

竞争性磋商文件

项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目

项目编号：310115000260401100092-15344515

采购人名称：上海市浦东新区爱国卫生运动和健康促进指导中心

采购代理机构：上海上咨建设工程咨询有限公司
2026年05月11日

2026年5月
2026年05月11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 5 月

目 录

第一部分 商务部分	4
第一章 竞争性磋商公告	4
第二章 磋商须知	7
第三章 评审方法及标准	23
第四章 合同草案条款	28
第五章 响应文件组成	33
第二部分 技术部分	52
第六章 项目采购需求	52

第一部分 商务部分

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

上海市浦东新区“一键通”援助服务项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于2026年05月26日13:30（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115000260401100092-15344515

项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目

预算编号：1526-00030454

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：2304000元（国库资金：2304000元；自筹资金：0元）

最高限价：2304000元，每户服务费单价不得超过40元/月。

简要规则描述：根据上海市卫生健康委员会印发的《关于本市进一步做好计划生育特殊家庭援助服务项目的通知》（沪卫人口〔2023〕5号）要求，为符合要求的计划生育特殊家庭提供“一键通”援助服务项目，增强计划生育特殊家庭的获得感、幸福感。**具体工作内容详见磋商文件“第六章 项目采购需求”。**

合同履行期限：自2026年7月1日至2027年6月30日止。

本项目不允许联合体。

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：支持中小企业发展、支持监狱企业发展及其他法律法规强制性规定或扶持政策。

3. 本项目的特定资格要求：

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；

3.2 本项目专门面向小微企业；

3.3 本项目不接受联合投标。

三、获取采购文件

时间：2026-05-11至2026-05-18，每天上午00:00:00~12:00:00，下午12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2026年05月26日 13:30（北京时间）

地点：本次投标采用网上投标方式，供应商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电子响应文件（备用纸质响应文件递交地址：上海市延安东路1200号11楼第三会议室）。

五、响应文件开启

时间：2026年05月26日 13:30（北京时间）

地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

供应商应在投标截止时间前尽早加密上传响应文件，电话通知招标代理进行签收，并及时查看招标代理在上海政府采购云平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传响应文件造成采购人无法在开标前完成签收的情形。未签收的响应文件视为投标未完成。

答疑：

供应商提出问题的提交方式：供应商不管有无问题都必须提交书面文书，若无问题请提交无疑问函，书面文书一式一份，并应加盖单位公章。

书面提问的电子文件发送至 450882989@qq.com

联系人：张顺帆

联系电话：021-63906828*1117

踏勘：不组织

投标保证金：不收取

本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市浦东新区爱国卫生运动和健康促进指导中心

地址：上海市浦东新区莱阳路992号1-3幢

联系人：瞿老师

联系方式：58500808-515

2. 采购代理机构信息

名称：上海上咨建设工程咨询有限公司

地址：上海市延安东路1200号11楼

联系人：张顺帆、胡迪睿

联系方式：021-63906828*1117、1123

3. 项目联系方式

项目联系人：张顺帆、胡迪睿

电 话：021-63906828*1117、1123

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	上海市浦东新区“一键通”援助服务项目
	采购预算	2304000.00 元
	资金编号	1526-00030454
	本项目设定的最高限价	2304000 元，每户服务费单价不得超过 40 元/月。
	公告媒体	上海政府采购网（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）
2	采购人	名称：上海市浦东新区爱国卫生运动和健康促进指导中心 地址：上海市浦东新区莱阳路 992 号 1-3 幢 联系人：瞿老师 联系方式：58500808-515
3	采购代理机构	名称：上海上咨建设工程咨询有限公司 地址：上海市延安东路 1200 号 11 楼 联系人：张顺帆、胡迪睿 联系方式：021-63906828*1117、1123
4	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。 3、其他资格要求： 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； 3.2 本项目专门面向小微企业； 3.3 本项目不接受联合投标。
6	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：/
7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受

		<input type="checkbox"/> 接受
8	进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品为： /
9	政府采购强制采购：节能产品	参照财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	参照《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购类别的产品
	政府采购优先采购：环境标志产品	参照《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品
11	支持中小企业发展	<input checked="" type="checkbox"/> 预留份额专门面向小企业采购的项目或包件 <input type="checkbox"/> 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件(价格扣除)： 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或包件，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。
	支持监狱企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input 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在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：监狱企业视同小微企业。
	本次采购标的是否属于本国产品	<input type="checkbox"/> 属于本国产品标准适用范围 <input checked="" type="checkbox"/> 不属于本国产品标准适用范围。

	标准适用范围	说明：本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。
12	其他法律法规强制性规定的	/
13	中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业
14	提交样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供：
15	答疑	书面答疑
16	上传/递交首轮磋商响应文件的截止时间和地点	时间：2026年05月26日 13:30(北京时间) 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
17	纸质首轮磋商响应文件开启时间和地点	时间：2026年05月26日 13:30(北京时间) 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
18	首轮磋商时间和地点	时间：2026年05月26日 14:00(北京时间)开始 地点：上海市延安东路1200号11楼第三会议室
19	磋商顺序	磋商顺序按照开标会签到逆序
20	磋商保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
		<input type="checkbox"/> 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的2%，本项目的磋商保证金为人民币/万元，提交方式为银行汇票、支票、电汇
		收款人户名：上海上咨建设工程咨询有限公司
		开户银行：平安银行上海分行营业部
		银行账号：/
		注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明项目名称、采购编号、包号及用途(磋商保证金)。
21	磋商响应有效期	90日(日历日)
22	磋商所需携带其他材料	CA证书、法定代表人授权书、身份证原件、备用纸质响应文件(密封)
23	备用纸质响应文	正本1份

	件份数	副本 2 份
24	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目 项目编号：310115000260401100092-15344515 2026 年 05 月 26 日 13:30 前不得拆封
25	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加投标的，所有联合体成员均须加盖公章。
26	同品牌多家供应商处理原则	/
27	定标原则	采购人在评标报告确定的成交候选人名单中按顺序确定成交人。推荐综合得分前 3 名的为成交候选人。
28	服务期、服务地点	服务地点：采购人指定地点。 服务期：自 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日止。
29	付款方式	2026 年 7 月预付现有用户 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日合同额 60%的服务费。2027 年 7 月结算本合同额 40%尾款及合同期内实际新增和变更用户的服务费。 中标人于结算前 10 个工作日将结算报表提交给采购人，采购人核查无误后，于 15 个工作日内将服务费转账至中标人指定账户。
30	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
31	采购代理服务费用	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，按照服务类标准收取代理服务费，代理公司向成交单位收取代理服务费。 汇款账户如下： 公司名称：上海上咨建设工程咨询有限公司 开户银行：上海银行股份有限公司豫园支行 账号：03000621705
32	其他规定	上海政府采购云平台咨询电话：95763

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过**磋商须知前附表**所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定**组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。**

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.7 “节能产品”或者“环保标志产品”是指品目清单范围内的产品。

1.8 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

1.9 “本国产品标准”系指根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本国产品应当符合在中国境内生产；在中国境内生产的组件成本占比达到规定比例；特定产品的关键组件、关键工序符合相关要求等三个条件。

1.10 “本国产品”系指符合本国产品标准的产品。在分产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，符合在中国境内生产要求的产品，在政府采购活动中视同本国产品。在分产品组件成本占比要求，以及特定产品的关键组件、关键工序相关要求出台后，按规定执行。

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**磋商须知前附表**。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**磋商须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (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；

(6) 政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 政府强制采购资格条件。

3.1.3 其他特定资格条件。(详见**磋商须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 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。

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

6. 联合体形式（本项目不接受联合体投标）

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见**磋商须知前附表**。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

(3) 除**磋商须知前附表**中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场勘察（本项目不组织现场勘察）

7.1 本项目是否组织现场勘察见**磋商须知前附表**。

7.2 供应商应按**磋商须知前附表**中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得

以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**磋商须知前附表**。

9. 政府采购政策支持与其他规定

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购；参与投标的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时享受优先待遇。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

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

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

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企〔2012〕54号）精神，自2012年7月1日起试点开展本市政府采购融资担保业务。成交供应商可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网（cgzx.jgj.sh.gov.cn）政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

关于本国产品标准及相关政策依据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知〉的意见》（财库〔2025〕30号）的规定；关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）、《财政部办公厅关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）以及《关于转发〈财政部关于政府采购进口产品管理有关问题的通知〉的通知》（沪财库〔2008〕49号）等规章制度。

10. 公平竞争和诚实信用

10.1 供应商在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败

行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括供应商之间串通投标等。

10.2 如果有证据表明供应商在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，采购人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；成交后发现的，成交人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

10.3 采购人或采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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，将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。

二、磋商文件

11. 磋商文件的组成

11.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 竞争性磋商公告

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

11.2 **磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

11.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

11.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何

对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

12. 磋商文件的澄清或者修改

12.1 在**磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

12.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

13. 偏离

13.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

13.2 除政府采购法律法规相关规定外，磋商文件中标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评审时将作否决投标处理。

三、响应文件

14. 一般要求

14.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

14.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

14.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

14.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

15. 响应文件的组成

15.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

15.1.1 商务部分

- (1) 磋商响应声明
- (2) 开标一览表及分项价格表
- (3) 商务条款偏离表
- (4) 供应商符合资格条件的证明文件
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料
- (7) 供应商认为需提供的其他资料

15.1.2 技术部分

- (1) 技术响应与偏离表

- (2) 针对本项目的重点难点分析
- (3) 整体服务方案
- (4) 管理制度和保障措施
- (5) 进度计划及进度保障措施
- (6) 紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施
- (7) 服务承诺
- (8) 培训方案
- (9) 用于本项目人员配置情况

(10) 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、服务日期等合同要素的相关内容）

- (11) 其他资料

15.1.3 样品

样品要求：按照第六章 项目采购需求规定提供。

15.2 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求的最后报价（或者重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分。

15.3 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

15.4 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

16. 报价

16.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

16.2 供应商必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

16.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见**磋商须知前附表**。

17. 磋商保证金（本项目不收取）

17.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见**磋商须知前附表**。

17.2 **磋商须知前附表**规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 2%的谈判保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。磋商保证金有效期应当与本章**磋商须知前附表**规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

17.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

17.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

18. 磋商响应有效期

18.1 磋商响应有效期见**磋商须知前附表**，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

19. 响应文件的签署及规定

19.1 供应商应根据**磋商须知前附表**规定提交响应文件。当纸质响应文件与上传到政府采购云平台的响应文件不一致时，以上传政府采购云平台的响应文件为准。

19.2 响应文件应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。**否则，将导致响应文件无效。**

19.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。**否则，将导致响应文件无效。**

20. 响应文件的递交

20.1 供应商应在政府采购云平台按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交响应文件并在前附表规定的时间、地点提交纸质响应文件。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

20.2 供应商应充分考虑网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成供应商投标内容缺漏、不一致或投标失败的，采购人及代理机构不承担任何责任。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在**磋商须知前附表**规定的上传/提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知

应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

(2) 响应有效期不足的；

(3) 磋商报价超过采购预算或最高限价的；

(4) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款（标记★）的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(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。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(7) 本项目专门面向小微企业；

(8) 其他法律、法规、规章、规范性文件和磋商文件规定响应无效的。

24. 澄清

24.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容,须经采购人代表确认。

25.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分,磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商,并确定磋商的轮次。

25.7 已提交响应文件的供应商,在提交最后报价之前,可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后,供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件,不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的,将视为无效响应文件。

26. 最后报价

26.1 磋商结束后,磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价,提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案,并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求,最后报价不得高于首轮报价。

26.4 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目,以及政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目),符合要求的供应商(社会资本)只有 2 家的,竞争性磋商采购活动可以继续进行。

27. 最后报价评审

27.1 最后报价计算错误修正的原则

(1)最后报价的大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准。

(2)总价金额与按分项报价汇总金额不一致的,以分项报价金额计算结果为准。

(3)分项报价金额小数点有明显错位的,应以总价为准,并修改分项报价。

(4)如果供应商不接受对其错误的更正,其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.2 最后报价的价格扣除原则

(1)对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按**磋商须知前附表**的规定对其最终报价给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额30%以上的，对联合体最终报价给予扣除。

27.3 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{评审基准价} / \text{评审价}) \times \text{价格分}$$

28. 综合评审

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

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

29 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目，可以推荐2家成交候选供应商。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起5个工作日内确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1)因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3)除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目外，在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，或者提交最后报价的供应商少于3家的；

(4)因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照**磋商须知前附表**的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

37.2 成交供应商没有按照**磋商须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内与采购人签订政府采购合同。

38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在磋商须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

39. 采购代理服务费

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见**磋商须知前附表**。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和成交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，以书面形式向采购人提出质疑。

40.3 供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

41. 其他规定

41.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

42. 未尽事宜

42.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

43. 文件解释权

43.1 本磋商文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评审方法及标准

1. 评审方法

综合评分法，磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商。

2. 评分标准

(一) 技术标评分：（85 分）

序号	评分项目	分值	评分细则
1	针对本项目的重点难点分析	10	对本项目的重点难点分析有针对性、能充分理解项目的特殊情况、重点难点分析内容完整性高，得 10 分； 较有针对性、对项目的特殊情况理解较清晰、重点难点分析内容较完整，得 8 分； 针对性一般，对项目的特殊情况理解不充分、重点难点分析内容完整度一般，得 6 分； 对项目特殊情况理解一般、重点难点分析不够完整，得 4 分； 针对性较差，内容不完整，得 2 分； 如投标人此项未做说明得 0 分。
2	整体服务方案	22	1、评委根据投标人提供的整体方案（含需求理解、技术架构、与卫健委数据对接逻辑）评分： 方案完全贴合“一键通”需求，数据交换逻辑清晰，具备与浦东新区现有政务数据平台对接的扩展性，得 5 分； 方案覆盖基本功能，但缺乏数据对接细节，得 4 分； 方案缺项或逻辑混乱，得 3 分。 不提供不得分。 2、方言坐席配置方案中明确列出拟投入的上海话坐席人员名单（可化名），并附有方言能力评估方法（如内部考核记录/第三方证明）；同时说明排班机制确保 7×24 小时每个班次至少有 1 名方言坐席在岗。得 3 分； 方案缺项或逻辑混乱，得 2 分。

			<p>不提供不得分。</p> <p>3、通话录音质检方案，方案包含明确的质检标准、明确的抽检比例、质检结果的应用机制、向采购人开放质检系统查询权限的具体方式，得4分。</p> <p>方案包含质检标准及抽检比例，但缺少评分表模板或缺少结果应用机制，或未提及向采购人开放权限，得3分</p> <p>方案缺项或逻辑混乱，得2分。</p> <p>不提供不得分。</p> <p>4、连续未接通主动回访机制，方案明确：触发阈值、回访流程、系统支撑说明，得3分。</p> <p>方案缺项或逻辑混乱，得2分。</p> <p>不提供不得分。</p> <p>5、心理危机敏感词识别与干预方案，方案包含明确的敏感词库、识别触发机制、分级响应流程、话术模板，得3分；</p> <p>方案缺项或逻辑混乱，得2分。</p> <p>不提供不得分。</p> <p>6、服务质量持续改进机制，方案包含：月度质量分析报告的模板示例、投诉处理全流程、坐席培训与考核机制，得4分；</p> <p>方案缺项或逻辑混乱，得3分。</p> <p>不提供不得分。</p>
3	管理制度和保障措施	7	<p>投标人内部管理制度、项目各阶段管理措施、服务质量保障措施、服务监理措施及保密措施合理、有效，信息安全保障措施完善、细致、科学、合理，有利于高效完成相关服务的7分；</p> <p>内部管理制度、管理措施、保障措施一般，基本能满足项目需求的5分；</p> <p>方案缺项或逻辑混乱，得3分。</p> <p>管理混乱、无法保障服务安全正常开展或无描述0分。</p>
4	进度计划及进度保障措施	4	<p>进度计划及进度保障措施完备、清晰，且表述准确，得4分；</p> <p>进度计划及进度保障措施合理可行，且表述基本准确，得3分；</p> <p>如投标人此项未做说明得0分。</p>

5	紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施	7	<p>紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施针对性强、详细完备、可操作性强，得 7 分；</p> <p>紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施针对性一般、不够详细完备、可操作性不强，得 5 分；</p> <p>紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施针对性欠妥、无操作性，得 3 分；</p> <p>内容有欠缺，得 1 分；</p> <p>如投标人此项未做说明得 0 分。</p>
7	服务承诺	8	<p>1、根据各投标人提供服务承诺，包括服务质量承诺、应急响应、其他服务承诺等进行综合评分。</p> <p>服务承诺包含上述内容，且优于磋商文件要求，有其他服务，得 5 分；</p> <p>服务承诺包含上述内容，基本满足磋商文件要求，无其他服务，得 4 分；</p> <p>服务承诺有所欠缺，上述内容有所遗漏，无其他服务，得 3 分；</p> <p>服务承诺缺失严重，得 1 分；</p> <p>无此项内容，得 0 分。</p> <p>2、新户对接与安装时效，承诺在收到采购人名单后规定时间内完成率 100%的，在 7 个工作日内联系的基础上，合理缩短天数，需提供承诺函及运力保障说明，得 3 分；</p> <p>缩短天数较少，或提供材料不够完整，得 2 分；</p> <p>无此项内容，得 0 分。</p>
8	培训方案	5	<p>针对“安装后 5 个工作日内反馈信息”提供对老年人的使用培训方案，培训方案满足项目需求，有较强的针对性，得 5 分；</p> <p>培训方案较为简单，针对性一般，得 4 分；</p> <p>方案较差、内容不完整，得 2 分；</p> <p>如投标人此项未做说明得 0 分。</p>
9	项目人员情况	12	<p>1、项目负责人：具有中级社工证且有类似项目管理经验的得 2 分（提供简历及证书）；</p> <p>2、呼叫中心管理：呼叫中心管理岗位具有 4PS 国际标准认证或 COPC 协调员证书的，得 2 分；</p>

			3、项目组人员配置合理，具有数据安全工程师+数据库管理工程师的专职人员。人员配置优于磋商文件要求，专业覆盖广泛，提供相应证书，得 8 分； 项目组人员配置基本满足磋商文件要求，得 6 分； 人员配置有所欠缺，得 4 分； 人员配置不合理，不满足磋商文件，得 0 分。
10	供应商近三年内类似项目情况	10	近三年以来承担过的类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由评审委员会根据供应商提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。类似业绩以合同或相关证明文件为准。每有 1 个得 2 分，最高 10 分，不提供证明文件的不得分。 近三年是指投 2023 年 1 月 1 日至今。

(二) 商务报价评分：（15 分）

序号	评分内容	评标标准	分值
1	商务报价	磋商报价得分 = (磋商基准价 / 最后磋商报价) × 价格分值 磋商基准价为满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格	10
2	每户服务费单价	单价得分 = (磋商基准价 / 此项最后报价) × 价格分值 磋商基准价为满足磋商文件要求且此项最后报价最低的供应商的价格	5

注：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审；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或包件，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，给予其 4% 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。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

如果本项目适用本国产品标准，执行政府采购对本国产品支持政策，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；当采购项目或者采购包中含有多种产品，投标人为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该投标人提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该投

标人提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

3. 异常低价审查：

(一) 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标审查程序：

(1) . 投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值 65%的，即投标(响应)报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值 \times 65%；

(2) . 投标(响应)报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价 65%的，即投标(响应)报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价 \times 65%；

(3) . 投标(响应)报价低于采购项目最高限价 65%的，即投标(响应)报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 65%；

(4) . 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评审委员会启动异常低价投标审查后，要求相关供应商在 60 分钟内，对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

第四章 合同草案条款

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]
地址: [合同中心-采购单位所在地]	地址: [合同中心-供应商所在地]
邮政编码: [合同中心-采购人单位邮编]	邮政编码: [合同中心-供应商单位邮编]
电话: [合同中心-采购单位联系人电话]	电话: [合同中心-供应商联系人电话]
传真: [合同中心-采购人单位传真]	传真: [合同中心-供应商单位传真]
联系人: [合同中心-采购单位联系人]	联系人: [合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

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

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元(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：

7.2.2 付款条件：

2026 年 7 月预付现有用户 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日合同额 60%的服务费。
2027 年 7 月结算本合同额 40%尾款及合同期内实际新增和变更用户的服务费。

中标人于结算前 10 个工作日将结算报表提交给采购人，采购人核查无误后，于 15 个工作日内将服务费转账至中标人指定账户。

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，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

《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]

（以下无正文）

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

日期：

日期：

合同签订点：网上签约

第五章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件

附件 1-2 法定代表人授权书

二、开标一览表、分项价格表

附件 2-1 开标一览表

附件 2-2 分项价格表

三、商务条款偏离表(格式附后)

四、供应商的资格证明材料

(一)附件 4-1 供应商基本情况表(格式附后)

(二)参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 4-2-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

附件 4-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

附件 4-2-4 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；

附件 4-2-5 无不良信用记录承诺函

(三)附件 4-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

五、提供符合政府采购政策的证明材料

(一)附件 5-1 中小企业声明函(格式附后)

(二)附件 5-2 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

六、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、技术响应与偏离表
- 二、针对本项目的重点难点分析
- 三、整体服务方案
- 四、管理制度和保障措施
- 五、进度计划及进度保证措施
- 六、紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施
- 七、服务承诺
- 八、培训方案
- 九、用于本项目人员配置情况
- 十、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、服务日期等合同要素的相关内容）
- 十一、其他资料

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

磋商响应声明

致上海市浦东新区爱国卫生运动和健康促进指导中心(采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了上海市浦东新区“一键通”援助服务项目(项目名称)的竞争性磋商文件(项目编号:310115000260401100092-15344515)的全部内容,知悉参加竞争性磋商的风险,我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期(90天)内遵守本响应文件中的承诺,且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交备用纸质响应文件正本1份和副本2份,电子响应文件1套,并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则,愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要,我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定,保证在获得成交资格后,按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同,履行双方所签订的合同,并承担合同规定的责任和义务。

附件1-1:法定代表人资格证明

附件1-2:法定代表人授权书

供应商名称(公章): _____

法定代表人或授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

附件 1—1 法定代表人身份证明

法定代表人资格证明

单位名称：

地址：

姓名：性别：年龄：职务：

系（供应商）的法定代表人。

特此证明。

供应商：_____（单位公章）

日期：年月日

法定代表人身份证复印件（正反面）

附件 1—2 法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书

_____ (供应商名称) 的法定代表人 _____ (姓名、职务) 授权 _____ (谈判代表姓名、职务) 为本公司的谈判代表，就 上海市浦东新区“一键通”援助服务项目 (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。

授权代表身份证明复印件 (正反面)

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或签章)：_____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

二、开标一览表及分项价格表

附件 2-1 开标一览表

上海市浦东新区“一键通”援助服务项目包 1

每户服务费单价(元/ 月)	服务期	备注	最终报价(总价、元)

供应商名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

附件 2-2 分项价格表

项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目

项目编号：310115000260401100092-15344515

包号：包 1

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			
...			
总价：			

注：1. 本分项价格表中总价应与“开标一览表”报价一致。

2. 该表中包含投标人认为完成本项目所需的所有费用, 各项费用须列出明细清单。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目

项目编号：310115000260401100092-15344515

包号：包 1

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

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)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

四、供应商的资格证明材料

附件 4-1 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	
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	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照复印件或自然人的身份证明复印件

附件 4-2-2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

附件 4-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）

附件 4-2-4 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、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！

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 4-2-5 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磋商文件中磋商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。

供应商名称(盖公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 4-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

五、提供符合采购政策的证明材料

附件 5-1 中小企业声明函（服务）

中小企业声明函（服务）

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，本公司参加上海市浦东新区爱国卫生运动和健康促进指导中心的上海市浦东新区“一键通”援助服务项目采购活动，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：

上海市浦东新区“一键通”援助服务项目，属于其他未列明行业；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：

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

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

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

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以磋商文件第二章《磋商须知》规定为准。

（5）成交人为中小企业的，本声明函将随成交结果同时公告。

（6）供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业

声明函》，不享受中小企业扶持政策。

注：各行业划型标准：

（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 5—2 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位安置残疾人___人，占本单位在职职工人数比例___%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：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》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）。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

六、磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目

项目编号：310115000260401100092-15344515

包号：包 1

品目号	货物名称	规格	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

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)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

二、针对本项目的重点难点分析（格式自拟）

三、整体服务方案（格式自拟）

四、管理制度和保障措施（格式自拟）

五、进度计划及进度保证措施（格式自拟）

六、紧急情况的处理措施、预案以及抵抗风险的措施（格式自拟）

七、服务承诺（格式自拟）

八、培训方案（格式自拟）

十、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，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、服务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。

十一、其他资料

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：上海市浦东新区“一键通”援助服务项目
2. 预算金额：230.4 万元
3. 服务期限：自 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日止

二、项目需求

根据上海市卫生健康委员会印发的《关于本市进一步做好计划生育特殊家庭援助服务项目的通知》（沪卫人口〔2023〕5 号）要求，为符合要求的计划生育特殊家庭提供“一键通”援助服务项目，增强计划生育特殊家庭的获得感、幸福感。

（一）服务对象

按照自愿原则，符合下列情况之一的计划生育特殊家庭，可获得由采购人提供的“一键通”援助服务：

1. 浦东新区户籍、持有《计划生育家庭特别扶助证》的独生子女死亡家庭。
2. 浦东新区户籍、持有《计划生育家庭特别扶助证》、夫妻一方年满60周岁或者子女残疾等级为一级的独生子女伤残家庭。

向采购人申请“援助服务”的计生特别扶助对象(包含失独特别扶助对象及伤残特别扶助对象)，目前在用服务对象约4337户。

（二）服务内容

1 一键通设备安装及维护

- 1) 免费为所有新加入援助服务项目的计生特别扶助对象提供一键通老人紧急报警求助电话机或老年人手机。
- 2) 免费为现有用户的“一键通”呼叫设备提供号码切换服务。
- 3) 免费为现有用户的“一键通”呼叫设备提供维修更换服务。
- 4) 中标人应保证提供的设备必须现货、全新，且产品符合国家信息产业部的入网标准及国家“三包”规定。
- 5) 中标人应保证产品标准符合国家信息产业部入网标准，符合产品出厂企业标准。
- 6) 设备所有权归中标人所有，当设备发生损坏需要维修时，由中标人承担维修费用。

2 援助服务内容

为加入“援助服务”项目的计生特扶对象提供免费和自费两类服务。

免费服务包含紧急救援、线上顾问、精神慰藉(基础频次每月 2 次,根据老人需求调整)、贴心管家,以及中标人所能提供的增值服务。

自费服务包含适老护理、居家生活（由援助对象自行选择，费用不含在此次采购标的范围）。

（三）服务要求

1. 服务对象新增对接要求

采购人每季度汇总全区新增“一键通”安装登记情况，并将名单抄送给中标人。中标人应在自收到采购人抄送的名单之日起7个工作日内与计生特扶对象取得联系，确认具体安装时间及地址。

中标人应当在约定时间上门安装设备，在完成上门安装之后5个工作日内将具体安装信息反馈给采购人。

2. 项目汇报要求

中标人应在每月10日（遇节假日顺延）将上月项目情况以电子报表形式反馈给采购人，报表内容包括服务对象情况及服务使用情况。

三、服务费用及付款方式

1. “援助服务”项目：

单价最高限价（每户）：40元/月，480元/年。本项目要求供应商进行单价报价，单价不得超过对应的最高限价。

付款方式：2026年7月预付现有用户2026年7月1日至2027年6月30日合同额60%的服务费。2027年7月结算本合同额40%尾款及合同期内实际新增和变更用户的服务费。

中标人于结算前10个工作日将结算报表提交给采购人，采购人核查无误后，于15个工作日内将服务费转账至中标人指定账户。

四、系统功能要求

中标人需具有与其服务范围相适应的信息化设施设备，配备稳定性高、可持续性强的数据库、服务器、交换机、电话录音监听系统等。

中标人提供的运营系统需具有合法使用权，后续系统相应维护费用由中标人承担，并包含在服务报价内。

“一键通”系统基本要求包括：能实现“一键通”用户数据、紧急呼援情况、用户通话数据、服务数据、便民生活类服务需求数据等相关信息，能够有效地完整支撑业务监管流程，具备管理和监控“一键通”服务、保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等功能，其中，通话（内容）录音及通话记录至少保存1年。

五、项目实施要求

投标人应为本项目的信息系统实施和运维配置信息系统运维团队，相关人员应当具有数

据安全工程师证书、数据库管理工程师证书、软件工程师证书等认证证书。

项目管理岗位至少要有两名成员具有社会工作者职业资格证书，且在中标单位缴纳 3 个月以上的社保。

中标人应配置不少于 5 名呼叫服务人员，呼叫中心管理岗位需具备专业呼叫中心相关证书（如 copc 协调员、4ps 认证证书等），通过呼叫中心，提供 7×24 小时电话服务，完成坐席服务、政策咨询、申请受理、转介服务等工作。需配有能熟练运用普通话、上海话的人工坐席服务人员。为保证呼叫中心“一键通”终端的正常运行，中标人需为本项目内终端、平台及网络等信息化设施提供运维能力，具备终端硬件巡检、故障抢修服务能力。

六、其他要求

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