标公告

项目概况

交通运输热线运行服务项目招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 **2025-12-26 11:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310000000251107150105-00293358

项目名称：交通运输热线运行服务项目

预算编号：0026-00020894

预算金额（元）：7740000.00 元（国库资金：7740000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：7740000.00 元

采购需求：

包名称：交通运输热线运行服务项目

数量：1

预算金额（元）：7740000.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目内容包括热线工单的先行联系、翻单、派单、退单改派、办结审核、工单催办及回访、知识库维护以及相关数据统计汇总等业务提供不少于 49 名工作人员，以及与此相关的人员管理、人员培训、人员考核、后勤保障等各项相关事务。（详见招标文件第三部分-采购需求）。

合同履约期限：三年（本次招标服务期限为一招三年首年项目（自 2026 年 1 月 1 日起至 2028 年 12 月 31 日止。），合同一年一签，招标人每年对中标人进行考核。如考核合格双方续签下一年度合同；如考核不合格，招标人有权选择不再续签下一年度的服务合同）。

超过本项目维护服务期后，在未明确新的承包商前，原承包商应继续承担维护服务和相关保障服务等，由此产生的费用由新承包商按实结算给原承包商。

本项目**不允许**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: 本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策, 将落实相关政策。
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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单;
 - 3) 本项目面向大、中、小、微型企业等各类供应商采购。

三、获取招标文件

时间: **2025-12-05** 至 **2025-12-12** , 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 上海政府采购网

方式: 网上获取

售价 (元): 0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间: **2025-12-26 11:00:00** (北京时间)

投标地点: 本次投标采用网上投标方式, 投标人应根据有关规定和方法, 在“上海政府采购网” (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 电子招投标系统提交。

开标时间: **2025-12-26 11:00:00**

开标地点: 上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼会议室。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。

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、预算金额：人民币 774.00 万元（首年），注：超过预算金额的投标，将做无效标处理。

2、合同履约期限：三年（本次招标服务期限为一招三年首年项目（自 2026 年 1 月 1 日起至 2028 年 12 月 31 日止。），合同一年一签，招标人每年对中标人进行考核。如考核合格双方续签下一年度合同；如考核不合格，招标人有权选择不再续签下一年度的服务合同）。

超过本项目维护服务期后，在未明确新的承包商前，原承包商应继续承担维护服务和相关保障服务等，由此产生的费用由新承包商按实结算给原承包商。

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： 上海市交通委员会交通指挥中心

地 址： 上海市长宁区中山西路 435 号

联系方式： 苏晓晨； 021-62591527

2. 采购代理机构信息

单位名称： 上海中世建设咨询有限公司

地 址： 上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）

联 系 人： 李凌岳、戴鎔妍、安万如； 021-62445911

3. 项目联系方式

项目联系人： 李凌岳、戴鎔妍、安万如

电 话： 021-62445911

第二部分

投标人须知

第二部分 投标人须知

说明

1. 概述

1. 1 本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1. 2 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人、招标代理机构。

1. 3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2. 1 “招标项目”系指招标人在招标文件里描述的所需采购的货物/服务。

2. 2 包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料和原材料等，以及其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

2. 3 “服务”系指招标文件规定投标人承担的各类专业服务，包含但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务和其他类似的义务。

2. 4 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织。

2. 5 “投标人”系指根据规定可以下载招标文件、并向招标人提交投标文件的供应商。但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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

2. 6 “中标人”系指中标的投标人。

2. 7 “买方”系指通过上海政府采购网采购货物或服务的本市各级国家机关、事业单位、团体组织。

2. 8 “卖方”系指中标并向招标人提供货物/服务的投标人。

3. 合格的投标人

3. 1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质

条件和特定条件。特定条件是指对投标人的财务要求、诚信要求以及其他要求等。

3.2 《招标公告》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应提供已签订的联合协议书，明确主投标人和各方权利义务；
- (2) 由同一专业的投标人组成的联合体，按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级；
- (3) 招标人根据招标项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合招标采购规定的特定条件。
- (4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一招标采购项目中投标。

3.3 投标人应遵守国家有关的法律、法规和管理办法。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

招标文件

5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需货物/服务、招标投标程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标人须知前附表
- (2) 招标公告；
- (3) 投标人须知；
- (4) 采购需求；
- (5) 合同条款；
- (6) 评标办法；
- (7) 格式附件。

5.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标货物或提供服务所在地点的自然环境、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。

5.3 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果没有按

照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件作出实质性响应，该投标有可能被拒绝或评定为无效投标，其风险应由投标人自行承担。

6. 招标文件的澄清

6.1 投标人对招标文件如有疑点，可要求澄清，应按招标文件前附表规定通知招标代理机构或招标人。对在网上投标截止期以前收到的澄清要求，招标人或招标代理机构将以召开答疑会或者以网上下载的形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。招标人或招标代理机构将通知所有可以下载招标文件的投标人参加答疑会或者在网上下载。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止日期前的任何时候，无论出于何种原因，招标人可主动或在解答投标人提出的问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改、澄清将在电子平台上进行发布，投标人应主动在电子平台上及时获取相关信息并确认，否则由此产生的风险由投标人自行承担。

7.3 为使投标人编写投标书时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标人可以酌情延长网上投标截止日期。

投标文件的编写

8. 编写要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及上海政府采购网网上投标操作指南，按招标文件的要求及上海政府采购网网上投标相关要求提供投标文件，以使其投标对招标文件的实质性要求作出完全响应。

8.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“上海市政府采购信息管理平台投标工具”，在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等内容的操作。

9. 投标的语言及计量单位

9.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件，应以简体中文书写。

9.2 除在招标文件中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括本文件前附表规定内容及网上投标系统中规定内容。

11. 投标文件格式

11.1 投标人应按照招标文件或网上投标系统中提供的格式在网上完整地填写投标报价表 以及相关投标内容。

12. 投标报价

12.1 投标人应按招标文件中所附格式填写投标单价和投标总价。如果单价与总价不符，以单价为准。招标人不接受有任何选择的报价。

12.2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众唱出。开标一览表的投标总价应与投标报价明细表的投标总价一致，不一致时以开标一览表内容为准。网上投标的投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录内容为准。

12.3 最低投标报价不能作为中标的唯一保证。

12.4 投标人应在投标报价明细表上标明对本项目投标内容的单价和总价。

12.4.1 总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则评标时不予核减。

12.4.2 总价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则评标时将其他有效投标人中该项缺漏内容的最高投标报价计入其评标总价。

12.4.3 若缺漏招标文件内容的投标人最终成交，缺漏项仍然为投标人的合同范围，并且不得增加合同价。但缺漏招标文件所要求的内容达到一定比例或缺漏某些关键内容的，评标委员会有权认定为非实质性响应投标。

13. 投标货币：投标文件的报价采用前附表所述货币进行报价。

14. 投标人资格的证明文件

14.1 投标人必须按招标文件及网上投标系统的要求提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

14.1.1 投标人具有履行合同所需的财务、技术、开发等项目实施能力；

14.1.2 投标人应有能力履行招标文件文件中合同条款和货物/服务要求规定的由卖方履行的开发、供货、安装、调试、保修（应提供使用售后服务承诺）和其他专业技术服务的义务。

15. 投标货物/服务符合招标文件规定的响应文件

15.1 投标人必须依据招标文件中招标项目要求及货物/服务要求，提交证明其拟供货物/服务符合招标文件规定的响应文件，作为投标文件的一部分。

15.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据。

16. 投标保证金

16.1 本次投标保证金金额：详见前附表

- 16.2 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。
- 16.3 投标保证金应以转账、汇款、支票或招标代理机构同意接受的其他非现金方式递交，投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金，并确保已如数到账。
- 16.4 保证金有效期应与投标有效期一致。
- 16.5 投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并把必填项维护完成后，点击“提交”。
- 16.6 未中标人的投标保证金，将按投标人须知 28.4 款予以无息退还。
- 16.7 中标人的投标保证金，在合同签订之日起 5 个工作日内予以无息退还。
- 16.8 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 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。
- 16.9 发生以下情况投标保证金将被没收：

- 16.9.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；
- 16.9.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

17. 投标有效期

17.1 本项目投标有效期详见前附表。

17.2 特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期，有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

18. 投标文件的签署及规定

- 18.1 投标文件须按招标文件及电子招投标系统要求进行签章。
- 18.2 投标文件不得表达不清、未按要求填写或可能导致非唯一理解。

投标文件的提交

19. 投标文件的录入、响应项制作及投标文件加密及纸质版投标文件密封
- 19.1 投标人在投标文件制作完成后须登录“上海市政府采购信息管理平台投标工具”客户端，将投标文件逐项录入。
- 19.2 投标文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

19.3 投标人完成投标文件录入、响应项制作后，可对投标文件进行加密，加密成功后即可对标书进行上传，上传成功后点击“回执确认”输入CA密码，投标人须自行对上传情况进行确认。

19.4 若供应商在响应截止时间前需要撤回已提交的响应文件，则须向招标人或采购代理机构提供书面撤回通知函（须加盖供应商单位公章及被授权人签字），招标人或采购代理机构在收到书面撤回通知函后在上海政府采购网电子平台进行撤回操作。

19.5 供应商在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。

20. 提交投标文件的截止时间

20.1 所有投标文件须按电子平台规定时间上传、解密投标文件。

20.2 网上投标截止时间前，投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，招标人、招标代理机构不承担任何责任。

20.3 出现第7.3款因招标文件的修改推迟投标截止日期时，则按招标代理机构修改通知规定的时间提交。

21. 迟交的投标文件

21.1 在网上投标截止时间后提交的任何投标，将被拒绝。

22. 投标文件的修改和撤销

22.1 投标人在投标截止时间前，可以修改或撤回其投标。投标截止后，投标人不得修改或撤回其投标。

22.2 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期满前撤销投标文件。

开标和评标

23. 开标

23.1 招标代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标，届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。对于价格折扣，只有在开标时公布的评标时才能考虑。

23.2 投标人须在电子平台规定的时间登陆上海政府采购网网上招投标系统，所有上传投标文件的供应商应登录电子平台参加开标程序，并均应按照电子平台的规定进

行流程操作完成签到、唱标、结果确认签章等每一步骤，其中签到和解密的操作时长分别为半小时，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。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

23. 4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，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。

24. 评标委员会

24. 1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面专家和招标人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

24. 2 评标期间，如有需要投标人应派代表参加询标。

25. 对投标文件的审查和响应性的确定

25. 1 在对投标文件进行详细评估之前，评标委员会将依据投标人提供的证明文件审查投标人的技术、开发等项目实施能力。

25. 2 评标委员会将确定投标是否对招标文件的实质性要求做出完全响应，而没有重大偏离。完全响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到招标文件规定的采购范围、质量和进度，或限制了买方的权力和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应投标人的公平竞争地位。

25. 3 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据。

25. 4 评标委员会将确定非实质性响应的投标为无效投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

25. 5 在得到评标委员会的认可后，投标人可以修改投标中不构成重大偏离的微小的、非正规的、不一致或不规则细微偏离，但这些补正不能对其他供应商造成不公平的结果。

25. 6 评标委员会对确定为实质性响应的投标文件进行审核，如有计算错误或其它错误，须按如下原则进行调整：

(1) 开标一览表内容与报价明细表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一

览表内容为准;

- (2) 投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；
- (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；
- (5) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；
- (6) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整；
- (7) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。投标人修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或委派的授权代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

25.7 如发生下列情况之一，投标人的投标将被拒绝：

- 1) 未按规定获取招标文件的；
- 2) 投标人名称与报名时不一致的；
- 3) 未在投标截止时间前在电子平台上提交投标文件的。

25.8 评标委员会在进行符合性审查时，对属于下列情况之一的投标文件（以上传的电子投标文件为准），将作无效投标处理：

- (1) 投标文件未满足招标文件规定的签字、盖章要求的；
- (2) 投标人对投标文件进行修改后，未在修改处由投标人法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章的；
- (3) 明显不符合招标文件采购需求的；
- (4) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- (5) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；
- (6) 投标文件附有招标人不能接受的条件的；
- (7) 不接受本须知 25.6 规定调整投标文件中计算错误或其它错误的；
- (8) 未按前附表要求提交保证金的；
- (9) 不满足招标文件中“★”号条款的；
- (10) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；
- (11) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标的：

- a、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- b、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- c、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- d、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- e、不同投标人的投标文件相互混装；
- f、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

25.9 澄清：评标委员会对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错误的内容，可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、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，由其法定代表人或委派的授权代理人签字，并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。投标人拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，评标委员会有权否决其投标。

25.10 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标人的投标或取消采购活动：

- (1) 符合条件的投标人或对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的（含网上招投标系统供应商解密阶段，解密成功的单位少于三家的）；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 因重大变故，招标采购任务取消的；
- (4) 投标人的报价均超过了预算金额，招标人不能支付的；
- (5) 评标委员会经评审认为所有投标文件都不符合招标文件要求的；
- (6) 多家投标人提供相同品牌产品投标，按一家投标人计算，计算后投标人少于三家的。

26. 评标原则及方法

26.1 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准。

26.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

26.3 本次评标采用综合评分法，评标细则详见招标文件“第五部分评标办法”。

定标

27. 定标准则

27.1 合同将授予其投标符合招标文件要求，并能圆满地履行合同的、对买方最为有利

的投标人。

27.2 不能保证最低报价的投标最终中标。

28. 中标通知

28.1 招标人将通过“上海市政府采购网”发布中标公告，中标结果公布后，招标代理机构将发出《中标通知书》、《评标结果通知》，投标人可至招标代理机构现场领取。《中标通知书》、《评标结果通知》一经发出即发生法律效力。

28.2 《中标通知书》将作为采购期限内签订合同的依据。

28.3 中标人与招标人签订合同之日起 5 个工作日内，招标代理机构无息退还中标人的投标保证金。

28.4 自中标通知书发出之日起 5 个工作日内，招标代理机构向未中标的投标人无息退还其投标保证金。

29. 签订合同

29.1 中标人收到《中标通知书》后，按指定的时间、地点与招标人签订采购合同。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订采购合同的依据。

29.3 中标或者成交供应商拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

质疑

30. 投标人质疑

30.1 投标人应根据《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）提出质疑。

30.2 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，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人或委派的授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章）。

30.3 联系方式详见招标文件投标人须知前附表第 8 项。

其它

31. 投标注意事项

31.1 招标人无义务向未中标人解释未中标理由。

31.2 本招标文件解释权属招标人和招标代理机构。

31.3 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

31.4 投标人应自行办理网上招投标系统所须的相关手续、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“在线服务”），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，包括造成利益损失、投标失败等，招标人及招标代理机构不承担任何责任。

第三部分

采购需求

第三部分 采购需求

一、项目概况

2016年至今，上海市交通委员会交通指挥中心根据三定职责，负责交通行业热线日常管理。本项目是交通指挥中心依据交通运输部及12345上海市民服务热线管理办公室工作要求，于2021年设立的关键民生项目。该项目负责本市12345市民服务热线与12328交通运输服务监督电话的日常热线工单运行服务。

本项目由中标单位负责项目实际运行。项目的人员流动、日常考勤、工作纪律、业务培训、业务考核等，均在交通指挥中心热线管理科的监管下，由项目中标单位开展具体实施运行。

二、服务内容

处置12345、12328交通运输热线工单，包括：电话先行联系及先行回复、工单翻单、工单派单、退单改派、工单审核及电话回访、工单催办、知识库维护、回访复核工单派发、指定工单办结以及数据统计汇总。

三、运行服务要求

2026年-2028年交通运输热线运行服务项目主要的目标是全面完成交通运输热线运行服务各项工作，根据12345热线及12328热线管理要求，进一步提高热线运行服务质量，具体包括：

（一）总体要求

项目运行方需合理组织和调动人员，以确保交通运输热线业务的正常运行，保证热线运行各环节的有效执行，提高市民来电反映事项的及时交办和有效处置，达成项目年度绩效指标和运行质量管理指标。

（二）工作内容及要求

1、电话先行联系与先行回复

（1）电话先行联系。对12345（12328）转派的工单通过电话先行联系，做好诉求复核、告知受理期限及承办单位等信息。对于1次拨打电话不成功的工单，须在24小

时内平均拨打 3 次以上，仍未接通的电话，采用短信回复市民的方式完成先行联系。

（2）先行回复。对于能即时答复的行业基础咨询进行先行回复；承担行业管理部门提供的新出台行业政策或规划回复口径的先行答复；对于记录不准确、或派单存在疑义的工单，通过电话与诉求人联系，做好相关诉求信息确认和承办单位的沟通协调工作。

2、工单翻单

根据交通行业的不同业态特征，通过交通热线系统对上级热线转办的工单补充关键信息要素，以满足分类派单需要。

3、工单派单

将经过翻单后的工单，通过系统账号直接派发给 800 余个承办用户。

4、退单改派

通过交通热线系统，对承办单位提交的不属于交通委受理范围以及不属于承办单位处置范围的工单进行审核退单或重新改派。

5、工单审核

对承办单位提交的已办结工单进行审核，退回不符合要求的工单，对填写完整、处置准确的工单审核提交上级热线系统。

6、工单催办及电话回访

根据上级热线关于及时率的考核指标，对即将逾期工单进行催办，避免发生工单逾期情况。同时，根据回访的工作要求，对部分类型工单进行人工电话回访。

7、知识库维护

每天查阅政府门户网站和公众微信号进行知识库信息更新查询，定期维护交通热线系统知识库、12345（12328）知识库系统、交通运输部知识库系统、交通委“一网通办”知识库内容，做好知识库信息纠错和更新补充，符合 12345、交通运输部知识库考核指标要求。

8、回访复核工单处置及指定工单办结

对回访复核工单进行派发，派发至原工单承办单位的上级管理部门。按热线管理科要求完成指定工单办结工作。

9、数据统计汇总

按照招标人要求定期及不定期的完成热线工单相关数据汇总统计及报送工作，确保统计数据及时、准确。

10、紧急单/次紧急单处置

及时处置 12345 热线转派的紧急单/次紧急单，紧急单须在接收到工单的 2 个小时内完成翻单派单，次紧急单须在接收到工单的半个工作日完成翻单派单。在夜间及节假日，安排值班人员进行紧急单的处置。

（三）人员及岗位要求

1、根据本项目业务量情况综合考虑，本服务项目所提供的操作人员不得少于 49 名，包含有常日班、非固定双休的做五休二及十二小时制做一休一(8:00-20:00、20:00-次日 8:00)，可设置项目负责人（主管）、培训师、正（副）值班长、数据助理员、知识库维护员、退单改派员、先行翻派单员、审核回访员、催单员、不满意单派发员等岗位。根据运行服务内容和工作体量，合理配置运行岗位和相应人员。

2、为保障本项目的高效推进与质量管控，投标人所投主要人员（含项目负责人、关键岗位人员或核心参与人员等）须为公司正式在岗员工，社保缴纳单位须与投标单位一致（须提供投标截止时间之前 3 个月内的社保证明材料）。

3、投标人应按需进行人力资源储备。对于在常规状态下，招标人提出的人员更换以及人员自行离岗等情况，能够进行快速响应，完成人员录用、培训、上岗等工作，且在非常规状态下，如遇工单量急剧增加的情况下，项目运行方需合理组织和调动人员，以保证服务项目的正常有序进行。

4、投标人应遵守招标人的各项管理制度，接受招标人的考核和监督，并建立完整的管理制度、工作流程等来保证项目内容全面、准确地实施。满足招标人对投标人运行管理状态和质量的定期考核，对于发现的问题，列入按照百分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运行管理费用的扣除。根据业务内容，招标人将制定相应的考核办法和要求，投标人须承诺将完全遵照执行。

5、投标人应具备完善的招聘渠道管理制度，制定奖惩标准和人员业务绩效考核及奖励机制，及时支付人员工资，完善福利待遇，同时落实专项培训经费，有计划地组织定期、不定期业务培训，提高聘用人员业务水平，满足招标人的业务要求。

四、运行管理及保障措施要求

1、项目运行合理性管理

根据运行服务内容和工作体量，合理配置运行岗位和相应人员，在非常规状态下，如遇重大活动、重大节假日或恶劣天气频发期间，项目运行方需合理组织和调动人员，以确保交通运输热线业务的正常运行。

2、项目运行有效性管理

项目中标人应根据指定的业务流程和管理规范组织人员完成热线运行各项服务内容，并制定相关配套管理措施，保证业务流程和考核指标得以实现。同时建立完善的人员培训、考核及岗位评优激励机制，提高运行服务人员的业务技能和责任意识，保证热线运行各环节的有效执行，提高市民来电反映事项的及时交办和有效处置。

3、加强项目运行质量管理

设立项目年度绩效指标和运行质量管理指标，制定《交通运输热线运行项目考核管理办法》，建立日常检查和考核机制，保证运行质量有效。

五、服务期限：

三年（本次招标服务期限为一招三年首年项目（自 2026 年 1 月 1 日起至 2028 年 12 月 31 日止），合同一年一签，招标人每年对中标人进行考核。如考核合格双方续签下一年度合同；如考核不合格，招标人有权选择不再续签下一年度的服务合同。

超过本项目维护服务期后，在未明确新的承包商前，原承包商应继续承担维护服务和相关保障服务等，由此产生的费用由新承包商按实结算给原承包商。

六、保密要求

中标人须对服务过程中接触到的信息、资料均应严格保密，未经招标人事先书面同意，不得将接触到的信息、资料及签署的合同有关的任何内容披露给第三方。

七、验收方式：依据考核表，中标人与招标人共同进行验收。

八、投标报价：本项目投标报价包含人员费用、管理费、税金等完成本项目所需的所有费用。

九、付款方式：

每季度第二个月结束之前分别支付合同金额的 40%、30%、20% 和 10%，即：

第一季度招标人支付合同金额的 40%；

第二季度招标人支付合同金额的 30%；

第三季度招标人支付合同金额的 20%；

第四季度招标人支付合同金额的 10%。

十、服务考核办法与措施

中标人应接受业主根据项目招标文件和管理要求对服务考核项、评分标准、分值及考核办法适度调整。若对服务考核扣分与发生系统安全事件的考核扣款有重叠或不符时，以考核要求高和扣款重的情形执行。（具体核项、评分标准、分值等内容详见附件一中“附表 交通运输热线运行服务项目考核计分表”）

招标人根据《交通运输热线运行服务项目考核计分要求》，每月对中标方的服务工作进行综合考核评分。月考核达到或超过 85 分，视为考核合格；月考核低于 85 分，每低 1 分则扣除 1%的月度服务费用，依此类推。年度平均分达到 85 分即合格，续签下一年度合同；年度平均分未达到 85 分即不合格，不续签下一年度合同。

十一、其他说明

- 1、投标人应充分了解本项目需求，提供完整的服务方案。
- 2、招标人与中标人签订合同后，由于中标人原因导致项目延误或无法按原计划执行的，中标人须承担相应法律责任并赔偿招标人相应的损失。
- 3、中标人在签订合同时，不得提出附加条件和不合理要求，否则将取消其中标资格。
- 4、投标人中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。
- 5、中标人所提供的货物或服务质量标准按照国家标准、行业标准或招标人指定标准确定，上述标准不一致的，以严格或最新的标准为准。

第四部分

合同条款

第四部分 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]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]
名] ([合同中心-供应商法人性别])

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]

[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：

一、 乙方服务标准和要求

1.1 总体要求

乙方需合理组织和调动人员，以确保交通运输热线业务的正常运行，保证热线运行各环节的有效执行，提高市民来电反映事项的及时交办和有效处置，达成项目年度绩效考核指标和运行质量管理指标。

1.2 工作内容及要求

1.2.1 电话先行联系与先行回复

(1) 电话先行联系。对 12345（12328）转派的工单通过电话先行联系，做好诉求复核、告知受理期限及承办单位等信息。对于 1 次拨打电话不成功的工单，须在 24 小时内平均拨打 3 次以上，仍未接通的电话，采用短信回复市民的方式完成先行联系。

(2) 先行回复。对于能即时答复的行业基础咨询进行先行回复；承担行业管理部门提供的新出台行业政策或规划回复口径的先行答复；对于记录不准确、或派单存在疑义的工单，通过电话与诉求人联系，做好相关诉求信息确认和承办单位的沟通协调工作。

1.2.2 工单翻单

根据交通行业的不同业态特征，通过交通热线系统对上级热线转办的工单补充关键信息要素，以满足分类派单需要。

1.2.3 工单派单

将经过翻单后的工单，通过系统账号直接派发给 800 余个承办用户。

1.2.4 退单改派

通过交通热线系统，对承办单位提交的不属于交通委受理范围以及不属于承办单位处置范围的工单进行审核退单或重新改派。

1.2.5 工单审核

对承办单位提交的已办结工单进行审核，退回不符合要求的工单，对填写完整、处置准确的工单审核提交上级热线系统。

1.2.6 工单催办及电话回访

根据上级热线关于及时率的考核指标，对即将逾期工单进行催办，避免发生工单逾期情况。同时，根据回访的工作要求，对部分类型工单进行人工电话回访。

1.2.7 知识库维护

每天查阅政府门户网站和公众微信号进行知识库信息更新查询，定期维护交通热线系统知识库、12345（12328）知识库系统、交通运输部知识库系统、交通委“一网通办”知识库内容，做好知识库信息纠错和更新补充，符合 12345、交通运输部知识库考核指标要求。

1.2.8 回访复核工单处置及指定工单办结

对回访复核工单进行派发，派发至原工单承办单位的上级管理部门。按热线管理科要求完成指定工单办结工作。

1.2.9 数据统计汇总

按照甲方要求定期及不定期的完成热线工单相关数据汇总统计及报送工作，确保统计数据及时、准确。

1. 2. 10 紧急单/次紧急单处置

及时处置 12345 热线转派的紧急单/次紧急单，紧急单须在接收到工单的 2 个小时内完成翻单派单，次紧急单须在接收到工单的半个工作日完成翻单派单。在夜间及节假日期间，安排值班人员进行紧急单的处置。

1. 3 人员配置

乙方所配备的工作人员上岗要求和数量须符合招标文件中的“服务技术要求”，同时根据业务需求设置不同的岗位，并报甲方同意后予以实施。此外，本合同内涉及的所有岗位人员需进行第二岗位的技术学习，在遇突发情况下，可以做不同岗位人员之间的调整，以确保本项目的正常运行。

1. 4 设备报修和系统需求

乙方须实时关注本项目内的设备运行情况，如有异常，及时报修至甲方管理人员和设备维修单位；对软件平台操作过程中的完善意见，应定期上报，使操作界面和操作流程更便捷化。

二、服务期限和地点

1、服务期限：[合同中心-合同有效期]

2、服务地点：上海市中山西路 435 号

三、合同金额及支付方式

1、合同金额

根据公开招标结果，本项目合同价为人民币[合同中心-合同总价]元，(大写[合同中心-合同总价大写])元。

2、支付时间

具体支付时间如下：前三季度费用于每季度最后一个月的月底前完成支付；第四季度费用于 11 月底前完成支付。

3、支付金额及方式

每季度第二个月结束之前分别支付合同金额的 40%、30%、20% 和 10%，即：

第一季度招标人支付合同金额的 40%;

第二季度招标人支付合同金额的 30%;

第三季度招标人支付合同金额的 20%;

第四季度招标人支付合同金额的 10%。

由于年底财政请款提前等原因，将当年年末考核月份在明年初完成考核，如有处罚扣款，要求及时将扣款如数返还甲方指定账户后由甲方上缴财政。

甲方支付运行服务费用前，乙方应向甲方提供书面付款申请单及正规等额增值税发票；甲方在收到乙方出具的书面付款申请和增值税发票后 10 个工作日内通过银行转账的方式向乙方在本合同指定的银行账号支付本合同约定的运行服务费。如因其他原因顺延支付的，双方应及时沟通确认。

四、质量标准和要求

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。

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。

五、权利瑕疵担保

1、乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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。

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、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。

六、项目评价

1、服务根据合同的规定完成后，甲方应对乙方年度服务情况进行考核评价，并形成书面考核材料。

2、如考核合格双方在本项目招标期限内续签下一年度合同；如考核不合格，甲方有权选择不再续签下一年度的服务合同。

七、保密

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。

八、甲方的权利与义务

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

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。

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。

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。

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

6、如果甲方因工作需要对原有进行调整，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。

九、乙方的权利与义务

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。

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。

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。

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。

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。

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

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。

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十条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

十、补救措施和索赔

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。

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。

十一、履约延误

1、乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

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。

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。

十二、误期赔偿

除合同第十三条规定外，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。

十三、不可抗力

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。

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。

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。

十四、履约保证金

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。

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。

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。

十五、争端的解决

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, 可以向同级采购监管部门提请调解。

2、调解不成则提交甲方所在地人民法院提起诉讼。

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

十六、违约终止合同

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。

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。

十七、破产终止合同

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。

十八、合同转让和分包

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。

十九、合同生效

1、本合同经双方法人或其授权代表签字盖章后生效。

2、本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

二十、合同附件

附件为本合同不可分割的部分，如合同内容与附件中内容不符，以合同附件内容为准。本合同附件清单如下：

附件一：交通运输热线运行服务项目考核管理办法

附件二：交通运输热线运行保障措施

附件三：廉政合同

附件四：安全管理协议

附件五：治安消防协议

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

经办人： 经办人：

法定代表人或授权委托人（签章）： 法定代表人或授权委托人（签章）：

签署日期：[合同中心-签订时间] 签署日期：[合同中心-签订时间_1]

[供应商法定代表人-联合体]

附件一

交通运输热线运行服务项目考核管理办法

为进一步加强“交通运输热线运行服务项目”（简称“项目”）管理，确保交通运输热线平台的有序运行，全面提升交通热线工单运行服务质量，现就项目管理与考核提出如下办法。

一、考核主体

上海市交通委员会交通指挥中心热线管理科（简称“管理方”）

二、考核对象

交通运输热线运行服务项目运行方（简称“运行方”）

三、考核周期

每年1月1日-12月31日

四、考核要求

（一）项目合理化要求

1、运行方应按照项目要求和热线运行工作劳动时间，合理配置岗位人员数量，全年人员配置完成率达到 100%，岗位空置率原则上不超过 1 个月。不同岗位人员配置数可根据管理方管理要求进行调整。

2、运行方负责运行工作岗位人员招聘工作，招聘人员应符合热线运行实际工作需要及管理方要求，值班长（含）以上的管理岗位聘用需经管理方同意。

3、运行方根据热线运行岗位设置和项目预算结构，编制合理的岗位工资、奖励及福利方案并报管理方备案，如编制不合理，应当按照管理方要求予以修改，以确保项目预算的有效执行。

4、运行方在 12 月 20 日前，汇编本项目全年度运行服务报告，交至管理方。

（二）项目有效性要求

1、运行方应根据规定的热线运行业务流程制定操作规范，明确具体岗位的工作内容及要求，制定相应的管理措施。

2、运行方应根据运行工作要求和管理方安排，制定年度运行人员的培训计划，以保证新招及在岗人员的业务熟练度。

3、运行方应建立完善的考核奖惩制度与岗位评优机制。

4、运行方应根据管理方要求，按季度提供工作运行分析报告以及相关专项工作指标分析报告。

（三）项目质量管理要求

运行方在项目运行时必须按以下要求进行质量管理，并参照《交通运输热线运行服务项目考核计分要求》（详见附件）标准进行自评。

1、**电话先行联系与先行回复。**（1）电话先行联系。对 12345（12328）转派的工单通过电话先行联系，做好诉求复核、告知受理期限及承办单位等信息。对于 1 次拨打不成功的工单，须在 24 小时内平均拨打 3 次以上，仍未接通的电话，采用短信回复市民的方式完成先行联系。（2）先行回复。对于能即时答复的行业基础咨询进行先行回复；承担行业管理部门提供的新出台行业政策或规划回复口径的先行答复；对于记录不准确、或派单存在疑义的工单，通过电话与诉求人联系，做好相关诉求信息确认和承办单位的沟通协调工作。

2、**工单翻单。**根据交通行业的不同业态特征，通过交通热线系统对上级热线转办的工单补充关键信息要素，以满足分类派单需要。

3、**工单派单。**将经过翻单后的工单，通过系统账号直接派发给 800 余个承办用

户。

4、退单改派。通过交通热线系统，对承办单位提交的不属于交通委受理范围以及不属于承办单位处置范围的工单进行审核退单或重新改派。

5、工单审核。对承办单位提交的已办结工单进行审核，退回不符合要求的工单，对填写完整、处置准确的工单审核提交上级热线系统。

6、工单催办及电话回访。根据上级热线关于及时率的考核指标，对即将逾期工单进行催办，避免发生工单逾期情况。同时，根据回访的工作要求，对部分类型工单进行人工电话回访。

7、知识库管理。每天查阅政府门户网站和公众微信号进行知识库信息更新查询，定期维护交通热线系统知识库、12345（12328）知识库系统、交通运输部知识库系统、交通委“一网通办”知识库内容，做好知识库信息纠错和更新补充，符合12345、交通运输部知识库考核指标要求。

8、回访复核工单处置及指定工单办结。对回访复核工单进行派发，派发至原工单承办单位的上级管理部门。按热线管理科要求完成指定工单办结工作。

9、数据统计汇总。按照招标人要求定期及不定期的完成热线工单相关数据汇总统计及报送工作，确保统计数据及时、准确。

10、紧急单/次紧急单处置。及时处置12345热线转派的紧急单/次紧急单，紧急单须在接收到工单的2个小时内完成翻单派单，次紧急单须在接收到工单的半个工作日完成翻单派单。在夜间及节假日期间，安排值班人员进行紧急单的处置。

11、其他要求。根据管理方要求，完成有关紧急事项处置或其他相关交办任务。

五、考核结果

招标人根据《交通运输热线运行服务项目考核计分要求》（详见附表），每月对中标方的服务工作进行综合考核评分。月考核达到或超过85分，视为考核合格；月考核低于85分，每低1分则扣除1%的月度服务费用，依此类推。年度平均分达到85分即合格，续签下一年度合同；年度平均分未达到85分即不合格，不续签下一年度合同。

附表：

交通运输热线运行服务项目考核计分表

考核指标	数据获得方式	指标说明	评分方法	分数
先行联系率	系统统计和人工抽检	先行联系执行率=先行联系完成件数/应先行联系件数×100%	执行率达到100%得10分，每低0.5%扣1分，低于95%该项不得分。	10分
	由12345提供	满意度回访时市民认为未做先行联系的件数在回访	12345反馈先行联系完成率达到85%得分，每低0.5%扣1分，低于80%不得分	10分

		反馈的总量中占比	分。	
翻单准确率	人工抽检	翻单准确率=(1-翻单错误件数/所有翻单件数)×100%	准确率达到95%得满分,每低1%扣1分,低于85%不得分。	10分
派单及时率	系统统计	派单及时率=及时派发件数/应派发件数×100%	及时率达到100%得满分,每低0.2%扣1分,低于98%不得分。	10分
派单准确率	人工抽检	派单准确率=(1-派单错误件数/所有派单件数)×100%	准确率达到98%得满分,每低0.3%扣1分,低于95%不得分。	10分
退单完成率	系统统计和人工抽检	退单完成率=及时退单次数/应退单次数×100%	及时率达到100%得满分,每迟退1件扣0.5分。	10分
审核及时率	系统统计	审核及时率=及时审核件数/应审核件数×100%	及时率达到100%得满分,每低0.4%扣1分,低于98%不得分。	5分
审核准确率	人工抽检	审核准确率=(1-未正确审核件数/应审核件数)×100%	准确率达到100%得满分,每低0.5%扣1分,低于95%不得分。	10分
催办回访	人工抽检	及时催办通知,按要求回访	即将逾期工单未及时提醒,每件扣0.5分;未按要求做人工回访每次扣1分。	5分
知识库查无纠错完成率	由12345提供	及时完成查无纠错	未按时完成12345知识库查无纠错需求,每次扣0.5分。	3分
	管理方提供	按要求及时完成知识库发布	未按要求完成交通热线信息系统知识库录入要求,每次扣0.5分。	2分
人员配置	管理方提供	岗位空置率最长不超过2个月	发生岗位空置情况每次扣1分。	5分
培训完成评价	管理方提供	年初需制定培训计划,定期或不定期对全体热线工作人员或新到岗工作人员进行培训。	完成年初计划培训次数得满分,未完成不得分。	3分
	管理方提供	配合甲方要求完成相应培训任务。	未在规定时间内完成临时培训要求每次扣0.5分。	2分
紧急配合度评价	管理方提供	在遇到突发事项时根据要求组织调配人手快速响应,完成临时性的紧急业务	在遇到突发事项时根据要求组织调配人手快速响应,完成临时性的紧急业务,未完成每次扣2分。	5分
加分	运行方或管理方提供	机构嘉奖	因业务出色使得热线工作被媒体、12345市民热线、交通委等市级部门表扬。	2分
	运行方提供	市民嘉奖	因业务出色被市民表扬。	0.5分
减分	管理方提供	机构批评	因业务出现差错使得热线工作被媒体、12345市民热线、交通委等市级部门批评。	2分
	管理方提供	市民投诉	被市民投诉态度问题并确定有责。	1分
	管理方提供	重大责任事故	因业务差错导致被国家级机构通报批评;或造成败诉官司,影响恶劣的;或因属于管理发生严重安全责任事故的。	15分
年度考核得分	十项指标得分+(加分项分值)-(减分项分值)			

附件二

交通运输热线运行服务项目保障措施

一、管理体系架构

乙方委派一名拥有多年项目运营管理经验的员工，常驻交通运输热线运行服务项目，负责项目的日常人员经营管理。其主要职责如下：

- (1) 满足甲方管理要求，做好指挥中心的交通运输热线运行服务项目的管理工作；
- (2) 加强项目人员的调度与人事管理；
- (3) 协助管理人员做好员工的业务培训；
- (4) 协助管理人员做好项目运行的应急演练；
- (5) 组织项目人员参加文明行业创建活动；
- (6) 做好本公司与甲方之间的信息沟通。

根据交通运输热线运行服务项目的实际需要，乙方将根据岗位性质安排人员上班班次，包含有常日班、非固定双休的做五休二及十二小时制做一休一（8:00-20:00、20:00-次日8:00），本服务提供不少于49名工作人员，设置主管、值班长、先行联系员、翻派单员、审核等岗位。其中先行联系员、审核员执行非固定双休的做五休二模式或做一休一，其他岗位为常日班模式。以上岗位人员均由乙方招聘提供。

二、项目岗位设置、职责与要求

1、值班长岗位职责

本项目有两块内容计划设置值班长岗位，分别为先行联系话务及工单处置。主要的工作为有人员的日常管理、业务抽查质检、业务培训，提高甲方交予任务的完成质量。

要求：

- (1) 大专以上学历，有3年以上话务/工单处置相关的工作经验，专业不限；
- (2) 诚实守信、有丰富的团队协作能力；
- (3) 吃苦耐劳，身心健康，品行端正，能熟练操作办公软件；
- (4) 语言表达能力强，有优秀的沟通与说服能力及优秀的写作能力；
- (5) 能承受一定的工作压力，并能带领班组营造积极工作的氛围；
- (6) 对交通行业有浓厚的兴趣。

2、先行联系员岗位职责

主要工作为对来自12345热线的工单，在1个工作日内通过电话先行联系市民，对工单记录不准确或有补充内容的，做好受理告知。先行联系的执行率达到100%，对于

一次拨打电话未联系成功的，须在 24 小时内拨打三次以上。

要求：

- (1) 中专或高中以上学历，专业不限；
- (2) 年龄在 20—50 岁之间；
- (3) 吃苦耐劳，身心健康，品行端正；
- (4) 熟练使用计算机的基本操作；
- (5) 普通话标准，口齿清晰，音质甜美，具有良好的语言沟通和对话应变能力。
- (6) 有较好的自我调节与抗压能力；
- (7) 有较好的团队协作能力；

3、工单翻派人员岗位职责

通过交通热线信息系统对来自 12345 的工单进行关键要素补充，以满足分类派单需要，随后根据工单内容做出判断，派发工单至下级单位，须在一个工作日内完成。

要求：

- (1) 中专或高中以上学历，专业不限；
- (2) 年龄在 20—50 岁人员；
- (3) 吃苦耐劳，身心健康，品行端正；
- (4) 熟练使用计算机的基本操作；
- (5) 对交通行业业务知识有一定工作经验者优先；
- (6) 有较好的自我调节与抗压能力；
- (7) 有较好的团队协作能力；

三、人员考核管理

对每个岗位人员设置对应的每月考核要求，采取以月考核，每月为一个测评周期的考核方式。

- 1、考核以一个月为周期，分别从日常纪律及业务掌握完成情况进行打分。
- 2、月度考核采用扣分值打分。扣分项目分为通用和业务两大类。
- 3、交通运输热线的项目人员日常考核由考核方和监督方共同施行。考核方结合日常工作或根据规定频度进行考核；监督方按需进行不定期的抽查，发现问题提交运行管理人员，纳入统一考核扣分。
- 4、人员考核管理办法将不定期予以完善修订。

四、人员行为规范

- 1、员工必须遵守各项规章制度，不得发生与规章制度相违背的行为；

- 2、员工必须自觉维护企业的现象和声誉；
- 3、员工必须相互团结，相互尊重，不得发生影响员工团结、合作的行为；
- 4、员工对待工作必须认真负责，不得马虎草率，敷衍了事。杜绝因不正确的工作态度导致工作事故；
- 5、不得利用工作时间和利用本单位的技术、设备、业务关系，从事与本单位业务无关的经营活动；
- 6、上班时间不得从事与工作无关的活动（包括闲聊、看无关书刊、玩游戏、打手机闲聊等），不得将外部及其他无关人员带入工作区；
- 7、员工必须爱护本单位财产，不得有意损坏单位财产或将单位财产挪作私用；
- 8、单位设备只能用于工作目的使用，未经许可，不得在计算机上安装与工作无关的程序，不得使用外带磁盘；
- 9、接待参观人员时，态度应亲切诚恳、面带微笑、口齿清楚、讲解流利。严禁发生怠慢、欺侮他人及其他有损企业形象的行为；
- 10、上班时间的着装应保持整洁、大方、符合身份，注意站姿、坐姿。

五、员工业务操作规范

- 1、严格按照规定的话务要求拨打每一个先行联系电话，做到话务音质有热情、有耐心而且信息准确；
- 2、熟悉上海市交通行业体系机构情况，能与路段分中心、区县分中心、路政等相关部门及部门进行及时、准确的信息沟通；
- 3、熟练操作岗位使用系统软件，一旦发生故障及时上报相关人员；
- 4、项目岗位人员需要具备良好的文化素质和个人修养，熟悉交通行业相关部门业务及政策信息；
- 5、定期参加业务培训，对更新的业务能迅速掌握并运用。

附件三

廉 政 合 同

根据《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》及上海市、上海市交通委员会、上海市交通委员会交通指挥中心有关廉政建设规定，为加强党风廉政建设，规范各类项目甲、乙双方行为，防止发生各类违法违纪行为，特订立本廉政合同。本合同甲、乙双方，均指单位、项目负责人及相关人员。

一、双方的权利和义务

（一）严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规及交通运输部、上海市、上海市交通委员会、上海市交通委员会交通指挥中心有关廉政建设的各项规定。

（二）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

（三）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

（四）发现对方严重违反本合同条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

（五）严格贯彻执行中央“八项规定”精神的义务。

（六）接受本级及上级纪检监察部门监督本合同执行的义务。

二、甲方的义务

（一）不准向乙方索要或接受礼金、有价证券、物品、礼品、代购券、购物卡、好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方处报销任何应由甲方支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（四）不准参加乙方的宴请、健身、娱乐等活动。

（五）不准接受乙方提供的交通工具、通讯工具和办公用品等。

（六）不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目工程施工合同有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动。

（七）不得以任何理由向乙方推荐分包单位或要求乙方购买项目工程施工合同规定以外的材料、设备等。

(八) 不准营私舞弊，利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排个人施工队伍等。

(九) 不准从事其它有碍党风廉政建设的活动。

三、乙方的义务

(一) 不准以任何理由向甲方行贿或馈赠礼金、有价证券、物品、礼品、代购券、购物卡、好处费、感谢费等。

(二) 不准以任何理由为甲方报销或支付任何费用。

(三) 不准以任何理由安排甲方参加宴请、健身、娱乐等活动。

(四) 不准以任何理由为甲方购置或提供交通工具、通讯工具及办公用品等。

(五) 不准为甲方装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游提供方便。

(六) 不准从事任何有碍甲方党风廉政建设的活动。

四、违约责任

(一) 甲方违反本合同一、二条，按照管理权限，依据有关法律法规、党纪政纪给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

(二) 乙方违反本合同一、三条，按照管理权限，依据有关法律法规、党纪政纪给予处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

(三) 乙方违反本合同一、三条，甲方有权由纪检监察部门建议相关主管部门给予一至三年内不得进入同类市场的处罚。

五、本合同执行过程接受双方同级或上级纪检监察部门的监督检查。

六、本合同有效期与主合同一致。

七、本合同未尽事项及争议，按相关法律法规及党纪政纪执行。

八、本合同具备法律效力，经双方签署后立即生效。

九、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

附件四

安全管理协议

为贯彻“安全第一、预防为主”的方针，根据国家、上海市等有关规定，须明确双方的安全生产责任，确保各项工作安全。双方签定协议如下：

1、双方必须认真贯彻国家、上海市和上级劳动保护、安全生产主管部门颁发的有关安全生产、消防工作的方针、政策、严格执行有关劳动保护法规、条例、规定。

2、双方都应有安全管理组织体制，包括抓安全生产的领导，各级专职和兼职的安全干部，应有各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证考核制度及各级安全生产岗位责任制和定期安全检查制度、安全教育制度等。

3、双方有关领导必须认真对本单位职工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工安全生产思想意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产纪律，制度和法规。

4、合同履行前，乙方应认真勘察现场，按甲方要求制定有针对性的安全技术措施，对各类人员进行安全生产进场教育；并应召开安全生产交底会，由甲方指派有关人员出席，介绍合同履行中有关安全、防火等规章制度及要求；乙方必须检查、督促相关人员严格遵守，认真执行。

5、施工期间，乙方指派(具体详见补充事宜)同志负责本项目有关安全、防火工作；甲方指派苏晓晨同志负责联系、检查督促乙方执行有关安全、防火规定。双方应经常联系，相互协助检查和处理有关安全、防火工作，共同预防事故发生。

6、乙方在合同履行期间必须严格执行和遵守甲方的安全生产、防火管理各项规定，接受甲方的督促、检查和指导，定期参加甲方召开的安全例会。甲方协助乙方搞好安全生产、防火管理以及过程检查。发现隐患，督促乙方限期整改。

7、在生产操作过程中的个人防护用品，由各方自理，双方都应督促施工现场人员自觉穿戴好防护用品。

8、乙方对所在的服务区域、作业环境、操作设施设备、工具用具等必须认真检查，发现隐患，立即落实整改。保证服务场所、作业环境、设施设备、工具用具等符合安全要求和处于安全状态。乙方应对合同履行过程中由于上述因素不良而导致的事故后果负责。

9、乙方必须按照甲方的安全作业规程进行现场安全作业。双方人员对服务现场的各类安全防护设施、安全标志和警告牌，不得擅自拆除、更动。如确实需要拆除更动的，必须经乙方和甲方指派的安全管理人员的同意，并采取必要、可靠的安全措施后

方能拆除、更动。任何一方人员，擅自拆除或更动所造成的后果，均由该方人员及其单位负责。

10、特种作业必须执行国家《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》，经省、市、地区的特种作业安全技术考核站培训考核后持证上岗，并按规定定期审证，进沪施工的外省市特种作业人员还须经上海市有关特种作业考核站进行审证教育；中、小型机械的作业人员必须按规定做到“定机定人”和有证操作；起重吊装作业人员必须遵守“十不吊”规定，严禁违章、无证操作；严禁不懂电器、机械设备的人，擅自操作使用电器、机械设备；严禁乱拉电气线路。

11、乙方必须严格执行各类防火防爆制度，易燃易爆场所严禁吸烟及动用明火，消防器材不准挪作他用。电焊、气割作业应按规定办理动火审批手续，严格遵守“十不烧”规定，严禁使用电炉。冬季施工如必须采用明火加热的防冻措施时，应取得防火主管人员同意，落实防火、防中毒措施，并指派专人值班。

12、乙方应根据上海市交通委员会和甲方有关文明施工的要求进行施工。

13、乙方在施工作业和服务过程中，应注意地下管线及高压架空线路的保护。如遇有情况，应及时向甲方和有关部门联系，采取保护措施。

14、乙方在签订养护（运行）合同后，应自觉向地区（县）劳动局劳动保护监察等有关部门办理开工报告手续。

15、贯彻谁实施谁负责安全的原则，双方人员在合同履行期间造成伤亡、火灾（火警）、机械等重大事故（包括一方责任造成对方人员、他方人员、行人伤亡等），双方应协力紧急抢救伤员和保护现场，按国务院及上海市有关事故报告规定在事故发生后的廿四小时内及时报告各自的上级主管部门及市、区（县）劳动保护监察部门等有关机构。事故的损失和善后处理费用，应按责任协商解决。

16、乙方若未按合同履行相关职责，每发现一次，甲方在下一次合同支付时扣除施工、养护（运行）经费 2 万元。

17、本协议的各项规定适用于立协单位双方。如遇有与国家和上海市的有关法规不符者，按国家和上海市的有关规定执行。

18、双方必须严格执行本协议，由于违反本协议而造成伤亡事故，由违约方承担一切经济损失。

19、安全生产管理目标为不发生有责安全事故。如在合同履行过程中，发生有责安全事故，乙方除承担人员伤亡、财产损失等一切责任外，还应视情节严重程度扣除一定比例违约金，费用在合同总价中扣除；单次有责事故造成 1 人死亡的，扣除合同

总价的 1%; 单次有责事故造成 2 人死亡的, 扣除合同总价的 5%; 单次有责事故造成 3 人及以上死亡的, 扣除合同总价的 10%, 并终止合同; 同时记入本市交通运输行业有关“安全诚信考核”和“从业单位信用评价”中, 五年内不予选用该乙方。

附件五

治安消防协议

为贯彻《上海市社会治安防范责任条例》、《中华人民共和国消防法》、《上海市暂（寄）住人口管理规定》的精神，进一步做好内部治安、消防、暂（寄）住人口管理工作，落实“谁主管、谁负责”的原则，维护好内部秩序，为深化改革和经济建设创造良好环境。为此，双方签订协议如下：

- 1、乙方法定代表人为（具体详见补充事宜），项目负责人为（具体详见补充事宜），治安消防负责人为（具体详见补充事宜），上述人员应对工程治安消防工作负责。甲方指定（具体详见补充事宜）负责联系有关事宜。
- 2、甲方在乙方进场前，须向乙方进行治安、消防、外来人员管理等方面工作交底。
- 3、乙方应将治安、消防工作纳入施工、养护（运行）作业大纲。加强内部管理，确保内部稳定；落实各项安全防范措施，防止各类治安、刑事及治安灾害等事故的发生；调解各类纠纷，化解各类不安定因素。
- 4、乙方应对职工经常做好治安、法制、消防知识教育及消防器材使用培训，建立防火安全责任制，配齐必要的消防器材且处于完好临战状态，提高自防自救能力。
- 5、乙方应认真执行上海市暂（寄）住人口管理规定，外来人员进现场后三天内向所属公安机关申报暂（寄）住人口。乙方人员亲友不得擅自住处安排暂住处住宿。
- 6、乙方人员在宿舍等场所严禁使用电炉、煤油炉等，严禁乱拉电线，不准在禁烟区或床上吸烟，保持宿舍整洁。严禁赌博、偷盗公私财物，不准打架和聚众斗殴。
- 7、乙方进场后，施工人员应自觉遵守甲方有关规定、要求。
- 8、甲方应不定期对乙方进行检查，落实各项治安防范措施，及时了解掌握承包单位不安定因素和各类闹事苗子，会同有关部门和乙方研究对策，疏导化解矛盾。
- 9、甲方要协助有关部门查处刑事、治安、火灾及其他事故，积极维护乙方合法权益。
- 10、乙方违章使用电炉、煤油炉、乱拉乱接电线，在合同支付时扣除合同经费伍拾元；发现乙方人员偷盗物品，按案值10倍在施工、养护（运行）经费支付时扣除；发生赌博、打架、没有按规定申报临时户口者，每发现一次在施工、养护（运行）经费支付时扣除伍百元；以上情节造成严重后果，则交公安机关处理。

第五部分

评标办法

第五部分 评标办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

1、资格性审查

开标后，采购代理机构或招标人依法对投标人的资格性进行审查，若下述项缺漏或无效的或存在重大不良记录的投标人，将不通过资格性审查，且不进入后续符合性审查及详细评审。具体内容如下：

- (1) 营业执照或法人登记证书等；
- (2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (3) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中是否存在重大违法记录；
- (4) 在信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网中“政府采购严重违法失信行为信息记录”（www.ccgp.gov.cn/cr/list）对参与开标会的投标人进行信息查询、截图留存，确认投标人截至投标截止时间，是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件等。

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。

- (5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
- (6) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- (7) 本项目投标人必须满足的其他资格条件；

通过资格性审查的投标人满足 3 家的，进入详细评审，若通过不足 3 家则不得进行评标。

2、评标委员会

2.1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面专家和招标人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

2.2 评标委员会履行下列职责：

- (1) 对通过资格性审查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) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

- (3) 对投标文件进行比较和评价；
- (4) 评标委员会应当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；
- (5) 确定中标候选人名单，以及根据招标人委托直接确定中标人；
- (6) 向招标人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- (7) 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，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。

3、详细评审

3.1 本项目的评标采用综合评分法，总分 100 分，其中价格标权数为 10%，技术商务标权数为 90%。

3.2 政府采购主要政策：

(1) 中小企业划型标准按照《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）》文的相关规定认定。

(2) 根据《财库〔2014〕68号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（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）。

(3) 根据《财库〔2017〕141号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受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。

(4) 参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2020〕46号]”和《财库〔2017〕141号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

(5) 对于列入政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单的产品，应根据财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定的实施政府优先采购和强制采购相关标准规范执行；采购的产品属于品目清单范围的，招标人及采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

上述品目清单以最新公布内容为准，投标人须在投标文件中提供相应的证明材料。

若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。

若属于规定必须强制采购的节能产品，投标人须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认证证书，评标委员会须推荐符合强制节能要求产品的投标人为中标人，若投标人未提供相关节能产品认证证书，则作无效标处理。

3.3 若本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位及社会组织等各类供应商采购，且供应商提供了完整、真实的“中小企业声明函”，属于小型或微型企业的供应商按下列规定享受价格分优惠政策：

(1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《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)的相关规定，对小型或微型企业的报价给予 10%的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 10%的扣除。

(2) 若投标人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。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采购项目，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，招标人、采购代理机构应当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。

(3) 供应商提供的货物或服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

1) 货物采购项目：货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，享受中小企业扶持政策。

注：货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

2) 服务采购项目：服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，享受中小企业扶持政策。

3.4 采用综合评分法的，评标结果按评审后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并列。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排名第一的中标候选人

为中标人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定其后中标候选人为中标人或重新招标。

3.5 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按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会参照上述 3.4 相关规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，将以本招标文件第三部分采购需求中核心产品判定。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前述规定处理。

3.6 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。

具体评分细则如下：

评分细则

一、价格标评分（10分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	1、根据财政部 87 号令文件规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为基准价，其价格分为满分 10 分。 2、其他投标人的投标报价得分计算公式如下： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100。

二、技术商务标评分表（90分）

序号	评审内容		分值
1	服务方案	<p>结合本项目采购需求, 对投标人的服务方案 (①受理工单电话先行联系; ②工单翻单; ③工单派单; ④工单退单; ⑤办结工单审核; ⑥工单催办及回访、知识库维护以及相关数据的统计汇总工作; ⑦人力资源储备; ⑧排班情况等方案) 进行评审:</p> <p>以上①、②、③、④、⑤、⑥、⑦、⑧项, 满分 24 分。</p> <p>(1) 每一小项的内容理解全面、针对性强、有效合理, 可得 3 分。</p> <p>(2) 每一小项的内容理解、针对性欠缺、基本可行, 可得 2 分。</p> <p>(3) 每一小项的内容理解、针对性不足、缺乏合理性, 可得 1 分。</p> <p>(4) 内容未提供或与本项目无关的得 0 分。</p>	0-24 分
2	管理方案	<p>结合本项目采购需求, 对投标人的管理方案 (①管理设想; ②管理重点; ③管理思路; ④管理定位; ⑤管理措施、标准; ⑥管理机构实际操作性; ⑦部门职责分工等方案) 进行评审:</p> <p>以上①、②、③、④、⑤、⑥、⑦项, 满分 21 分。</p> <p>(1) 每一小项的内容描述完整、合理可行、规范有条理, 可得 3 分;</p> <p>(2) 每一小项的内容描述完整、基本合理可行、规范条理欠缺的, 可得 2 分;</p> <p>(3) 每一小项的内容描述简单、欠缺合理性、欠缺规范条理, 可得 1 分;</p> <p>(4) 内容未提供或与本项目无关的得 0 分。</p>	0-21 分
3	管理质量控制方案	<p>结合本项目采购需求, 对投标人的管理质量控制方案 (①服务响应; ②进度保障措施; ③招聘渠道管理制度; ④激励机制; ⑤培训机制; ⑥考核机制、监督机制、巡检机制) 进行评审:</p> <p>以上①、②、③、④、⑤、⑥项, 满分 18 分。</p> <p>(1) 每一小项的内容描述完整、合理可行、规范有条理, 可得 3 分;</p> <p>(2) 每一小项的内容描述完整、基本合理可行、规范条理欠缺的, 可得 2 分;</p> <p>(3) 每一小项的内容描述简单、欠缺合理性、欠缺规范条理, 可得 1 分;</p> <p>(4) 方案内容未提供或与本项目无关的得 0 分。</p>	0-18 分
4	人员配备	<p>根据各投标人提供的项目负责人 (①类似管理经验; ②持证情况 (包括但不仅限于职称、专业证书等证明材料)) 进行评审:</p> <p>以上①、②项, 满分 6 分;</p> <p>(1) 项目负责人员专业水平优秀, 提供具有丰富的与项目吻合的工作经验及证明材料的得 6 分;</p> <p>(2) 项目负责人员专业水平符合本项目需求, 具有与本项目相关类似的工作经验, 提供证明材料的得 4 分;</p> <p>(3) 项目负责人员专业水平符合本项目需求, 无类似与本项目的工作经验, 但提供证明材料的得 2 分;</p> <p>(4) 未提供人员相关信息或证明材料的得 0 分。</p> <p>注: 项目经理须为投标人在职员工, 须提供简历以及在职证明 (包含但不仅限于社保证明) 等支持证明材料, 未提供证明材料不得分。</p>	0-6 分

		根据各投标人提供的项目团队合理性进行评审： (1) 人员配备充足合理且稳定，核心岗位配置人员专业水平好、具有与项目完全吻合的工作经验并能充分胜任本项目，得 9 分； (2) 人员配备满足项目要求，核心岗位配置人员专业水平符合项目需求，但相关的工作经验欠缺或非核心岗位配置人员存在部分不足、缺陷的，得 6 分； (3) 人员配备有缺失，核心岗位配置人员专业水平、工作经验与项目关联度不大，不足以完全胜任本项目的，得 3 分； (4) 未提供人员相关信息的得 0 分。	0-9 分
5	应急预案	结合本项目采购需求，对投标人的应急预案（①应急处理；②人员调剂；③应急响应等方案）进行评审： 以上①、②、③项，满分 6 分； (1) 每一小项的内容设计详细完整、针对性强、措施合理，得 2 分； (2) 每一小项的内容设计完整详细、基本合理，针对性有欠缺的，得 1 分； (3) 内容未提供或与本项目无关的得 0 分。	0-6 分
6	业绩	根据各投标人提供的 2022 年 12 月 1 日至今类似项目业绩情况等进行评审（是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、服务特点等方面与本项目的类似程度进行认定）： 类似项目业绩每提供一个得 1 分，最高得 6 分。 注：①以合同签订时间为准。 ②须提供合同首页、主要内容页、双方签字盖章页等相关证明材料，未提供或无法辨认的不得分。	0-6 分
	合计		90 分

注：以上各项评分内容，如投标人未提供相对应内容，评标委员会不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

三、总分计算

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。计算每个投标人的实际得分（价格标得分+技术商务标得分），并按得分高低排出名次。

第六部分

格式附件

第六部分 格式附件

附件 1

投标书（格式）

致_____(招标人)_____:

根据贵方为_____ 采购项目（项目编号: _____）的投标邀请，签字代表_____ (全名职务) 经正式授权并代表投标人_____ (投标人名称、地址) 提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- (1) 我方针对本次项目的投标报价为_____ (元) /首年。
- (2) 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- (3) 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件(如果有的话)、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- (4) 我方承诺在投标有效期内（提交投标文件之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。
- (5) 我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币_____/元整。
- (6) 我方同意提供按照贵方可能要求的与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。
- (7) 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

投标人名称（公章）: _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

被授权人（签字）: _____

日期: ____年____月____日

附件 2

法定代表人等资格证明书（格式）

致 （招标人） :

兹证明 （姓名），身份证号码 _____ 现任我单位 _____ 职务。

附：法定代表人性别： 身份证号码：

统一社会信用代码： 单位类型：

经营范围：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

粘贴法定代表人身份证复印件（正反面）

附件 3

授权委托书（格式）

致_____（招标人）_____：

兹委托_____（姓名）全权代表我公司参与_____（项目名称、项目编号）的投标活动，受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名：_____性别：_____年龄：_____

工作部门：_____职务：_____联系电话：_____

身份证号码：_____

本授权书有效期：_____年____月____日至_____年____月____日

投标人名称：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

被授权人：_____（签字）

粘贴被授权人身份证复印件（正反面）

附件 4

开标一览表（格式）

投标人名称: _____

招标编号: _____ 预算编号: _____

货币单位: 元 (人民币)

交通运输热线运行服务项目包 1

服务期限	投标报价 (包含所有采购内容) (总价、元)

注: 1、上述报价包含本项目产生的所有费用 (含税)。

投标人名称: (盖章)

法定代表人或授权委托人: (签字或盖章)

日期: 年 月 日

附件 5

投标报价明细表（格式自拟）

投标人名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

序号	名称	...	单价	数量	总价	备注
1						
2						
3						
4						
.....						
合计总价						

注：1、以上报价包含本项目产生的所有费用（含税）。

投标人（公章）：

法定代表人或授权委托人：

日期： 年 月 日

附件 6

服务报告

包括但不限于以下内容:

- 1、服务方案
- 2、管理方案
- 3、管理质量控制方案
- 4、人员配备
- 5、应急预案
- 6、业绩
- 7、按照招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人认为需要说明的其他事项。

附件 6-1

拟投入本项目的人员配置情况表（格式仅供参考，可自拟）

序号	姓 名	年龄	证书持证情况	本项目中担任职务	类似项目 经验	备注
1						
2						
3						
4						
...						

注：

1. 项目组人员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 6-2

类似项目业绩一览表（格式仅供参考，可自拟）

序号	项目名称	委托单位	委托时间	项目交付时间	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
.....						

附件 7

偏离表

项目名称:

招标编号:

预算编号:

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
...			

注:

1. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离, 请在此表中清楚地列明, 并加以说明。
2. 如果表格叙述不下, 可另附页说明, 但要便于招标人查阅。

投标人名称 (盖章)

法定代表人或授权委托人 (签字或盖章):

日期: 年 月 日

附件 8

资格证明文件

目 录

1. 营业执照或法人登记证书等；
2. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
3. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或声明；
4. 具备法律法规规定的其他条件的证明材料或声明；
5. 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；
6. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
7. 根据本招标文件采购需求还需提供的其他证明文件。

注：以上证明文件须加盖公章。

须 知

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

附件 8-1

投标人资格声明函

致 （招标人）：

关于贵方_____年____月____日_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

- 1、营业执照或法人登记证书等；
- 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或声明；
- 4、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料或声明；
- 5、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；
- 6、如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）授权函；
- 7、根据本招标文件采购需求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：_____

投标人地址：_____

本资格声明函授权代表（签字）：_____

传真：_____ 邮编：_____

附件 8-2

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

注：①本声明函未提供或未盖章的，视为不符合《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，作无效投标处理。

②如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。

附件 8-3

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（格式）

致: _____ (招标人)

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

特此声明。

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

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

投标人（公章）:

法定代表人或授权委托人:

日期: 年 月 日

附件 9

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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
 2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（制造名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
-

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹ 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。

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、个体工商户。

（2）若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。若提供虚假信息，则取消中标资格，并依法承担相应责任。

附：《中小企业划型标准规定》各行业划型标准

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

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

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

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

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

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

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

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

人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

（十三）房地产开发经营。营业收入 201199 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。

附件 9

残疾人福利性单位声明函（格式）（如有请提供）

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。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**说明：若中标，本声明函作为中标公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。
如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

附：《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》

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）。

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。

供应商书面声明

致: (招标人)

我公司承诺已自查,在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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。

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。”

特此声明。

投标人(公章):

法定代表人或授权委托人:

日期: 年 月 日

自查书面声明

致: _____ (招标人)

我公司承诺已自查, 在参加本项目采购活动中未违反“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人, 不得参加同一合同项下的采购活动”。

主要股东或者出资人信息							
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	表决权	备注
						

管理关系				
序号	名称 (姓名)	统一社会信用代码 (身份证号)	与投标人的管理或关联关系	备注

我方承诺, 以上信息真实可靠。

- 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, 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、投标人应按照占全部股份比例、表决权从高到低依次逐个填写股东, 持股比例最高的前 10 名或表决权最高的前 10 名必须罗列。
- 4、管理关系指: 不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系, 如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

投标人名称 (公章):

法定代表人或授权委托人:

日期: 年 月 日