

采购代理机构内部编号：SZZ2026F008

初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务

单一来源文件

采购单位：上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）

采购代理机构：上海上咨建设工程咨询有限公司

2026年04月15日

日期：2026年04月

2026年04月15日

告知书

公司：

本公司按GB/T19001-2016/ ISO9001:2015《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016/ISO14001:2015《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》标准建立管理体系，旨在全面提高公司管理素质、服务质量，增强顾客满意，实施环境保护和污染预防，降低和控制职业健康安全风险，持续改进公司的质量、环境、职业健康安全绩效。

本公司的管理方针：

科学诚信，确保优质咨询服务；

以人为本，关爱环境健康安全；

持续创新，全面提升上咨品牌。

应关注环境因素：有害废弃物处置扬尘噪声废水排放其他

危险源：高空坠落物体打击触电塌方火灾其他

为了确保本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行，望贵单位在以下几个方面给予配合、支持和监督：

- 一、应避免环境影响、职业健康安全问题受到相关方的投诉；
- 二、重要环境因素控制应遵循国家、地方适用的法律法规要求；
- 三、进入现场的人员应遵循“安全第一，预防为主”的原则，避免伤害自己和他人。

愿双方合作愉快，为提高质量、环境、职业健康安全管理体系绩效而共同努力！

上海上咨建设工程咨询有限公司

2026年04月

目 录

告知书.....	1
第一章 单一来源采购邀请书.....	3
第二章 供应商须知及前附表.....	5
第三章 项目要求.....	13
第四章 谈判程序.....	29
第五章 响应文件格式.....	31
第六章 合同格式.....	51

第一章 单一来源采购邀请书

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规规定，上海上咨建设工程咨询有限公司受上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）委托，对下述采购项目进行单一来源采购，特邀请上海教育软件发展有限公司前来谈判。

1、项目名称：初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务

2、资金编号：0026-00031393

3、项目编号：310000000260306188573-00333277

4、预算资金：人民币3825000.00元，投标总价超过此金额者作投标无效处理。

5、项目采购主要内容：

通过上海市初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务工作的开展，应达到如下目标：

1)、建立全方位、一体化的信息管理业务支持服务保障体系，为平台各类用户提供即时、准确、高效、规范地个性化服务，提升用户体验，实现年度学生综评信息及成长记录采集工作的高效有序；

2)、制定信息管理业务流程的服务规范，确保数据采集、汇总和分析的效率和质量，提升业务运营管理水平。

具体要求详见第三章 项目要求。

6、供应商的资格要求：

6.1满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

6.2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、支持促进中小企业发展、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。

6.3本项目的特定资格要求：

6.3.1 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；

6.3.2 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与谈判时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承

担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动；

6.3.3 本项目专门面向中小微企业

6.3.4 本项目**不允许**联合体投标。

7、获取单一来源采购文件时间、地点：

供应商可于2026年4月16日至2026年4月21日，每日上午00:00:00-12:00:00，下午12:00:00-23:59:59免费下载单一来源采购文件并按照采购文件要求参加单一来源谈判会。

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

8、响应文件上传截止时间：2026年4月23日（星期四）上午10:00时

9、响应文件上传地点：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

10、谈判时间：2026年4月23日（星期四）上午10:15开始

11、谈判地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室

12、联系方式：

采购人：

上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）

联系人：李老师

联系电话：021-54258065

地址：上海市徐汇区桂林路120号

采购代理机构：

上海上咨建设工程咨询有限公司

联系人：张顺帆

联系电话：021-63906828*1117

传真：021-63903668

地址：上海市延安东路1200号11楼

第二章 供应商须知及前附表

前附表

序号	内 容
1	项目名称：初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务 资金编号：0026-00031393 项目编号：310000000260306188573-00333277 预算资金：人民币 3825000.00 元，投标总价超过此金额者作投标无效处理。
2	采购人名称：上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）
3	采购代理机构名称：上海上咨建设工程咨询有限公司
4	交付时间：2027 年 3 月 31 日
5	服务地点：采购人指定地点。
6	中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。
7	获取单一来源采购文件： 时间：2026 年 4 月 16 日至 2026 年 4 月 21 日，每日上午 00:00:00-12:00:00， 下午 12:00:00-23:59:59 地点：上海市政府采购网 方式：网上获取 售价（元）：0
8	获取单一来源采购补充文件（如有）： 时间：电话另行通知 地点：上海市延安东路 1200 号 11 楼
9	投标保证金： 本项目不收取投标保证金

10	<p>响应有效期： 递交响应文件后 90 天</p>
11	<p>备用纸质响应文件份数： 正本 1 份、副本 2 份，共 3 份</p>
12	<p>响应文件投送截止时间：2026 年 4 月 23 日（星期四）上午 10：00 时 网上投标网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn 开启地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室。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，现场开标。</p>
13	<p>谈判开始时间：2026年4月23日（星期四）上午10：15开始 谈判地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室</p>
14	<p>支持中小企业发展：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 预留份额专门面向中小企业采购的项目</p> <p><input type="checkbox"/> 非预留份额专门面向中小企业采购的项目（价格扣除）：</p> <p>①对小型和微型企业报价给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 ②非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的供应商，给予4%~6%的报价扣除，用扣除后的价格参与评审。 以联合体形式参加政府采购活动，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。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。</p>
15	<p>支持监狱企业发展：</p> <p><input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目（价格扣除）：监狱企业可视同小微企业。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目（其他优惠）： /</p>
16	<p>其他法律法规强制性规定的： /</p>

17	<p>中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业</p>
18	<p>信用查询： 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为：2026年04月。</p> <p>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的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。</p>
19	<p>付款方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 合同生效后，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目文件，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的款项。 2. 截止到 2026 年 11 月 15 日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，并交付甲方合同总金额 10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履行期，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的尾款。 3. 项目完成后乙方交付甲方本项目，经甲方确认验收合格后 15 个工作日内，甲方无息退还并同意解冻乙方前述银行保函。
20	<p>采购代理服务费率： 按《招标代理服务收费管理暂行办法》中系数收取代理服务费，以成交金额为取费基数，按照服务类标准收下浮20%收取代理服务费。代理公司向成交单位收取代理服务费。</p> <p>汇款账户如下： 公司名称：上海上咨建设工程咨询有限公司 账号： 03000622353 开户行：上海银行豫园支行</p>

供 应 商 须 知

一、总则

1、适用范围

本单一来源采购文件适用于“供应商须知前附表”第1项所列项目的谈判。

2、采购人、代理机构、供应商

2.1 “采购人”系指本次谈判的最终采购人上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）。

2.2 “采购代理机构”系指组织本次谈判的上海上咨建设工程咨询有限公司。

2.3 “供应商”系指本次受邀响应采购要求的依法成立的单位法人。

3、谈判费用

供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关费用，不论谈判的结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、单一来源采购文件

4、单一来源采购文件的构成

4.1 单一来源采购文件包括：

- 1) 单一来源采购邀请书
- 2) 供应商须知及前附表
- 3) 项目要求
- 4) 谈判程序
- 5) 响应文件格式
- 6) 合同格式

4.2 供应商应认真阅读单一来源采购文件中所有的章节、条款、格式、附表和附件。如果供应商没有按照单一来源采购文件的要求提交全部资料，或者响应文件没有对单一来源采购文件在各方面都作出实质性响应，则属于供应商的风险。根据“供应商须知”的规定，没有实质上响应单一来源采购文件要求的响应文件将被拒绝。

5、单一来源采购文件的澄清

要求对单一来源采购文件进行澄清的供应商，均应按单一来源采购邀请书中的通讯地址以书面形式（如传真和电子邮件等）通知采购代理机构，采购人和采

购代理机构对这之前收到的任何澄清要求将以书面形式予以答复，答复中包括所问问题，但不包括问题的来源。

6、单一来源采购文件的修改

6.1 在响应文件投送递交截止期前的任何时候，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对单一来源采购文件进行修改。

6.2 对单一来源采购的修改将以书面形式（如传真和电子邮件等）通知供应商，并对其具有约束力。供应商应立即以书面形式（如传真和电子邮件等）确认已收到了修改通知。

6.3 为使供应商在编写响应文件时有充足的时间对单一来源采购文件的修改部分进行研究，采购人可以自行决定，酌情延长响应文件送达截止期。

三、响应文件的编制

7、响应文件语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构、采购人就有关谈判的所有来往函电均应使用中文。供应商可以提交用其他语言打印的资料，但有关的段落必须翻译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

8、响应文件的构成

供应商编写的响应文件应包括下列部分：

1) 商务部分

- (1) 响应公函；
- (2) 法定代表人（负责人）资格证明书；
- (3) 法定代表人（负责人）授权委托书；
- (4) 首轮响应价格一览表、首轮分项价格表、最终报价承诺书；
- (5) 商务条款偏离表；
- (6) 供应商符合资格条件的证明文件；
- (7) 符合政府采购政策的证明材料；
- (8) 前附表要求供应商须提供的其他资料；
- (9) 供应商认为需提供的其他资料。

2) 技术部分

- (1) 技术响应与偏离表

- (2) 服务方案（包括但不限于服务目标、范围和任务、具体实施方案、工作流程、时间进度计划、合理化建议等）
- (3) 供应商保障能力证明文件
- (4) 用于本项目人员配置情况
- (5) 针对本项目的保障措施及服务承诺
- (6) 2023 年以来完成的类似业绩证明（提供合同复印件加盖单位公章，合同复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、合同签订日期等合同要素的相关内容）
- (7) 其他资料

供应商应将响应文件装订成册，并填写“响应文件目录”。

上述文件及表格为供应商必须提交的文件，供应商可以根据实际情况增加内容，但不得擅自减少有关内容。响应文件的完整性是评审的重要内容之一。

9、响应文件的格式

- 9.1 响应文件以中文书写，以 A4 幅面打印并装订成册。
- 9.2 供应商应按单一来源采购文件中提供的响应文件格式填写。
- 9.3 供应商应完整地填写单一来源采购文件提供格式的所有表格。

10、投标保证金

本项目无投标保证金。

11、响应有效期

11.1 所递交的响应文件应从“供应商须知”规定的谈判之日起，在“供应商须知前附表”所规定的以日历天计算的响应有效期内有效。响应有效期比规定短的可以视为非响应标而予以拒绝。

11.2 在特殊情况下，在原响应有效期期满之前，采购人可征得供应商同意延长响应有效期。这种要求与答复均采用书面形式（如传真和电子邮件等）。供应商可以拒绝采购人的这种要求但谈判无效。同意延长响应有效期的供应商既不能被要求也不允许修改其响应文件。

12、报价

12.1 本项目报价总价应是供应商根据项目实际应用要求达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用。其中包括了项目前期工作准备、设备供货、设备及软

件安装测试等所需劳务及各类成本，以及前述的人员开支、系统测试、调校、试运转、培训等服务、有关保险费用、实施相关的措施费、资料整理编制费、管理费、利润、税金等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否在合同文件中详细指出。

12.2 本项目所有报价应以子项为单位，需列出每个子项单独的报价并汇总出相应的总价。所有子项的测试与验收费用应包括在报价总价中。

12.3 报价中若发生类似知识产权归属、软件、专利费等费用，请一并报在报价总价中。

12.4 供应商报价中人工工资、社会保障、福利、社会管理、税金等各类费用计费应符合国家、地方相关管理部门的规定，并包括在总价中。

13、响应文件的式样和签署

13.1 供应商应按照“供应商须知前附表”准备1份响应文件正本和2份副本共3份响应文件，每份响应文件均须清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本和副本不符，将以正本为准。

13.2 响应文件的正本和所有副本均应打印，并由供应商或经正式授权并对供应商有约束力的代表签字。由授权代表签字时，须在响应文件中加附“法定代表人（负责人）授权书”，其格式应符合单一来源采购文件第五章的规定。

13.3 除供应商对错漏之处做必要修改或补充外，响应文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由供应商或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

四、响应文件的递交

14、备用纸质响应文件的密封

供应商应将备用纸质响应文件的正本和所有副本用信封密封。

15、响应文件递交截止期

采购人可以按“供应商须知”的规定，通过修改单一来源采购文件自行决定酌情延长响应截止期。在此情况下，采购人与供应商之间受响应截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

16、迟交的响应文件

按照“供应商须知”的规定，采购人将拒收在其规定的截止期后收到的任何

响应文件。

五、授予合同

17、合同授予标准

采购人将把合同授予被确定为实质上响应单一来源采购文件的要求、能够满意地履行合同规定的义务且服务相对最好的供应商。

18、采购人更改服务的权利

在授予合同时，采购人有权根据评审及实际需求情况，对“项目要求”中的内容予以增加或减少。

19、采购人接受和拒绝任一或所有响应的权利

采购人保留在授标之前的任何时候接受或拒绝任一应谈、宣布谈判程序无效或拒绝所有应谈的权利，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

20、成交通知书

20.1 在响应有效期期满之前，采购人将以书面通知的形式通知供应商是否成交，向成交的供应商发出成交通知书、未成交的供应商发出未成交通知书。

20.2 成交通知书将成为合同的组成部分。

21、签订合同

21.1 采购人在发出成交通知书的同时，将把“合同格式”连同双方达成的协议送给或寄给成交供应商。

21.2 成交供应商在收到成交通知书及“合同格式”后的七（7）天内，应派授权代表前往采购人规定的地点签订合同；

21.3 成交供应商应在收到“合同格式”后的七（7）天内，在格式上签字并注明日期后退还给采购人。

第三章 项目要求

一、项目背景

为促进中小学生全面发展和健康成长，根据国务院《关于深化考试招生制度改革的实施意见》、《关于推进中小学教育质量综合评价改革的意见》（教基〔2013〕2号）等文件精神，结合上海市实际情况，参照《上海市进一步推进高中阶段学校考试招生制度改革实施意见》、《上海市深化高等学校考试招生综合改革实施方案》、《上海市普通高中学生综合素质评价实施办法》、《上海市中等职业学校学生综合素质评价实施办法》和《上海市初中学生综合素质评价实施办法》等文件的相关要求，上海市学生综合素质评价信息管理系统，承担了初、高中及中职学生的综合素质评价信息采集及管理业务，通过实施综合评价，以实现对学生的思想品德、学业成就、身心健康、艺术素养、社会实践等信息的记录和管理，为学生教育成长过程提供全面的纵横向轨迹跟踪，促进学生全面和谐、富有个性地可持续发展；进而引导学校转变育人方式，推进课程教学改革，以正确的教育质量观培养和评价学生，为学生毕业和升学提供参考依据。

同时，为积极推进本市中小学评价与考试制度改革，促进学生素质的全面提高和个性的健康发展，上海市教委于2006年下发了《上海市中小学生综合素质评价方案（试行）》，指出中小学校对学生综合素质的评价要在《上海市学生成长记录册（试行）》的日常性记录基础上进行。以《成长记录册》为基础，建立学生综合素质评价体系，从德、智、体、美诸方面全面反映学生的发展状况和水平，引导中小学校全面实施素质教育。上海市学生综合素质评价信息管理系统，也承载了学生成长信息的在线采集功能。

为了顺利开展初、高中学生综合素质评价及学生成长记录信息的填报工作，需要为上海市学生综合素质评价信息管理系统中初、高中学生综合素质评价及初中学生成长记录信息管理的业务运营提供全方位的支持服务，建立有效的支持服务保障体系，为全市初、高中学校教师、学生和家长提供业务咨询、数据管理等支持服务，确保年度综合素质评价及成长记录信息采集工作的高效有序，提升业务管理水平。

二、项目目标

通过上海市初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服

务工作的开展，应达到如下目标：

1、建立全方位、一体化的信息管理业务支持服务保障体系，为平台各类用户提供即时、准确、高效、规范地个性化服务，提升用户体验，实现年度学生综合评价信息及成长记录采集工作的高效有序；

2、制定信息管理业务流程的服务规范，确保数据采集、汇总和分析的效率和质量，提升业务运营管理水平。

三、服务要求

（一）服务对象

1. 初中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

- ◆ 全市初中六、七、八、九年级学生及家长（约 40 余万个家庭）；
- ◆ 全市各区初中学校校级管理人员和校长（约 750 余所初中学校，每个学校约 20 个用户）；
- ◆ 全市市级用户和各区管理人员（16 个区和市教委相关处室）。

2. 普通高中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

- ◆ 全市高中学生及家长（约 17 万个家庭）；
- ◆ 全市各区高中学校校级管理人员和校长（约 300 所高中学校，每个学校约 15 个用户）；
- ◆ 全市市级用户和各区管理人员（16 个区和市教委相关处室）。

3. 学生成长记录信息管理业务支持服务

- ◆ 全市约 40 余万名初中学生及家长；
- ◆ 约 750 余所初中学校班主任、任课教师、及学校管理人员；
- ◆ 市级用户和各区管理人员。

（二）服务内容

上海市初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务支持服务主要包括业务支持服务和客户支持服务两部分，具体服务内容如下：

1. 业务支持服务：

- 1) 为全市各区及初、高中学校各类人员开展业务培训提供相关支持服务;
- 2) 处理、上报用户在使用过程中的各类业务问题, 并给予反馈;
- 3) 处理、疏导咨询过程中所涉及的异常问题等;
- 4) 数据收集、核查、分析服务, 脏数据的分析判断、确认、清洗等。

2. 客户支持服务:

- 1) 为所有初、高中学校用户提供平台的操作指导;
- 2) 为所有初、高中学生及家长提供系统平台操作指导;
- 3) 根据项目要求对用户进行外呼调研;
- 4) 通过 QQ、邮件、电话等方式为用户解答系统操作问题。

(三) 具体要求

1. 业务支持服务

(1) 初中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

1) **培训支持服务:** 根据采购方要求, 在为各区、各初中学校各类人员开展培训工作中, 根据市、区级培训需求, 按需承担市、区级平台操作培训的相关支持服务 (不少于 4 个场次)。

具体要求:

- 需准备并制作相关培训材料, 包括各类培训文字材料和 PPT 等;
- 协调并提供培训场所 (或线上视频会议), 并指定专门支持服务人员, 承担线上、线下培训的签到、材料分发、答疑指导等。
- 培训过程性材料的收集和整理, 包括培训现场视频及照片的采集、培训反馈意见的收集整理、培训中涉及的访谈和调研纪要的整理等。

2) **业务联络:** 承担数据采集过程与市级各部门、各区、各初中学校相关人员的业务联络工作。

具体要求:

- 市级业务联络: 负责与市教委基教处/德育处/体卫艺科处/市教委教研室、市教委考试院等相关业务部门及市三方平台 (如博雅网、学籍管理平台、统一身份认

证等) 联络沟通, 完成与上述业务部门间的合作沟通、数据整理、汇总统计等。响应市级业务部门提出的非常规数据修改需求, 按照问题性质分类, 及时汇总并将反馈结果告知项目负责人。

- 区级及学校业务联络: 数据采集期间, 根据项目实际需求, 及时联络各区及学校相关人员, 推进业务开展, 确保各区数据采集工作按时完成。在综评每个阶段业务开展时间节点前后, 统计、整理、分析后台数据, 及时通知各区处理相关业务; 响应区及学校提出的非常规数据修改需求, 按照区和问题性质分类, 及时汇总并将反馈结果告知区负责人。

3) 数据填报监控及汇总统计: 对平台的用户访问情况和数据采集、问题处理、公示及确认进度进行监控和管理, 并对平台上的各类业务和数据审核、处理流程进行监控。按照项目要求按时完成各类系统数据的梳理和分析; 为相关职能部门, 提供个性化的数据汇总统计。

具体要求:

- 数据填报周期的各个阶段, 每周将各区的数据填报处理进度及时推送给各区负责人。
- 梳理后台数据, 按照采购方和市教委的要求, 将项目工作周报/月报及时通知相关负责人。
- 严格按照数据采集周期设定, 开启/关闭各阶段数据处理流程。
- 在规定时间内, 及时响应市级相关职能部门的个性化需求; 确保综评数据的准确性和客观性。
- 数据采集结束后, 需形成学期综评数据采集情况报告, 对当前学期的数据采集情况进行总结, 并提出有针对性的优化建议。

4) 异常业务及数据处理、分析: 对与三方平台对接的异常数据进行分析和处理; 同时, 对异常业务及数据进行特殊处理和修改。

具体要求:

- 能够在规定时间内, 核对并分析数据存在的问题, 如涉及到数据修改则提交给项目运维团队处理, 接收到处理结果后及时给予用户反馈;
- 支持对所有异常业务和数据进行预处理, 确认异常信息的正确性和完整性;
- 能够对异常业务和数据处理流程进行跟踪, 确保所有异常处理流程能够以闭环方式结束;

- 建立异常业务及数据处理案例库，确保所有处理流程能及时汇总；
- 对异常业务及数据进行分类，形成问题处理和分析记录，每项问题处理记录需提供详细的原因描述和解决措施；
- 定期汇总并反馈异常业务及数据处理案例库，在服务过程中，不断完善和更新项目知识库；
- 年度综评采集工作结束后，需形成异常业务及数据处理分析报告，对当前学期的数据采集情况进行总结，并提出有针对性的优化建议。

5) 平台数据对接支持服务：填报期间，提供学生学籍类问题核查；教师账号、权限类问题核查以及其他系统（如，科艺平台、博雅网、moors 平台等）对接问题处理。

具体要求：

- 能够在 1 个工作日内解决学生学籍、教师账号等的相关问题。
- 能够在 1 个工作日内将科艺平台、博雅网、moors 平台的相关问题数据反馈给三方平台处理。

6) 用户问题梳理：对用户问题进行归类分析、系统交叉类问题分析、系统问题核查及解决、定期检查问题质量。

具体要求：

- 数据填报期间，每周汇总并分析问题形成问题分析报告。

7) 工单处理：提供工单管理系统服务；进行数据问题分析、系统 bug 修复、评估和落实系统潜在优化方案。

具体要求：

- 数据填报期间，每周汇总并分析问题形成工单处理分析报告。

8) 特殊时期服务支持：在特殊时期，系统关停和开启后，需发布通知公告，及时将相关信息传达给区、校级用户，同时制定规范话术由客服及时回复学生和家

具体要求：

- 通知公告发布及时；
- 话术规范，及时回复区、校、学生及家长等相关用户。

9) 平台优化调查：针对平台的相关功能和流程设置，向区、校用户发放满意度调查，根据调查结果撰写平台优化报告。

具体要求：

- 对区、校用户发放调查问卷，并对问卷结果进行整理统计分析，撰写平台优化报告。

10) 综评结果评定及归档业务处理分析：处理初中毕业生及社会考生的结果评定、确认单导出、汇总表上传、报告签字归档等过程中出现的各类问题，保证各初中毕业生及社会考生综合素质评价结果评定业务的顺利实施。

具体要求：

- 结果评价及归档阶段，每周将各区的结果评定处理进度及时推送给各区负责人。
- 在规定时间内，及时核查结果评定附件材料及汇总表的完整性和准确性，及时响应并处理各级用户在结果评定环节的各类问题，确保结果评定的准确性和客观性。
- 结果评定及归档业务结束后，需形成结果评价情况总结报告，对本学年的结果评定情况进行分析和总结。

11) 高中服务业务处理分析：处理高中服务中的报名信息管理、报告筛查及分析过程中出现的各类问题，基于高中服务应用的实际情况，业务结束后，需形成总结报告，对报告推送及使用情况分析和总结。

具体要求：

- 及时处理高中服务中的报名信息管理、报告筛查及分析过程中的各类问题并进行分类、汇总和分析；
- 根据高中应用服务的实际应用情况，形成初中学生综评报告推送及使用情况总结报告；

12) 短信发送管理及监控：对接通讯运营商的短信平台，能够提供短信群发服务及相关交互，同时汇总反馈短信发送情况。

具体要求：

- 负责与通讯运营商进行协调沟通，确保短信提醒及时、准确；
- 实现在业务周期的关键时间节点向指定用户组群发短信，汇总并反馈短信发送情况。

(2) 普通高中学生综合素质评价信息管理业务支持服务

1) 培训服务：根据采购方要求，在为各区、各普通高中学校各类人员开展培训工作过程中，根据市、区级培训需求，按需承担市、区级平台操作培训的相关支持服务（不少于4个场次）。

具体要求：

- 需准备并制作相关培训材料，包括各类培训文字材料和 PPT 等；
- 协调并提供培训场所（或线上视频会议），并指定专门支持服务人员，承担线上、线下培训的签到、材料分发、答疑指导等。
- 培训过程性材料的收集和整理，包括培训现场视频及照片的采集、培训反馈意见的收集整理、培训中涉及的访谈和调研纪要的整理等。

2) 区校联络沟通：与区级用户对接，及时处理各区问题，能够及时、有效解答用户的问题。

具体要求：

- 响应区提出的非常规数据修改需求，按照区和问题性质分类，及时汇总给采购方项目负责人并将反馈结果告知各区；
- 在每个阶段业务开展时间节点前后，分析整理后台数据，及时通知各区处理相关业务。
- 及时联络并解决各高中学校遇到的相关问题。

3) 数据梳理及分析：能够依照采购方的要求，按时完成对各类系统数据的梳理和分析，并及时反馈给项目负责人。

具体要求：

- 统计后台各校数据填报和处理情况，并及时向项目负责人汇报；
- 数据分析、处理与脏数据清洗服务：按照要求及时准确的完成对线上线下数据的汇总、分析、处理等工作并留档备份，对脏数据及时分析判断，定位问题并反馈处理。

4) 平台数据对接支持：填报期间，提供学生学籍类问题核查；教师账号、权限类问题核查以及其他系统（如，科艺平台、博雅网、moors 平台等）对接问题处理。

具体要求：

- 能够在 1 个工作日内解决学生学籍、教师账号等的相关问题。
- 能够在 1 个工作日内将科艺平台、博雅网、moors 等平台的相关问题数据反馈给三方平台处理。

5) 异常数据处置：分析并处理异常数据，在规定时间内，对异常业务及数据进行特殊处理和修改。

具体要求：

- 能够对处理流程进行跟踪，确保流程以闭环方式结束；
- 建立异常业务及数据处理案例库，及时分类、汇总处理，并提供原因描述和解决措施；
- 学期工作结束后，需形成异常业务及数据处理分析报告，对数据采集情况进行总结，并提出针对性优化建议。

6) 用户问题梳理：对用户问题进行归类分析、系统交叉类问题分析、系统问题核查及解决、定期检查问题质量。

具体要求：

- 业务期，每周汇总并形成问题分析报告。

7) 工单处理：提供工单管理系统服务；进行数据问题分析、系统 bug 修复、评估和落实系统潜在优化方案。

具体要求：

- 业务期，每周汇总并形成工单处理分析报告。

8) 市级业务处理：及时响应采购方和市级相关部门的业务需求，按照要求，梳理各类数据，及时反馈，完成相应工作。

具体要求：

- 响应市级相关部门的非常规数据修改需求，按照问题性质分类，及时汇总并反馈给采购方项目负责人。

9) 短信发送管理及监控：对接通讯运营商的短信平台，能够提供短信群发服务及相关交互，同时汇总反馈短信发送情况。

具体要求：

- 负责与通讯运营商进行协调沟通，确保短信提醒及时、准确；
- 实现在业务周期的关键时间节点向指定用户组群发短信，汇总并反馈短信发送情况。

10) 高招服务业务处理分析：处理高招服务各批次（春季招生、专科自主招生、强基计划、综合评价招生）的报名信息管理、报告筛查及推送过程中出现的各类问题，保证学生综合素质报告在高招环节中的有效使用。

具体要求：

- 在规定时间内，及时核查学生综评报告的完整性和准确性，及时响应并处理高招

服务中的报名信息管理、报告筛查及推送过程中的各类问题；确保学生报告的准确性和客观性。

- 高招服务结束后，需形成总结报告，对本年度的学生报告推送及使用情况进行分析 and 总结。

(3) 学生成长记录信息管理业务支持服务

1) 培训支持服务：为各区及初中学校用户开展培训，根据市、区级培训需求，按需承担平台操作培训支持服务(不少于 2 场次)。

具体要求：

- 需准备并制作相关培训材料，包括各类培训文字材料和 PPT 等；
- 协调并提供培训场所（或线上视频会议），并指定专门支持服务人员，承担线上、线下培训的签到、材料分发、答疑指导等。
- 培训过程性材料的收集和整理，包括培训现场视频及照片的采集、培训反馈意见的收集整理、培训中涉及的访谈和调研纪要的整理等。

2) 区校业务联络沟通：承担数据采集过程与各区、校相关人员的业务联络工作。完成与相关人员沟通、数据整理、汇总统计等。

3) 数据填报监控及分析：对用户访问情况和数据采集及进度进行监控和管理，并对平台的业务和数据处理流程进行监控。按照要求按时完成各类数据的梳理和分析。

具体要求：

- 业务期内，对各校数据填报和处理情况进行监控，并及时向项目负责人汇报；
- 按照要求及时完成对各类业务数据及处理情况的汇总、分析、处理等工作。
- 数据采集结束后，需形成学期数据采集情况报告，对当前学期的数据采集情况进行总结。

4) 平台数据对接支持服务：填报业务期，提供学生学籍类问题核查；教师账号、权限类问题核查以及其他系统的对接问题处理。能够在 1 个工作日内解决学生学籍、教师账号等问题，并对三方平台问题数据反馈处理。

5) 异常业务及数据处理、分析：分析并处理异常数据，对异常业务及数据进行特殊处理和修改。

具体要求：

- 对异常业务及数据处理流程进行跟踪，确保流程以闭环方式结束；
- 建立异常业务及数据处理案例库，及时分类、汇总处理，并提供原因描述和解决措施；
- 学期工作结束后，需形成异常业务及数据处理分析报告，对数据采集情况进行总结，并提出有针对性的优化建议。

6) **短信发送管理及监控：**对接通讯运营商的短信平台，能够提供短信群发服务及相关交互，确保短信提醒及时、准确；在业务周期的关键节点及业务流程节点向指定用户群组发短信，汇总并反馈短信发送情况。

7) **平台需求及优化调查：**针对平台页面设计、功能和流程设置，向区、校用户征集意见反馈，对反馈结果进行整理统计分析，形成平台优化报告。

2. 客户支持服务

能够遵从客户服务规范，以专业化和标准化的服务，面向初中综评及学生成长记录用户、普通高中综评，**分别组建**客户支持服务团队，提供专业的技术咨询和问题答疑指导，并定期形成客户服务数据分析报告，能够及时、直观反映平台使用过程中的相关问题和解决措施。具体内容如下：

初中学生综合素质评价及学生成长记录信息管理客户支持服务团队：

面向全市初中六、七、八、九年级学生及家长（约 40 余万个家庭）、约 750 余所初中学校校级人员及市、区相关人员，提供呼叫服务、QQ 群支持服务、邮箱支持服务三种方式，满足各类用户的个性化问题处理需求。

普通高中学生综合素质评价信息管理客户支持服务团队：

面向全市普通高中一、二、三年级学生及家长（约 17 万个家庭）、约 300 所普通高中学校校级人员及市、区相关人员，提供呼叫服务、QQ 群支持服务、邮箱支持服务三种方式，满足各类用户的个性化问题处理需求。

以上两支客户支持服务团队，需分别对初、高中用户提供单独的呼叫服务、QQ 群支持服务和邮箱支持服务，服务热线、QQ 群、客服邮箱不共用。

具体要求如下：

1) **服务时间：**每日（8:00-18:00）10 小时不间断坐席服务，服务周期内平

均接通率不低于 95%。

2) 服务方式要求:

a) **电话服务:** 服务时间内接听来电并负责解答咨询。对于非工作时段、话务忙时的客户留言,次日应完成对客户留言的回呼工作。对于未能即时解答的来电,在确认答案后,应在当日内回呼,高峰期间需在 2 小时内回呼,并确保客户收到答复。

b) **邮件服务:** 每半小时检查并回复内部及公开邮箱,将不能解决的技术问题整理发送至管理人员,管理人员进行审核并转至平台技术人员。待问题解决后,回复来电者,完成服务闭环。

c) **QQ 群支持:** 每日 8:00-18:00 提供 QQ 群在线技术支持,需在 3 分钟内响应用户。

d) **坐席服务监控:** 提供电话服务监控平台,实时呈现电话进线量、接通量、坐席数量、坐席状态等信息,并根据实际情况提出服务调整策略。监控并记录用户在系统平台使用过程中发生的各类问题,尤其要监控用户集中反馈的相关系统问题,做好信息收集和记录,及时反馈给采购方项目负责人进行解决。

3) 服务文档:

- 工作日 18:00 前提交当日服务情况汇总(含呼入、呼出、QQ 群等服务渠道内容以及 FAQ 的更新情况)。当日支持服务情况汇总需包含前一日 17:00 后的数据。每周一的服务情况汇总需包含周六、周日、周一连续三天的服务情况汇总。
- 在项目各阶段开始前,制定标准话术,整理更新阶段专题 FAQ,在当前阶段结束后,完成专题 FAQ 的汇总。
- 根据用户量和各业务阶段问题,整理季度总结报告及年度分析报告。

4) 技术要求:

a) 服务响应:

- 若对整体业务影响较小,如单个业务节点故障,1 个工作日内解决;
- 若对业务有一定影响,如造成话务积压,4 小时内应解决问题;
- 若遇服务平台无法呼入、呼出,业务中断时,确保 1 小时内恢复系统。若判断 1 小时内无法修复,应切换至备用平台或线路。

b) 系统要求:

- **硬件部分:** 为项目提供 60 路线路、60 路语音、录音通道, 项目高峰期提供 90 路线路、90 路语音、录音通道; 为项目提供平台相关硬件, 包括但不限于服务平台的服务器、网络设备、终端及场地等。
- **软件部分:** 可根据业务需求, 随时调整语音导航, 平台应便于扩展和调整, 支持实时监控, 可实现远程、现场等方式, 支持电话排队, 支持通话全程录音功能, 录音记录可保存不低于 6 个月, 提供的报表应有助于跟踪与追溯。

(四) 服务人员

供应商须根据本项目需要, 为初中用户(包含初中学生综评及初中学生成长记录两部分)、高中用户(普通高中学生综评) **分别配备**一支专业、稳定、独立的项目业务运营团队。为满足项目业务运营开展的需要, 团队人员结构及数量需配备合理, 团队成员应至少包括, 但不限于: 项目管理人员、业务支持服务人员、技术支持服务人员、质检员、客服专员、文控人员等, 每支团队人员数量不少于 13 人。每支团队人员构成及要求如下:

1. 项目管理人员要求:

- ◇ 本科及以上学历, 并具备项目管理资格认定;
- ◇ 具有 3 年或以上项目管理经验, 从事教育行业项目管理工作 5 年或以上;
- ◇ 具备承担省市级教育类信息化项目支持服务经验;
- ◇ 具备优秀的组织协调及沟通能力;

2. 业务支持服务人员要求:

- ◇ 具有 3 年以上教育行业网站平台技术支持服务经验;
- ◇ 掌握技术支持服务技巧及最新业务知识;
- ◇ 能够有效开展业务沟通联络和协调工作;

3. 技术支持服务人员要求:

- ◇ 具有一定的社会阅历, 且具备 2 年以上网站技术支持服务经验;

◇ 具有较强的语言表达能力及沟通能力，责任心强；

4. 质检员要求：

◇ 需 2 年以上技术支持服务项目管理经验，善于团队建设，能有效管理团队；

◇ 掌握技术支持服务技巧及项目业务知识；

◇ 具备较强的沟通能力和应变能力。

5. 客服人员要求：

◇ 具有 2 年以上教育行业项目客服经验，；

◇ 掌握客户服务技巧，具有较强的语言表达能力；

◇ 具备较强的沟通能力和应变能力。

◇ 需至少配备常驻专用坐席 2 人、业务高峰期坐席数不低于 5 人，QQ 群客服应常驻 3 人。

6. 保密要求：

因本项目服务内容涉及敏感信息，服务商及所有参与服务人员，均需签订信息保密承诺书，确保项目及数据安全。因服务商原因导致威胁系统运行安全和数据泄露等信息安全事故时，服务商应承担相应责任。服务商及服务人员必须做到以下几点：

- 保证按照保密承诺书和工作规范进行工作，凡接收到的重大服务请求在未经采购方同意的情况下不做任何处理。
- 保证不向外泄漏任何业务和相关数据。
- 保证不向外泄漏任何保密的资料。

6 其他要求：

成交供应商须保证按双方协商确定的服务团队名单开展支持服务工作，原则上不允许中途更换项目经理和项目核心成员；如项目成员发生变更的，成交供应商须提前一个月向采购方报备（不可抗力因素除外），替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力，并报采购方确认并同意后，方可变更。

（五）服务时间

（1）服务周期

合同签订之日——2027 年 3 月 31 日。

（2）服务时间

1) 业务支持服务：工作日 8:00-17:00

2) 客户支持服务：每日（8:00-18:00）10 小时不间断坐席服务，服务周期内平均接通率不低于 95%。

（六）其他要求

1. 如服务周期内，遇到特殊情况，需长期远程运营时，供应商所提供的各项服务内容及要求应与常态化运营服务的相关要求一致。

2. 对于上述服务内容中未能穷尽的相关事宜，供应商能够接受 20% 以内的需求变动，同时需确保服务质量。

四、验收及交付

（一）项目验收标准

供应商必须按时、分别提供初、高中学生综合素质评价及学生成长记录信息管理业务支持服务各个阶段的服务资料，保证所提供的服务资料完整正确，数据和资料准确无误。供应商须提交的材料及相关要求包括，但不限于：

1. 业务支持服务：

- ◆ 各类业务文档（周报、月报）；
- ◆ 平台优化报告；
- ◆ 数据应用分析报告；
- ◆ FAQ（根据项目阶段有不同的专题 FAQ）；
- ◆ 内部培训文档（PPT、考核记录）；
- ◆ 客户服务记录（录音）；
- ◆ 通话数量等；
- ◆ 来电满意度应不低于 90%。

2. 客户支持服务

- ◆ 各类业务文档（周报、月报）；
- ◆ 各区、校培训文档（PPT、考核记录）；
- ◆ 各区业务情况分析；
- ◆ 满意度调查表等。

供应商应针对本项目的支持服务工作，制定标准化的服务工作管理规范，并与采购方及时协商不断完善，保障项目顺利运行；并严格按照规范操作项目，服务规范主要包括，但不限于：

- 问题管理：建立合理规范的问题处理机制，对服务过程中出现的问题及时进行处理，并能够对问题进行记录、跟踪进展及时告知采购人，并定期提供对工作记录跟踪表，进行汇总分析，根据问题处理情况，对项目支持服务提出改进建议。
- 突发事件应急处理：建立突发事件应急响应机制，为及时快速应对各类突发情况做好充足准备。
- 工单管理：建立工单管理系统，能够进行数据问题分类分析、评估和落实系统潜在优化方案，定期汇总并分析问题形成工单处理分析报告。
- 文档管理：建立完善的文档管理制度，对服务过程中的各类文档进行有效管理和归档，并对过程性文档进行分析和总结，定期汇总形成支持服务工作分析报告。

运营过程中，如出现运营事故，需出具事故报告，并制定事故处理整改措施，以防此类事故再次发生。

（二）项目交付

交付状态：供应商完成项目周期全部支持服务工作，提交项目过程中的相关文档；并通过采购方验收。

完成期限：2027年3月31日。

五、付款方式

1. 合同生效后，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目文件，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的款项。

2. 截止到 2026 年 11 月 15 日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，并交付甲方合同总金额 10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履约期，

经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的尾款。

3. 项目完成后乙方交付甲方本项目，经甲方确认验收合格后 15 个工作日内，甲方无息退还并同意解冻乙方前述银行保函。

六、其他

考虑到项目经费来源为财政经费，且本项目开展支持服务所涉及平台为本市基础教育重大事项，故成交供应商需承诺本项目履约期满后继续提供前述约定的服务内容直至本项目下一年度经费下达且完成采购工作并与下一年度服务供应商签订合同为止。

第四章 谈判程序

一、谈判流程

(一) 响应文件的递交

- 1、在已明确的响应期限内的响应为有效响应文件。
- 2、响应文件必须在单一来源采购文件规定的时间内送达规定的地点方为有效。
- 3、供应商所提供的一切资料必须真实可靠，如由于资料不实将造成其响应文件无效及其他不良后果，后果由供应商自己负责。
- 4、供应商不得向采购人行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。如发生以上情况将取消供应商的谈判资格，并按有关规定进行处罚。

(二) 评审和谈判

- 1、响应文件递交后，将进入谈判程序。

2、响应须知：

供应商交验的证件有下列情形之一的，采购人将拒绝其参加本项目谈判：

- (1) 报价超过本项目预算金额及单一来源采购文件要求的；
- (2) 未按照单一来源采购文件规定要求签署、盖章的；
- (3) 响应有效期不足的；
- (4) 供应商不满足单一来源采购文件供应商资格条件、未按照单一来源采购文件规定提供资格证明材料的；
- (5) 响应文件不满足单一来源采购文件实质性条款（标记★）的。响应文件是否实质性响应单一来源采购文件，由谈判小组依据单一来源采购文件规定、供应商响应文件及谈判情况认定；
- (6) 供应商存在失信记录的：
失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。失信情况查询详见须知前附表；
- (7) 其他法律、法规、规章、规范性文件和单一来源采购文件规定响应无效的。

3、谈判程序：

(1) 谈判小组（评委会）针对响应文件中的内容和供应商进行谈判。

(2) 谈判过程中，供应商将接受谈判小组的提问。允许供应商对其响应文件进行补充和说明并允许其进行最终报价。

(3) 根据供应商的谈判承诺和最终报价，确定成交供应商。

二、谈判过程的保密

1、谈判后，直至向成交供应商授予合同为止，凡与对响应文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向供应商及与评审无关的其他人透露。

2、在评审过程中，如果供应商试图在响应文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向采购人施加任何影响，其投标将被拒绝。

第五章 响应文件格式

1. 响应公函格式

致：_____（采购方名称）：

根据贵方初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务单一来源采购邀请（项目编号：310000000260306188573-00333277，现正式授权的下列签字人_____（姓名和职务）代表响应人_____（响应人的名称），提交下述响应文件，包括：

1) 商务部分

1. 响应公函；
2. 法定代表人（负责人）资格证明书；
3. 法定代表人（负责人）授权委托书；
4. 首轮响应价格一览表、首轮分项价格表；
5. 商务条款偏离表；
6. 供应商符合资格条件的证明文件；
7. 符合政府采购政策的证明材料；
8. 前附表要求供应商须提供的其他资料；
9. 供应商认为需提供的其他资料。

2) 技术部分

1. 技术响应与偏离表
2. 服务方案（包括但不限于服务目标、范围和任务、具体实施方案、工作流程、时间进度计划、合理化建议等）
3. 供应商保障能力证明文件
4. 用于本项目人员配置情况
5. 针对本项目的保障措施及服务承诺
6. 2023年以来完成的类似业绩证明（提供合同复印件加盖单位公章，合同复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、合同签订日期等合同要素的相关内容）
7. 其他资料

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1) 所附投标报价表中规定的应提供和支付的投标总价为人民币_____，即_____（文字表述）。
- 2) 我们将按单一来源采购文件的规定提供相关服务。
- 3) 我们将按单一来源采购文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。
- 4) 我们已详细审核了全部单一来源采购文件，包括单一来源采购文件的修改书（如果有的话），我们知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。
- 5) 我们同意在“供应商须知”中所述的谈判日期起遵循本单一来源采购文件的规定，并在谈判后的90天（见“供应商须知”第10条所规定的响应有效期）均具有约束力，而且有可能成交。
- 6) 同意进一步提供贵方可能要求的与本谈判有关的任何证据或资料。

与本响应有关的正式通讯地址为：

供应商（全称）：	公章：
地址：	邮编：
电话：	传真：
法定代表人（负责人）（签字或签章）：	
法定代表人（负责人）授权代表（签字或签章）：	
日期： 年 月 日	

2. 法定代表人（负责人）资格证明书

法定代表人（负责人）资格证明书

供应商名称：

单位性质：

地址：

成立时间：年月日

经营期限：

姓名： 性别：

年龄： 职务：

系（供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

供应商：（单位公章）

日期：年月日

法定代表人（负责人）身份证明
（正反面）

3. 法定代表人（负责人）授权委托书

法定代表人（负责人）授权委托书

_____ (供应商名称) 的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)
授权 _____ (谈判代表姓名、职务) 为本公司的谈判代表，就
_____ (项目名称) 谈判及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人（负责人）授权代表
身份证明
（正反面）

供应商名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）(签字或签章)：_____

法定代表人（负责人）授权代表(签字或签章)：_____

_____年____月____日

4. 报价格式

4.1 首轮响应价格一览表

首轮响应价格一览表

初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务包 1

首轮含税总价 (元、大写)	交付日期	备注	首轮含税总价 (元、小写)(总 价、元)

注：首轮含税总价包括完成本项目全部费用。

供应商（公章）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）：

日期：

4.2 首轮分项价格表

首轮分项价格表

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
含税总价：			

注：

- 1、没有可填写的内容填无。
- 2、如本表格不能如实反映项目报价内容，供应商可按此表格格式自行制表填写。
- 3、含税总报价与《首轮报价一览表》中的首轮报价一致。

供应商（公章）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）：

日期：

5. 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务

项目编号：310000000260306188573-00333277

序号	单一来源采购文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1	<p>1. 合同生效后，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目文件，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的款项。</p> <p>2. 截止到 2026 年 11 月 15 日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，并交付甲方合同总金额 10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履行期，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的尾款。</p> <p>3. 项目完成后乙方交付甲方本项目，经甲方确认验收合格后 15 个工作日内，甲方无息退还并同意解冻乙方前述银行保函。</p>			

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或授权代表(签字或签章)：_____

日期：_____年____月____日

6. 供应商的资格证明材料

附件 6—1 供应商基本情况表

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人 (负责人)	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及 账号			
税务登记机关			
资质名称（如有）	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 6—2 “三证合一”营业执照副本复印件（若供应商为事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书复印件，若供应商为社会团体（或组织）的，提供社会团体（或组织）法人登记证书复印件，复印件加盖公章）或自然人的身份证明复印件

附件 6—3 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：

附件 6—4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）

附件 6—5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

供应商（公章）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或签章）：

日期：

附件 6—6 无不良信用记录承诺函

无不良信用记录承诺函

致_____ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺, 我单位无以下不良信用记录情形:

1. 被人民法院列入失信被执行人;
2. 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
3. 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
4. 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照单一来源采购文件中须知前附表规定进行了查询。我单位承诺: 合同签订前, 若我单位具有不良信用记录情形, 贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同, 所有责任由我单位自行承担。同时, 我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

供应商 (公章):

法定代表人 (负责人) 或其授权代表 (签字或签章):

日期:

附件 6—7 符合单一来源采购文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(如有, 格式内容自拟)

7. 提供符合采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函

中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）的初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务采购活动，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：

初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务，属于软件和信息技术服务业；承接企业为_____（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

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

企业扶持政策。

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

(4) 成交人为中小企业的，本声明函将随成交结果同时公告。

注：各行业划型标准：

(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。

8. 须知前附表要求供应商提供的其他资料（如有，格式内容自拟）

9. 供应商认为需提供的其他资料（如有，格式内容自拟）

10. 技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务

项目编号：310000000260306188573-00333277

序号	技术指标要求	响应情况	偏离	说明
1				
2				
3				

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或签章)：_____

日期：_____年____月____日

11. 服务方案（包括但不限于服务目标、范围和任务、具体实施方案、工作流程、时间进度计划、合理化建议等）（格式内容自拟）

12. 供应商保障能力证明文件（格式内容自拟）

注：拟派入本项目的人员须每人填写项目人员简历表，并提供项目组人员清单内每个项目组人员相关证件复印件并加盖单位公章。

供应商名称(公章)： _____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或签章)： _____

日期： _____年____月____日

14. 针对本项目的保障措施及服务承诺（格式内容自拟）

15. 2023 年以来完成的类似业绩证明

2023 年以来完成的类似业绩证明

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

需提供 2023 年以来类似项目的合同扫描件并加盖公章，合同扫描件中需体现清晰的合同签约主体、项目名称及内容、合同金额、合同签订时间等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

16. 其他资料（如有，格式内容自拟）

第六章 合同格式

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]

([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,经协商一致,同意[合同中心-项目名称]按下述条款和条件签署本合同。

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元(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：甲方指定地点。

2.3 服务期限：

本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

3. 质量标准和要求

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

3.2 乙方所交付的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 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

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：初、高中学生综合素质评价及成长记录信息管理业务运营支持服务

7.2.2 付款条件：

1. 合同生效后，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目文件，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的款项。

2. 截止到 2026 年 11 月 15 日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，并交付甲方合同总金额 10%的银行保函作为履约保证金，银行保函有效期覆盖合同履约期，经甲方确认后，甲方向乙方支付合同总金额 50%的尾款。

3. 项目完成后乙方交付甲方本项目，经甲方确认验收合格后 15 个工作日内，甲方无息退还并同意解冻乙方前述银行保函。

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，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 如果甲方因工作需要调整原有服务内容，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍正常运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

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

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，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 甲方有权根据第三方机构出具的验收报告向乙方提出索赔。

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，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

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

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间及要求提供服务，乙方应向甲方支付赔偿费用，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，直至按甲方要求提供服务为止。

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仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

14.3 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。

14.5 合同如发生争议的向甲方住所地人民法院提起诉讼。

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 本合同一式四份，甲乙双方各执二份。

19. 合同修改

19.1 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）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间_1]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约