ZHENG FU CAI GOU

2026年徐汇区“数字社工智能体”系统建设项目
政府采购

招
标
文
件

招标编号：徐采中招2026-141

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二六年十月



2026年10月27日

总 目 录

第一部分　投标邀请函
第二部分　投标人须知
第三部分　项目招标要求
第四部分　合同参考文本
第五部分　投标文件格式
第六部分　评标办法

第一部分 投标邀请函

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市徐汇区政府采购中心受委托，对2026年徐汇区“数字社工智能体”系统建设政府采购项目进行国内公开招投标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，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；

2、本项目不允许联合投标。

二、项目概况：

1、项目名称：上海市徐汇区政府采购中心——2026年徐汇区“数字社工智能体”系统建设政府采购项目

2、招标编号：（代理机构内部项目编号：徐采中招2026-141）

3、预算编号：0426-000203908、K00007646

4、项目主要内容及要求：本项目要求完成2026年徐汇区“数字社工智能体”系统建设，具体内容包括数字底座、社工智能走访助手、社工智能管理平台等，具体要求详见招标文件第三部分。

5、服务地址：徐汇区委社工部指定地点。

6、项目工期：合同签订后90天内完成全部采购内容。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。**本项目专门面向小微企业采购，**其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于2026-10-28本公告发布之日起至2026-11-06截止，登录“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn）在网上招标系统中获取招标文件。

采购文件上午获取时间：00:00:00~12:00:00

采购文件下午获取时间：12:00:00~23:59:59

2、凡愿参加投标的合格供应商可在上述规定的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

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

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2026-11-18 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2026-11-18 9:30。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）http://www.zfcg.sh.gov.cn；根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。**政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在政府采购云平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台中相关专栏的有关内容和操作要求办理。**

2、开标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）http://www.zfcg.sh.gov.cn；本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

3、开标所需携带其他材料：

本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、注意事项：

（1）投标单位对招标文件有疑问的可在 2026 年 11 月 2 日上午 10 点整前以书面传真的形式向徐汇区政府采购中心提出，由采购中心负责统一解答。采购中心将于 2026 年 11 月 2 日下午 17 点前通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn）公开发布。

（2）本项目采购预算为 1125000 人民币，报价超过采购预算的投标不予接受。

（3）投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式

采购人：区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）

地址：徐汇区南宁路 969 号

邮编： 200235

联系人：高卉

电话：24092222

采购代理机构：上海市徐汇区政府采购中心

地址：南宁路 969 号

邮编： 200235

联系人：王丽佳

电话：24092222*2596

2026年10月27日

第二部分 投标人须知

一、总则

1、概述

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述系统及相关服务的招标投标。

1.2 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。

1.3 根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2、定义：

2.1“招标人”指组织本次招标的上海市徐汇区政府采购中心和采购人。

2.2“采购人”指区城市网格化综合管理中心（区行政服务中心）。

2.3“招标项目”指本招标文件中第三部分所述系统及相关服务,本项目属于软件和信息技术服务行业。

2.4“潜在投标人”指符合招标文件规定的合格供应商。

2.5“投标人”指按规定获取招标文件，并按照招标文件要求提交投标文件的供应商。

2.6“上海市政府采购云平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格投标人的条件

3.1 投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，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；

(2) 本项目不允许联合投标。

3.2 只有在法律上和财务上独立运作并独立于采购中心的供应商才能参加投标。

3.3 如投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权委托书》(统一格式)。

4．投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标工作由徐汇区政府采购中心自行组织实施，不收取任何中介费用。

二、招标文件

5.招标文件

5.1 招标文件是阐明招标的项目范围、投标文件的编写、递交、招标投标程序、评标原则、中标条件和相关的协议条款的文件。招标文件由以下六部分内容组成：

第一部分 投标邀请（招标公告）；

第二部分 投标人须知；

第三部分 招标技术需求；

第四部分 合同参考文本；

第五部分 投标文件格式；

第六部分 评标办法

5.2 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者没有对招标文件在各方面的要求都做出实质性响应，可能导致其投标被拒绝。

6.招标文件的澄清

6.1 任何通过电子采购平台获取了招标文件的潜在投标人，均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应于投标邀请函所述日期前，按投标邀请书中的联系地址以书面形式（包括书面材料、信函、传真等，下同）送达采购中心，采购中心将通过“上海政府采购网”（http://www.zfcg. sh.gov.cn）公开发布相关答复。

6.2 采购中心将视情况确定是否有必要召开标前会（现场踏勘）。召开标前会（现场踏勘）的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

7.招标文件的修改

7.1 在投标截止期 15 日以前任何时候，采购中心无论出于何种原因，均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 对招标文件的修改，将通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg. sh.gov.cn）公开发布。补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求考虑修正投标文件，采购中心可酌情推迟投标的截止日期和开标日期，并将具体变更情况通知上述每一投标人。

8.通知

8.1 对与本项目有关的通知，采购中心将通过“上海政府采购网” （http://www. zfcg. sh.gov.cn）公开发布。

8. 2 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购中心以澄清或修改公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

三、投标文件

9.投标文件的语言和计量单位

9.1 投标人提交的以及投标人与采购中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简化字。

9.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简化字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

10.投标文件的组成及相关要求

10.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件两部份构成。

10.2 商务响应文件、技术响应文件所应包含的内容如下：

10.2.1 商务响应文件：

（1）投标函；

（2）投标报价明细一览表；

（3）供应商行贿犯罪记录承诺书；

（4）中小企业声明函；

（5）投标单位基本情况表及声明；

（6）法定代表人证明书和法人代表委托书；

（7）投标人近三年来已承接的主要类似项目一览表，附相关采购合同复印件加盖单位公章；

（8）资格证明文件，包括：投标单位营业执照及税务登记证（复印件加盖单位公章）；投标人信用信息查询记录，投标人应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人主体信用记录（查询截止时点为 2026 年 11 月 17 日），并对查询的信用详情截屏打印并加盖单位公章；投标单位财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。资格证明文件不满足招标要求的，将作为无效投标处理。

（9）承诺函。

10.2.2 技术响应文件：

（1）技术参数（功能要求）偏离表；

（2）拟从事本项目人员及其技术资格一览表；

（3）系统方案设计及功能开发；投标人自行编写的技术方案以及需求分析、设计思路、系统建设方案、功能详细说明以及主要界面和流程图等；

（4）项目实施计划（请投标单位自报项目实施周期，并制作详细方案设计、功能开发、实施周期及施工组织方案、项目管理人员的资质（包括项目经理相关资质证书）、项目组成员工作内容与职责、项目组人员表(列表说明姓名、年龄、性别、学历、职称、从事软件开发工作年限、主要业绩)等项目质量、安全、工期保障措施以及相应测试验收、文档管理等，以确保项目优质按期完工）；

（5）售后服务承诺（保修期内售后服务的内容、期限、响应时间、应急保障措施等）及培训等相关伴随服务实施方案；

（6）投标人认为需要提供的其它说明和资料。

10.3 上述文件中凡招标文件提供格式文本的以及要求“加盖单位公章”的材料须上传原件彩色扫描件。

10.4 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.5 本项目不接受纸质投标文件。

11.投标内容填写说明

11.1 获取了招标文件的潜在投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

11.2 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购中心对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 开标一览表要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

11.4 投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其投标将被拒绝。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，包括但不限于第 10 条（投标文件的组成及相关要求）规定的内容，将可能导致投标被拒绝。

12.投标报价

12.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣，应为考虑所有优惠后的最有竞争性价格，不得再以其他形式进行标后优惠，否则视为不诚信行为记入供应商诚信记录。投标报价应已经包含了购买相关服务的费用和所需缴纳的所有税费，并包含了完成全部服务内容所需的一切费用。

12. 2 投标人提供的相关软件开发服务等，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

12.3 投标人应按照招标文件中提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

12.4 除招标文件说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价将可能导致投标被拒绝。

12.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

13.投标保证金

本项目不收取投标保证金。

14.投标文件的有效期

14.1 自开标日起 90 天内，投标文件应保持有效。有效期短于该规定期限的投标，将被拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购中心可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照采购中心要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标文件的签署及其他规定

15.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

15.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

15.3 投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

15.4 用于网上招投标系统上传的扫描件等有关文件应确保清晰、可辨，投标人上传文件的电子数据量不应过大，因数据量过大导致无法正常投标、开标的，投标人将自行承担其责任后果，招标人不承担任何责任。

四、投标文件的递交和解密（开标）

16.投标文件的递交和解密

16.1 投标单位在制作投标文件后应在上传投标文件截止时间之前在上海政府采购网上将电子投标文件加密上传。

16.2 举行开标会时，各投标供应商须准备好本单位的 CA 证书及可以上网的电脑，按照规定的开标时间登陆上海政府采购网集中解密。按有关规定当场无法解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。

16.3 在投标文件解密之后，投标人不得撤回投标。投标后撤回投标文件的行为将被记录在案，投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响.

17.投标截止时间

17.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点解密。

17.2 采购中心推迟投标截止时间时，将通过“上海政府采购网” （http://www. zfcg. sh.gov.cn）公开发布。在这种情况下，采购中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

五、评标

18.评标

18.1 采购中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目的特点组建评标委员会，对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

18.2 评标原则

（1）评标应严格按照招标文件的要求和条件进行；

（2）评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较；

（3）评标委员会分别对每包进行独立评标，每包只限确定一家供应商为中标单位，但一家供应商可以中一包或多包；

（4）评标委员会在评标时除考虑投标报价因素外，同时还根据各项技术和服务因素对投标人和投标货物进行综合评价，包括但不限于以下各项因素：

A、货物的性能和投标方案的合理性；

B、货物的配置与招标文件技术规格要求的偏离；

C、付款条件；

D、交货和配送能力的承诺，包括交货时间（货物应在招标文件规定的时间范围内交货，提前交货并不加分，交货时间超过采购人可接受的时间范围的投标将视为非实质响应投标）等；

E、售后服务和备件供应（投标人应该为采购人建立最起码的服务设施和备件库存，

在保修期内所需的费用如果是单独报价的话，评标时应计入评标价，若免费保修，请注明免费保修期限；在保修期满后的服务费用应在投标文件中列明，但不包含在评标价中）以及其他有附加值的服务承诺；

F、运费和保险（货物从出厂地／到货港运抵指定交货地点所发生的内陆运费、保险费及其它相关费用的计算将按照铁路／公路等交通部门、保险公司和／或其它官方机构发布的计算标准进行计算，并计入评标价---投标总报价中应含有）；

G、财务状况和经营信誉；

H、投标人提供的其它内容和条件。

18.3 评标办法：本项目采用综合评分法，各评标因素所占权重见第六部分评标办法。

19.对投标文件的初审

19.1 开标后，采购中心将组织对投标文件进行资格性检查，依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

19.2 在详细评标之前，评标委员会对通过资格性检查的投标文件进行符合性检查，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

（1）实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

（2）重大偏离或保留系指投标人货物的质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了采购中心的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

（3）重大偏离不允许在开标后修正，但采购中心将允许修正投标中不构成重大偏离的地方，这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

（4）如果实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

19.3 初审中，投标文件中如果有下列计算或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正；其他错误或矛盾将按不利于出错投标人的原则进行修正：

（1）开标一览表内容与报价明细表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）如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，以大写金额为准。

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。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。

（4）修正后的结果应对投标人具有约束力，投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

19.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

20.投标的澄清

20.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对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必要的澄清、说明或者补正。投标人必须按照评标委员会通知的澄清内容和时间做出澄清。必要时评标委员会可要求投标人就澄清的问题作书面答复，该答复经投标人的法定代表人或投标人代表的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

20.2 **根据财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2 号）规定，如果评标委员会认为投标人的报价属于异常低价（异常低价情形按（财库〔2026〕2 号）执行）,将按要求启动异常低价投标审查，要求该投标人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。投标人应按财库〔2026〕2 号通知的相关要求提前做好相应准备，投标人不能提供书面说明、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,评标委员会应将其作无效投标处理。**

21.评标过程保密

21.1 开标之后，直到授予投标人合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

21.2 在评标期间，投标人企图影响采购中心或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

六、授予合同

22.合同授予标准

22.1 买方将把合同授予符合招标文件的要求，并能圆满地履行合同的，对买方最为有利的得分最高的投标方。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

23. 买方接受和拒绝任何或所有投标的权利

买方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对于受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

24. 采购中心宣布废标的权利

24.1 出现下列情况之一时，采购中心有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

24.2 有下列情况之一的投标文件，将做无效投标处理：

(1) 投标文件无法按规定解密；

(2) **不具备招标文件中规定的资格要求的；**

(3) **投标报价不按招标文件规定的计价办法投报或超过招标文件规定的预算金额或投标最高限价；**

(4) **经评标委员会异常低价投标审查，异常低价投标人不能提供书面说明、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；**

(5) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(6) 未按规定格式填写,内容不全或字迹模糊,辨认不清；

(7) 经行贿犯罪档案查询，被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的；

(8) **经信用信息查询，投标供应商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；**

(9) 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；

(10) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；

(11) 投标文件未对招标文件作出完全的、实质性响应,导致投标无效；

(12) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

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

(14) 因不可抗力造成投标文件遗失或损坏的。

25.中标通知

25.1 评标结束后，采购中心将向中标单位签发《中标通知书》,《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

25.2 采购中心同时通过指定网络发布评标结果公告。采购中心对未中标的投标人不作未中标原因的解释，不退还投标文件。

25.3 中标通知书是合同的组成部分。

26 签定合同

26.1 中标人应按采购中心规定的时间、地点与采购人签定中标合同。中标人不得再与采购人签署订立背离合同实质性内容的其它协议或声明，否则按开标后撤回投标处理。

26.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中有关的澄清文件的内容与采购人签订合同。

26.3 投标人一旦中标，签订合同后，未经监管部门书面同意不得转包，否则将被视为中标后撤回投标处理。

27. 履约保证金

27.1 中标人在总合同签定后十五（15）天内，应按照合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向买方提交履约保证金。

27.2 如果中标人没有按照投标人须知第 26 条、第 27.1 条规定执行，买方将有充分理由取消原中标决定并没收其投标保证金。在此情况下，买方可将该标授予下一个综合评标得分最好的投标人，或重新招标。

28. 腐败和欺诈

28.1“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取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行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从自由公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果买方认为所建议的中标人在本合同的竞争中有腐败和/或欺诈行为，则将拒绝该授标建议。

七、中标服务费

29 中标服务费

29.1 本次招标不收取中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

八、询问和质疑

30 询问和质疑

30.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

30.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，并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。

30.3 质疑函应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求，提供相关事实依据、必要的法律依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

30.4 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

30.5 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

30.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《徐汇区政府采购中心质疑答复处理规程》的规

定办理。质疑函应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）右侧的“下载专区”下载。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向徐汇区政府采购中心或徐汇区委社工部提交供应商法定代表人签署的授权委托书和身份证明。质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。涉及采购需求技术内容的质疑，请向徐汇区委社工部提出，联系人：唐敏明，联系电话：64872222*7247，通讯地址：上海市徐汇区漕溪北路 366 号 1 号楼；其余质疑内容请向徐汇区政府采购中心提出，接收质疑函的联系人：柳老师，联系电话：021-24092222*2591，通讯地址：上海市南宁路 969 号。

九、保密和披露

31 保密和披露

31.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

31.2 采购中心有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

31.3 采购中心有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

第三部分 招标技术需求

一、项目概述

（一）建设背景

本项目落实基层治理数字化和人工智能赋能要求，依托徐汇区政务云推进龙华街道“走四百”民情走访业务的数字化、规范化建设。

当前“走四百”业务面临走访任务量大、记录整理耗时、信息分散、经验传承和问题闭环不足等问题，既有系统之间数据标准不一，存在重复录入和跨部门协同困难。

在此背景下，为全面、准确掌握居民情况，加强重点人群服务保障，减轻基层社工负担，并支撑街道—居民区两级治理，徐汇区委社会工作部依托徐汇区政务云，以龙华街道为实施载体，启动“数字社工智能体”建设。

（二）建设目标

建成“数字社工智能体”系统，运用大模型、RAG、自然语言处理、多模态等人工智能技术，支撑“走四百”民情走访与社区治理工作。系统由数字底座、社工智能走访助手、社工智能管理平台三部分组成，具体目标如下：本项目以智能体为核心服务形态，将人工智能能力嵌入民情走访、政策咨询、走访记录整理、风险预警和协同处置等具体业务环节，由智能体承担任务编排、信息查询、内容生成、风险提示和结果回填等工作，并与社区云、12345 工单、一户一档、知识库、工单协同和可视化看板等系统交互，输出可核对、可确认、可追溯的结果；各类 AI 结果均须经有权人员确认后生效，不以模型自动判断替代业务规则和人工审核。

——数字底座：建立统一的数据接入、治理、存储认证与 AI 能力调用基础，整合分散在社区云等既有数据源的居民数据，形成一致、可追溯的一户一档数据底座，支撑重点人群标签与画像的规范化治理；依托区政务云建设，不新建独立云底座。

——社工智能走访助手（移动端）：面向社工提供随身工具，实现走访任务智能排期、居民画像与入户沟通建议、多模态走访记录与智能归档、政策问答、重点人群主动预

警与关怀、安全隐患识别与闭环处置、街面巡查、能人达人发现及个人走访日报。智能体在移动端承担访前参谋、现场助手、记录整理与预警助手角色，输出可核对、可确认的走访任务清单、沟通提纲、民情日志、政策答复以及隐患处置和关怀工单。

——社工智能管理平台（管理端）：实现一户一档、重点人群管理、任务管理、知识库管理、条块联动工单协同、同类诉求归并分析、三级报表与量化考核、闭环处置跟踪，并构建“微网格（社工）— 居民区 — 街道”三级穿透式可视化看板，数据自下而上汇聚、权限分级下沉（居委书记可查看本居民区整体情况），为居委与街道提供全局可视的走访与处置视图。智能体在管理端承担分析参谋、协同调度和考核辅助角色，面向居委和街道输出同类诉求归并分析、问题分类与路由建议、三级报表、考核底稿和穿透式看板数据，相关结论均须可追溯、可复核。

本期同步完成既有账户、居民、房屋、重点人群、走访记录、巡查点位和知识资料等存量数据的迁移、清洗与校验，以及部署联调、培训与试运行验收；系统建设遵循规则可配置、AI 结果可解释并由人工确认、数据处理可追溯、成果可移交的运行机制。

（三）建设原则

本项目建设充分考虑龙华街道现有政务云运行环境和使用状况，以实际环境和业务需求为导向，遵循以下原则：

1．统筹规划原则：遵循“一屏观全域、一网管全城”理念，对接区级政务云与大数据平台标准；

2．集约化原则：充分利用区政务云已有算力、网络和数据资源，避免重复建设，不单独采购硬件与模型；

3．连续性原则：系统建设不得中断街道现有在用业务，存量数据与在用账号须完整迁移、平滑切换；

4．可靠性原则：系统应通过故障隔离、事务校验、操作留痕和数据备份等机制，避免因任务失败造成数据缺失，关键数据一致性差错应可发现、可纠正；系统可用性、数

据完整性等指标须满足本需求第四章规定并纳入验收；

5．开放性原则：系统应采用开放式、松耦合结构，具备良好的可扩展性与安全性，预留标准化接口和扩展能力；定制开发部分的源代码、数据结构与接口文档随验收交付，基础平台产品按合同约定的授权对象、部署环境、期限和范围使用，保障采购人可自主运维或更换服务商，不形成技术锁定；

6．先进性原则：系统应采用业界成熟、主流且可持续演进的技术和组件，不得使用已停止维护或存在已知重大安全缺陷的产品，关键技术选型和系统稳定性指标须在投标文件中说明并纳入验收；

7．标准化原则：系统应制定统一的数据采集规范、接口规范和数据交换机制，确保组织、用户、权限及业务规则定义一致，并支持成果导出、移交和采购人自主运维；

8．安全合规原则：模型调用与数据处理全程不出政务内网，个人信息采集满足相关法律法规要求。

（四）建设内容

本项目建设内容分为数字底座、社工智能走访助手、社工智能管理平台三部分。数字底座依托区政务云及既有数据库、网络和模型服务建设，不重复采购硬件与模型；走访助手与管理平台在既有试点系统基础上深化开发，并完成账号、居民、房屋、重点人群、走访记录、巡查点位和知识资料的迁移校验。本期对 22 个居民区的培训、账号开通和使用支持范围，是以 3 个试点居民区全部工作人员为主，其余试点居民区 1 个工作人员为辅。

序号	建设内容	功能模块	功能描述	备注
1	数字底座	统一数据接入	优先接入社区云人房数据和 12345 工单；水电及其他外部数据在取得授权、接口文档、测试环境和样例后接入	
		统一数据治理	完成居民、房屋、微网格、巡查点位、知识语料等业务数据的导入、清洗、治理、去重与归一	
		统一存储与认证	提供数据仓库、图片、音视频等数据的存储与调用；提供统一控制台，实现统一登录、统一授权、统一安全	
		AI 与大模型服务	调用区级 MaaS 平台大模型多模态能力，涵盖图像识别、语音转写、智能问答、自然语言处理等，并将上述能力封装为可编排、可调用、可追溯的智能体服务，支撑走访、咨询、归档、预警等业务场景	
		业务规则配置与沉淀	支持重点人群走访周期、任务优先级、风险分级、工单路由、超期升级、复查提醒、预警分级、考核计算等规则的可配置管理与沉淀	
		知识库建设	基于采购人提供或确认的合法资料，完成法规与政策条款切分、社工经验脱敏整理、认定类别归一、向量化入库、人工审核和版本管理	
2	社工智	登录与身份认证	支持社工使用个人账号登录，账号与所属居委、网格自动绑定；按一线社工、居委书记、街道管理员三级角色分配权限，不同角色看到的菜单与数据范围自动匹配其职责。	移动端应用

序号	建设内容	功能模块	功能描述	备注
	能走访助手	走访任务推送与执行	依据采购人确认的走访周期和优先级规则生成建议清单，标注任务来源和触发依据，支持社工或管理人员调整并留痕	
		居民画像与入户沟通建议	基于一户一档展示居民画像，AI 提供政策、关怀要点和沟通建议，社工可核对、修改并确认使用	
		多模态走访记录与智能归档	支持录音转写、拍照和文字记录，AI 辅助提取关键信息，经社工核对确认后更新一户一档并生成民情日志	
		政策问答与走访沟通赋能	基于已审核知识库返回政策依据、原文出处与答复建议；无法确认时提示转人工核实	
		重点人群主动预警与关怀	对已授权接入的多源信号形成异常提示，经责任人员确认后生成关怀任务，支持分级处置、回访留痕和预警触达	
		楼道堆物智能识别与闭环处置	AI 提供堆物位置、风险等级和整改文书草稿，经人工确认后进入复查提醒和联合整治流程	
		安全隐患排查与闭环处置	AI 辅助识别隐患线索并展示评分依据，风险等级和工单路由经有权人员确认后生效	
		街面巡查任务推送	按“片区×点位”自动派发巡查任务，支持 GPS 定位打卡、按检查清单逐项提交，自动归档巡查轨迹与结果	
		能人达人发现与匹配	AI 辅助提取居民技能关键词，经社工确认后形成能人标签，支持自然语言检索与人选建议	

序号	建设内容	功能模块	功能描述	备注
		个人走访日报	系统按确认口径生成个人走访日报，展示当日走访户数、问题及风险线索，支持社工核对和补充	
3	社工智能管理平台	一户一档管理	按户建立动态居民档案，随走访持续更新，支持按标签筛选查询，展示每户走访历史与状态变化	PC端应用
		重点人群管理	对街道确定的各类重点人群进行标签认定、筛选与分层服务，支持推送定期探访计划，支持认定类别口径归一	
		任务管理	支持街道、居民区、微网格三级走访任务分配、进度跟踪与督办；支持走访进度可视化展示	
		知识库管理	支持政策法规、经验话术、治理案例等词条的采集、审核、入库、更新全周期管理，支持关键词检索与语义检索	
		条块联动工单协同	AI 提供问题分类与路由建议，经有权人员确认后进入平安办或社工办协同流程，处置结果反馈至发起社工	
		三级报表与量化考核	系统生成个人日报、居委月报和街道看板；按经确认口径统计完成率、闭环率，走访质量评分须经抽检和人工复核	
		闭环处置跟踪	问题提交后自动建工单、分派至责任部门、进度更新、超期未处理自动提醒、全程留痕可溯源	

二、技术架构及部署要求

（一）总体框架

系统采用分层架构并依托徐汇区政务云部署，各层与本项目建设内容逐一对应：接入层承载移动端走访助手和 PC 管理平台，业务逻辑层承载任务、档案、知识、工单和报表服务，AI 能力层经区级 AI 网关调用模型服务，数据层承载一户一档、走访、点位、工单和知识数据，基础设施层使用采购人确认的政务云资源。

- 接入层：支持政务网终端与主流浏览器访问，具备统一认证与访问控制能力；
- 业务逻辑层：走访任务服务、记录归档服务、问题处置服务、考核统计服务、政策问答服务；
- AI 能力层：语音识别、信息提取、视觉识别、政策检索能力，统一对接区级 MaaS 平台（政务大模型、语音识别、图像识别）调用；AI 能力层还应提供智能体任务编排、工具与系统调用、多轮对话、会话记忆、人机协同确认和结果结构化输出等智能体共性能力，并面向具体业务场景封装为走访助手、政策问答、记录整理、风险预警等智能体服务；
- 数据层：结构化业务数据存储、非结构化对象存储、缓存加速；
- 基础设施层：容器化部署、监控告警、日志管理。

网络架构上，核心业务服务部署于政务云（徐汇区政务云 / 上海市政务外网云）。涉及居民个人信息的处理与模型调用全程不出政务内网。

三、功能需求

本章功能与第二章总体框架逐层对应：数字底座承载数据层与 AI 能力层；社工智能走访助手、社工智能管理平台承载接入层与业务逻辑层；各模块均依托基础设施层部署。各项功能与总体框架所列各层能力一一对应。

数字社工智能体不是通用人工智能能力的简单集合，而是以社工业务场景为驱动、以一户一档和知识库为支撑、以人机协同为基本方式的智能体服务。围绕“走四百”全流程，智能体在四类核心场景中承担明确角色、完成明确任务并输出明确结果：一是日常走

访场景，智能体担任访前参谋和现场助手，与社区云、12345 工单、一户一档和任务管理等系统交互，完成走访排期、对象画像和沟通准备，输出走访任务清单、重点关注事项和入户沟通提纲；二是政策咨询场景，智能体担任政策问答助手，与知识库、政策文件库和申办入口交互，完成政策检索、依据核验和办理指引，输出带原文出处的政策答复和办理指引；三是走访记录整理场景，智能体担任记录整理助手，与语音和图像识别、一户一档、民情日志等系统交互，完成转写、要点提取和归档草拟，输出转写稿、结构化要点、档案更新预览和民情日志；四是风险预警场景，智能体担任风险预警与关怀助手，与多源信号、重点人群档案、工单和消息触达系统交互，完成异常汇聚、风险研判和任务生成，输出异常提示、风险等级建议、关怀任务和处置工单。

上述场景均遵循“智能体提示、人工确认、结果留痕”的运行机制：智能体负责信息汇聚、分析研判和内容草拟，涉及居民标签认定、风险等级、任务升级、工单路由、正式文书、档案更新和结案的结果，须由有权人员确认后生效；智能体每次输出均须记录输入来源、规则或模型版本、AI 输出、人工修改内容和确认人，保证全过程可追溯。

（一）数字底座

数字底座依托区政务云既有资源建设，不新建独立云底座。中标人须复用采购人提供的数据库只读视图、政务网络通道、模型服务及 AI 网关等可用资源，完成本项目所需的数据接入与治理、业务规则配置、知识库建设、应用数据存储和权限控制；对象存储、容器、统一认证、日志和备份等资源以采购人最终确认的政务云资源清单为准。数字底座定位为本项目的数据与 AI 能力支撑层，并非独立新建的数据中台或云平台。

1．统一数据接入能力

存量数据规模（居民、房屋、重点人群、走访记录、巡查点位、知识资料的数量级）作为迁移、校验与工作量基线。统一数据接入按可用性分级实施：社区云人房数据和 12345 工单数据作为本期已有接入基础，须完成接口复核、字段映射、增量同步和对账；居委

Excel 台账作为补充来源，须提供导入、校验和冲突处理；水电数据在取得授权并完成接口条件确认后接入；城运、公安、民政/养老、助餐、烟感等数据源接入在采购人提供书面授权、接口文档、测试环境和数据样例后实施。中标人不得将尚未开放的数据接口作为无条件交付承诺。具体可接入数据源的清单、优先级与实施批次以采购人最终确认为准。

2．统一数据治理能力

（1）业务数据治理：系统应提供居民、房屋、微网格、巡查点位和知识语料的导入、清洗、去重、关联和校验能力；AI 用于提示重复记录、冲突字段和异常数据，不得未经人工确认直接覆盖源数据。须输出迁移清单、问题清单、校验报告和采购人确认记录。

（2）多源记录归并：AI 可对同一居民、同一房屋在不同来源系统中的记录生成匹配建议，并展示匹配依据和冲突字段；经授权人员确认后方可合并为唯一档案，建立“人—户—房—微网格—居民区”的关联关系。

（3）认定口径归一：AI 可自动识别同类认定的不同表述，推荐标准词并辅助管理人员确认，将多种表述变体收敛为标准词。

（4）一次采集、多处复用：一次录入的数据自动同步至多个业务场景。

（5）数据汇聚上报：系统应具备可扩展的数据上报能力，满足采购人汇聚上报需求，上级平台已开放标准接口并提供书面授权与上报口径；上报数据遵循最小必要原则，依法需脱敏的数据按采购人确认规则处理，并记录上报范围、时间和结果

3．统一存储与认证能力

（1）统一存储：具备数据仓库、图片、音视频等数据的存储与调用功能。

（2）统一认证：具备统一控制台，集用户认证、权限配置、资源管理于一体，实现统一登录、统一授权、统一安全。

4．AI 与大模型服务

系统须通过区级 AI 网关调用采购人已开放的 MaaS 能力，现阶段包括区内本地部署的通义千问模型、向量模型及备用模型服务；图像识别、语音转写、智能问答和自然语言处理等能力以区级接口说明、调用额度、响应时限和网络策略为实施前提。中标人须完成接口适配、异常降级、调用日志和结果追溯，模型调用与数据处理全程不出政务内网。在通用模型能力之上，系统须具备面向数字社工业务的智能体共性能力：（1）任务理解与编排：支持将社工的自然语言指令拆解为检索、查询、生成、回填等步骤并按序执行；（2）工具与系统调用：支持以函数调用方式访问任务管理、一户一档、知识库、工单协同和报表等业务接口，调用失败时具备降级、重试和提示；（3）多轮对话与会话记忆：支持围绕同一走访对象或问题的多轮追问，上下文与一户一档关联，会话内容可追溯；（4）人机协同确认：对须人工确认的结果以待办形式提交，完整记录确认、修改和驳回；（5）结构化输出：输出字段须符合约定数据字典，可直接回填对应业务模块；（6）提示词、知识库与模型版本关联管理，保障输出可复现、可审计。

5．业务规则配置与沉淀

（1）可配置的规则范围：包括重点人群走访周期与频次、任务优先级、风险分级、工单路由、超期升级、复查提醒、预警分级和考核计算口径等。业务规则由采购人提供并最终确认，中标人负责调研梳理、系统配置、版本管理和维护；规则生效前须完成样例验证和采购人确认。

（2）自助调整能力：规则支持采购人授权人员在管理端自助配置与调整，常规变更不依赖承建单位修改代码。

（3）规则留痕与版本管理：规则的新增、修改、停用完整留痕，支持版本管理与历史回溯。

（4）规则沉淀与迭代：支持将经采购人确认的有效处置办法沉淀为可复用规则，并通过版本管理持续优化；走访记录仅形成居民画像标签候选变更，经授权人员审核确认后生效，并保留变更依据和操作记录。

6．知识库建设要求

本期在采购人提供或确认的合法资料基础上建设项目知识库。采购人负责明确资料范围、来源授权、有效版本和业务审核人；中标人负责资料盘点、去重、OCR 与校对、条款切分、脱敏、标签标注、向量化、入库校验、版本管理及检索效果验证，并提交知识清单、处理记录、抽检结果和更新机制。项目知识库为本期随系统配套建设的内容，建成前采购人不持有同名知识库；除知识库外，云底座、模型服务和已开放数据接口均依托既有资源，不以“新建”名义重复建设，避免与其他依托既有资源的内容产生口径歧义。

（1）法律法规数据建设：老年人权益保障、残疾人保障、社会救助、退役军人保障、未成年人保护、反家庭暴力、慈善、上海市养老服务条例、民法典婚姻家庭编与继承编等社工核心法律法规的收集与结构化入库。具体包括：法规原文收集、条款级切分、条款编号与标签标注、语义向量化处理、入库校验。

（2）政策文件数据建设：市、区、街道三级政策文件的收集与结构化入库，覆盖民政、老龄、救助、就业、医疗、住房、教育、社区治理等领域。对纸质或扫描件政策文件，须完成光学字符识别（OCR）处理、文本校对、条款

级切分与入库。具体包括：政策文件收集、扫描件 OCR 处理、条款级切分、标签标注、语义向量化、入库校验。

（3）一线社工经验数据建设：一线老书记、优秀社工的入户技巧、调解经验、沟通话术、典型案例等经验数据的采集、脱敏、结构化整理与入库。具体包括：经验采集、录音转写或文字整理、脱敏处理、结构化标注、案例分类、语义向量化、入库校验。

（4）认定类别归一词典建设：各类认定类别多口径表述的梳理与归一，建立统一词典，将多种表述变体收敛为标准词，保障统计与服务口径一致。

（5）知识库检索与调用：全量知识条目的语义向量化处理，支撑语义相似度检索与智能问答召回，检索结果须可回溯至原文条款。知识库须支持版本管理与政策更新联动，保障时效性；须保障在社工人员更替后，沉淀的政策依据与工作经验仍可被新任人员直接检索使用。

（二）社工智能走访助手

社工智能走访助手面向移动端社工，围绕“走四百”业务覆盖访前准备、访中记录和访后整理。移动端采用 Web/H5 方式，在采购人指定的政务网络环境中使用。AI 用于内容提取、相似检索、风险提示、沟通建议和文稿草拟；涉及居民标签认定、风险等级、任务升级、工单路由、正式文书、档案更新和结案的结果，须由具备权限的人员确认后生效。系统须记录输入来源、规则或模型版本、AI 输出、人工修改和确认人，保证全过程可追溯。按业务环节，智能体在访前对接社区云、12345 工单、一户一档和知识库，输出走访任务清单、关注事项和沟通提纲；访中对接语音、图像识别能力和知识库，输出转写记录、政策答复、隐患和堆物识别建议；访后对接一户一档、任务、工单和报表系统，

输出民情日志、档案更新预览、关怀处置任务和个人走访日报，形成“输入—智能体处理—人工确认—回填输出”的完整闭环。

1．登录与身份认证

（1）支持社工使用个人账号登录系统，账号与所属居委、网格自动绑定，登录后系统自动加载该社工负责的居民和任务数据。

（2）系统支持按一线社工、居委书记、街道管理员三级角色分配权限，不同角色登录后看到的菜单和数据范围自动匹配其职责。

2．走访任务推送与执行

（1）支持走访清单生成：系统依据采购人确认的走访周期、重点人群类别、任务优先级和超期规则生成每日建议清单，并标注任务来源、触发规则和建议完成时限。12345 工单或物联预警仅在相应数据源已授权接入时参与计算。社工或管理人员可对排期进行调整，调整过程须留痕。

（2）任务详情查看：支持社工查看走访对象、地址、走访原因、经确认的风险标签及距上次走访天数等信息。系统依据居民画像和已确认规则生成重点关注事项建议，标注数据来源和触发依据，供社工核对使用。

（3）支持超期升级推送：走访任务超过采购人确认的时限未完成时，系统按确定性规则升级提醒至居委书记或街道社工办，并记录触发规则、时间和处置结果，不以模型判断替代业务规则。

（4）支持多源任务触发：系统对已授权接入的 12345 工单等信息进行分析，AI 辅助识别风险线索并生成任务建议；经责任人员确认后形成正式走访任务，保留来源、依据和确认记录。

3．居民画像与入户沟通建议

（1）支持居民画像展示：系统汇聚已授权且完成校验的数据，基于一户一档展示家庭成员、经确认标签、历史诉求和走访记录；数据来源、更新时间及异常状态应可追溯，未经确认的信息不得作为正式标签。

（2）支持沟通建议推送：基于经确认的居民画像和历史走访记录，AI 提供开场问候、适用政策、关怀要点和遗留问题跟进建议；建议须标注依据，供社工选择、修改或不采用，不直接替代社工沟通判断。

（3）支持人群差异化建议：系统仅基于采购人提供或责任人员确认的人群标签，提供相应的沟通话术和注意事项建议；不得通过模型推断精神健康、健康状况等敏感属性，建议内容由社工核对后使用。

4．多模态走访记录与智能归档

（1）支持录音转写与语音辅助分析：社工在履行必要告知或其他合法处理程序后，可在走访过程中开启录音，系统支持实时转写与事后批量处理。AI 可提取居民诉求、家庭困难、矛盾隐患和能人线索等候选信息并展示原始依据；涉及情绪、健康状况等敏感判断不得由模型直接形成正式标签。转写和分析结果经社工校正、确认后，方可用于档案更新、任务建议和政策匹配。

（2）支持拍照上传与图像辅助识别：支持现场拍照上传，AI 提供对象、位置及风险线索的识别建议；社工可核对、修改或驳回，确认后方可归档并按授权范围复用。

（3）支持文字记录与要点提炼：支持以文字随手记录要点，系统辅助提炼关键信息并生成要点草稿。

（4）支持 AI 辅助提取与归档：AI 从走访记录中提取基本信息、居民状态、需求诉求、问题隐患和能人线索，形成结构化预览；社工核对、修改并确认后，方可更新一户一档并生成民情日志，保留原始记录、模型结果和确认记录。

（5）支持人工核对 AI 识别或提取的文字内容，可修改、驳回、确认并提交归档，系统记录修改前后内容及确认人。

5．政策问答与走访沟通赋能

（1）支持社工以语音或文字方式提问，系统基于已审核知识库返回答复建议、政策原文出处、文件版本和申办入口；对检索不到可靠依据、政策已失效或涉及个案裁量的问题，应明确提示无法确认并转人工核实，不得生成无依据的确定性答复。须支持多轮追问和条件引导，对申办条件、所需材料、办理地点和入口逐项说明，并可生成包含政策依据、原文出处、适用条件和办理指引的答复内容，供社工现场使用或向居民转述；答复须标注知识版本和生成时间。

（2）支持 AI 分析历史案例和优秀社工经验，依据老书记经验知识库返回政策依据与答复建议，为社工提供可参考的沟通话术和处置建议。

6．重点人群主动预警与关怀

本模块面向独居老人、纯老家庭、孤老、高龄老人等重点人群，实现重点人群异常信号的主动提示与关怀任务闭环：智能体在该场景中承担预警研判与关怀助手角色，对接多源信号、重点人群档案、工单和消息触达系统，完成异常信号汇聚、风险研判和关怀处置任务生成，输出异常提示、风险等级建议、关怀任务和处置记录。

（1）支持多源信号接入与研判：系统对已取得授权并完成接口接入的信号进行汇聚和提示。本期优先支持已可用的社区云、12345 工单等数据；水电数据在试点接口具备后接入；助餐、烟感、平安铃、出院等信号列为条件性接入项。AI 仅形成异常提示和依据说明，风险等级及关怀方式由责任人员确认。

（2）支持主动关怀任务生成：系统依据经确认的风险等级和关怀规则生成方式与时限建议；经责任人员确认后形成关怀任务并推送至责任社工，支持调整、退回和全过程留痕。

（3）支持分级处置：系统依照多源信号接入与研判的风险等级区分处置路径（由 AI 能力层提供研判支撑）——日常情形由社工上门或电话关怀；紧急情形同步推送居委书记与街道相关科室。

（4）支持回访与留痕：关怀结果自动回填，异常解除确认与全过程留痕，支持按人、按信号类型统计分析。

（5）支持预警触达：系统向责任社工、居委书记推送预警提醒，支持系统内提醒与短信等触达方式。

7．楼道堆物智能识别与闭环处置

系统具备楼道堆物智能识别与闭环处置能力：

（1）支持 AI 图像辅助识别：社工现场拍照上传后，系统识别堆物类型、位置及可能阻塞消防通道的风险，并给出危险等级建议及识别依据；责任人员须结合现场情况确认或修改，系统记录 AI 建议与人工确认结果。

（2）支持整改文书草拟：系统依据经人工确认的事实、风险等级和整改规则生成整改告知单草稿；正式文书须经有权人员审核确认后方可送达或打印，系统保留草稿、修改和签发记录。

（3）支持自动复查与提醒：系统根据整改期限自动生成复查任务，到期自动推送提醒至责任社工。

（4）支持闭环处置与上报：复查确认未整改的，系统自动上报至相关部门并发起联合整治；处置结果经现场拍照核实后方可闭环，系统完整记录处置链路。

（5）支持 AI 辅助处置建议：AI 根据堆物类型和风险等级，自动匹配处置建议和参考案例，辅助社工快速判断处置方式。

8．安全隐患排查与闭环处置

系统具备安全隐患智能排查与闭环处置能力：

（1）支持智能线索识别：AI 基于自然语言处理和图像识别技术，自动从走访记录、录音、居民举报、12345 工单等多源信息中识别人员异常聚集、用电异常等安全隐患线索。

（2）支持 AI 风险综合提示：系统基于采购人确认的风险规则，对文本、图片和已接入数据形成综合评分建议，并展示证据来源和触发规则；风险等级由有权人员核实确认后生效。

（3）支持工单路由建议：系统依据经采购人确认的风险等级和路由规则生成派单建议；低风险事项由居民区核实，中高风险事项经有权人员确认后转

平安办协同处置。系统须支持退回、改派、升级和全过程留痕，不得仅凭模型输出自动形成正式派单。

（4）支持闭环处置与归档：系统支持处置进度更新、结果确认和归档，并按采购人最终确认的服务规范生成回访任务和提醒；如采用 15 天回访周期，应在规则清单中明确适用事项、起算点、责任人和完成标准。处置全过程留痕并支持后续追溯。

9．街面巡查任务推送

（1）支持巡查派单：系统按“片区×点位”自动派发巡查任务，未巡点位在移动端排序置顶提醒。

（2）支持定位打卡：到现场 GPS 定位打卡签到、验证到场。

（3）检查清单：按检查清单逐项提交，检查内容涵盖经营状态、违规住人、电动自行车及电瓶入户、飞线充电、灭火器配备、燃气安全、店招店牌破损脱落等风险点。

（4）轨迹归档：系统自动归档巡查轨迹与结果，支持进度跟踪与巡查台账导出。

10．能人达人发现与匹配

（1）支持技能线索提取：基于自然语言处理，从走访记录中提取居民技能、特长等线索，作为社工核对确认的基础。

（2）支持能人标签沉淀：AI 辅助提取技能关键词并展示原始依据，社工核对、修改并确认后形成能人标签；标签的新增、变更和停用均须留痕。

（3）支持 AI 语义搜索匹配：系统支持以自然语言搜索匹配推荐人选，AI 基于语义理解快速匹配符合需求的能人资源，并提示沟通要点。

11．个人走访日报

系统支持当日走访数据自动汇总，由智能体按采购人确认的口径生成个人走访日报，标准化展示当日完成走访户数、发现问题数、已解决与待跟进事项、风险线索等；日报内容须可回溯至原始记录，经社工核对、补充后归档。

（三）社工智能管理平台

社工智能管理平台面向 PC 端的居委与街道管理人员，围绕走访数据的集中管理、协同处置与量化考核提供智能支撑，功能包括一户一档管理、重点人群管理、任务管理、知识库管理、条块联动工单协同、三级报表与量化考核、闭环处置跟踪等。智能体在管理端承担分析参谋、协同调度和考核辅助角色，与一户一档、任务、工单、知识库和报表系统交互，输出同类诉求归并分析、问题分类与路由建议、三级报表、考核底稿和穿透式看板数据；涉及管理决策和考核结论的输出均须经有权人员复核，智能体不自动生成最终认定或考核结论。

1．一户一档管理

（1）系统支持按户建立动态居民档案，字段涵盖人口结构、风险标签、服务记录、照片证据等。

（2）AI 辅助提取走访记录中的关键信息并形成更新预览；经社工核对确认后更新居民档案并归档走访记录，保留更新前后值、确认人和确认时间。

（3）系统支持按标签筛选查询，支持按居委、网格等维度定位居民档案。

（4）支持居民画像变化趋势：系统综合整理并展示每户走访历史与状态变化，并生成画像变化趋势。

2．重点人群管理

（1）AI 可基于已授权数据提示潜在重点人群并说明触发依据；重点人群标签须由采购人指定人员按正式认定口径审核确认，系统不得依据模型结果自动认定或取消标签。

（2）系统支持按重点人群类别进行分层服务，支持推送定期探访计划。

（3）系统辅助认定类别口径归一：对同类认定的多种表述收敛为标准词。

3．任务管理

（1）系统支持任务派发、改派、审核。

（2）系统支持街道、居民区、微网格三级走访任务分配、进度跟踪与督办。

（3）系统可视化展示走访进度，未走访区域醒目标注。

4．知识库管理

（1）系统支持政策法规、经验话术、治理案例等词条的采集、审核、入库、更新全周期管理。

（2）AI 基于语义理解支持自然语言查询，无需精确关键词即可快速返回匹配结果。

（3）系统支持对采购人指定且已授权的政策来源进行更新提示；管理员核验文件效力、版本和适用范围后执行新增、替换或停用，保留审核与发布记录。

5．条块联动工单协同

（1）AI 辅助识别走访记录中的问题类型并给出分类、风险和路由建议；经有权人员确认后进入平安办或社工办协同流程，支持退回、改派和升级，处置结果反馈至发起社工。

（2）系统为平安办提供专属任务管理界面，支持任务认领、实地核查（现场拍照记录）、处置记录（措施、时间、结果）、结案确认；超期未处置任务自动向负责人升级提醒。

（3）系统为社工办提供专属民生问题协同管理界面，支持任务分派至相关职能部门或第三方服务机构、进度跟踪、结果确认。

6．三级报表与量化考核

（1）系统按采购人确认的统计口径汇总当日走访数据，生成可追溯的社工走访统计日报，并支持按原始记录核验。

（2）系统生成全居委走访统计、任务完成率、重点对象覆盖情况的月报。

（3）系统按经确认的统计口径生成街道走访日报和管理看板，展示走访完成率、工单处理时效与工作量，支持按网格、个人下钻及原始记录核验；对外发布前由指定人员复核。

（4）系统按采购人确认的指标定义和计算口径统计走访完成率、问题闭环率等客观指标。涉及走访质量的评分，应基于可追溯的抽检样本、明确的评分规则和人工复核结果形成；AI 可辅助提示缺项或异常，不得单独作为人员考核结论。

7．闭环处置跟踪

（1）系统支持自动建工单、分派至责任部门。

（2）系统支持进度更新、超期未处理自动提醒。

（3）系统全程留痕可溯源，所有走访记录、处置记录、考核数据可完整追溯，支持按人、按户、按时间、按问题类型多维检索。

四、其它技术要求

（一）应用软件运行环境

投标人须对用于本项目的软件、组件、模型调用接口和第三方服务具有合法使用、实施和交付权，不得侵犯第三方知识产权。定制开发成果、既有平台产品和第三方组件须分别列明权属、许可范围及交付边界，并确保与政务云环境适配和稳定运行。

本项目依托区政务云平台建设，原则上应充分利用已有政务云资源及网络环境，实现政务网环境下的安全访问，不单独采购物理服务器与算力设备。系统应适配政务网终端实际情况，支持主流浏览器访问；移动端须支持主流智能手机，并在 4G 及弱网环境下保障核心功能可用。

（二）开发平台

移动端支持主流智能手机使用；PC 端采用 B / S 体系结构，界面友好、美观，支持多角色业务设置。系统采用开放式架构，具备良好的可扩展性和可移交性，不形成对特定供应商的技术锁定。

（三）标准规范

系统建设须遵循以下标准规范：

1．接口规范：对外接口遵循 RESTful 设计风格并提供 OpenAPI 接口文档；数据交换采用 JSON 格式，核心字段建立数据字典并实行版本化管理；

2．数据标准：与上海市“一网通办”“一网统管”数据标准对齐，遵循《上海市城市运行“一网统管”数据共享交换规范》及徐汇区政务数据资源目录相关要求；居民基础信息字段遵循民政领域相关数据标准；

3．编码与格式：字符编码统一采用 UTF-8；时间数据统一采用 ISO 8601 格式；

4．安全标准：按《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）相应级别设计实施；隐私保护符合《个人信息保护法》《数据安全法》相关规定。

（四）安全要求

1．系统底层支持系统管理员、安全管理员、审计管理员三员分立管理模式。

2．服务器端存储数据支持加密处理，用户密码加密存储，具备密码更换周期控制与强弱度校验；支持 HTTPS 通道访问加密。

3．系统具备日志审计功能且不可人为关闭，审计范围覆盖用户增删与冻结解冻、用户权限变更、三员及普通用户操作、身份鉴别、访问控制、数据输入输出等关键事件。

4．模型调用与数据处理全程不出政务内网。

5．走访录音、拍照等个人信息采集满足《个人信息保护法》《数据安全法》等法律法规要求，建立居民知情同意机制与数据分级分类管理制度；数据导出须经审批并全程留痕。

6．本项目系统按不低于网络安全等级保护第二级的要求设计和建设。项目整体定级备案及测评由采购人作为系统运营者组织，中标人须提供与本项目有关的安全设计、配置、测试和整改材料，并按测评意见完成责任范围内整改。不得将投标人既有平台的等保备案或测评证明作为本项目的前置资格条件或替代本项目整体测评。

（五）系统性能需求

1. 系统容量与并发能力

（1）注册用户：平台支持注册用户数量不少于 200 个，可覆盖 3 个居民区社工、管理端账号，同时满足后续业务账号扩展需求。

（2）并发用户：常规业务并发用户不低于 50 户；业务峰值场景支持并发用户不低于 200 户，性能测试必须采用 200 并发用户混合业务脚本开展压测。

（3）数据承载规模：平台可承载居民基础数据不少于 7 万人；走访与事件记录年新增量不少于 5 万条；政策知识语料词条不少于 2000 条，满足业务持续增长下的数据存储、查询调用要求。

（4）扩容能力：平台应用层采用无状态设计，支持横向增加节点实现扩容；数据库支持 CPU、存储独立扩容，具备读写分离扩展能力。当并发持续超过 100 户或现有数据规模翻倍时，应主动开展扩容评估，保障业务稳定运行。

2. 系统响应时间

下述响应时间均采用 P95 统计值，各业务响应指标以及超时降级处理要求如下：

(1) 普通页面访问：响应时间≤2 秒；采用静态资源缓存、列表分页加载作为降级保障；

(2) 数据查询类业务：响应时间≤2 秒；通过数据库索引优化、大数据量分页返回实现降级保障；

(3) 表单提交类业务：响应时间≤3 秒；提交操作转为异步处理，失败自动重试；

(4) AI 文本类任务（走访提示生成、走访提纲、走访纪要生成、政策问答等）：响应时间≤15 秒；超时自动切换备用模型重试，任务不会阻塞走访记录提交，分析结果可异

步补充输出；5）AI 图片分析任务：响应时间≤30 秒；照片优先保存后再执行分析，分析失败支持人工补录。

3. 数据备份与恢复能力

（1）备份策略：业务数据库（居民、房屋、走访、事件等全部业务数据）每日凌晨执行全量备份，备份文件独立存储；走访照片、录音等附件文件每日凌晨定时备份，存放至独立目录。

（2）备份保留周期：每日全量备份文件保留 14 天；每月末执行全量备份归档，归档备份保存期限不少于 1 年，满足业务追溯、审计核查要求。

（3）故障恢复指标：系统发生故障后，可容忍最多 24 小时内的数据丢失；可根据采购人需求升级数据库日志归档，将可容忍数据丢失缩短至 15 分钟以内；从故障发生到完成数据恢复、服务重启及业务功能完整校验，总时长不超过 4 小时。

（4）备份恢复演练要求：项目验收前必须完成至少一次完整的全量备份恢复演练，在独立环境使用备份文件完成整套数据恢复，验证业务数据完整性与系统功能可用性，并输出正式演练报告；仅配置备份任务，不得作为该部分验收通过依据。

测试要求：以上全部容量、响应时间、备份恢复性能指标均纳入第三方性能测试范围，投标人须对上述全部指标进行响应并承诺。**承诺函格式详见附件，未按要求提供满足采购要求的承诺函将作无效投标处理。**

4. AI 能力效果指标

语音转写、信息抽取、图像识别、知识检索和政策问答等 AI 能力，须设定可量化、可复现、可验收的效果指标，在采购人确认的脱敏测试集和统一计算口径下抽测。投标人须在投标文件中逐项承诺不低于下表规定的指标值，并说明测试集来源、样本量、计算方法和置信度；最终指标及测试口径以采购人确认的验收方案为准，未达标项不得通过竣工验收。投标人须对下列的能力效果指标进行响应并承诺。**承诺函格式详见附件，未按要求提供满足采购要求的承诺函将作无效投标处理。**

序号	能力项	指标定义	最低要求（投标承诺值）	测试与验收方式
1	语音转写	普通话走访录音转写的字准确率（字错率）	常规环境字准确率≥95%（字错率≤5%）	固定脱敏音频测试集，人工逐句比对
2	信息抽取	居民诉求、人群类别、地址、隐患等关键字段抽取 F1 值	关键字段 F1 值≥85%	人工标注样本，核算精确率、召回率和 F1
3	图像识别	楼道堆物、安全隐患图像识别的准确率和误报率	准确率≥85%，误报率≤10%	脱敏图片测试集，人工复核
4	知识检索	政策与经验知识检索结果 Top5 召回率	Top5 召回率≥90%	固定“问题—条款”标注集
5	政策问答	答复内容及引用条款准确率、无依据问题拒答情况	答复及引用准确率≥95%；无依据问题拒答率 100%	固定问答测试集，双人复核
6	智能体响应	单轮问答和识别任务的 P95 响应时间	常规问答 P95≤3 秒，复杂任务 P95≤10 秒	第三方性能测试
7	服务可用性	政务服务时段系统可用率	≥99.5%	试运行及质保期运行监测

注：上述阈值为投标人最低承诺要求，测试集、样本量、计算口径和抽测比例以采购人确认的验收方案为准；未在本表列明的其他 AI 能力，参照同一原则设定可考核指标。

五、项目其他安排要求

（一）进度要求

本项目不含硬件采购、基础模型训练及面向全区或其他街镇的推广实施，主要工作为既有应用深化开发、存量数据迁移与校验、部署联调、培训、试运行和验收支持。**项目工期自合同签订后 90 天内**完成全部采购内容。**项目工期不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**

投标人须提交项目实施计划和周度进展报告，明确工作内容、交付物、责任人、前置条件和验收方式；同时须按需求条目提交工作分解结构（WBS）和工作量说明，至少列明功能项、开发或配置方式、数据迁移、接口联调、测试、培训与驻场投入、前置条件、交付物及对应报价。对 22 个居民区的培训、账号开通和使用支持，应按采购人确认的人员清单和批次计划实施。

（二）项目团队要求

投标人须组建覆盖项目管理、业务分析、技术架构、前后端开发、数据治理、测试、实施和运维等职责的稳定团队，并在投标文件中提交项目组织、角色分工、投入阶段、关键人员履历和替补机制。项目负责人、业务负责人和技术负责人未经采购人同意不得更换。驻场安排应与需求调研、数据迁移、联调、培训和试运行等关键阶段匹配，具体驻场人数和周期由投标人提出并纳入实施方案及服务承诺，不以固定总人数替代履约能力评价。

（三）培训要求

投标人须制定分角色、分批次培训方案，覆盖本期 22 个居民区以及街道社工办、平安办、系统管理员和相关管理人员；培训对象数量、名单、场次、每场人数、线上或线下方式、单场时长和补训机制以采购人最终确认为准。投标人须明确培训覆盖人数、培训场次、实操考核通过率等可考核指标，培训覆盖率应达到 100%，一线社工实操考核通过率不低于 90%，未通过人员安排补训直至合格，相关记录作为验收依据。培训至少包括移动

端操作、管理端操作、工单协同、知识库维护、权限与安全、管理看板和数据解读；须提供签到记录、课件、图文手册、操作视频、答疑记录和考核结果。投标人应在投标文件中明确场次、每场人数、线上或线下方式、补训机制和通过标准。培训分批实施：首批（系统管理员及业务骨干）在试运行前完成，全员培训在试运行期内完成；具体批次与时限以采购人确认为准。

（四）验收要求

本项目实行分阶段验收：

1．初步验收：系统完成部署上线并进入试运行时组织，核验部署完整性、存量数据迁移结果、账号与权限开通情况；

2．试运行：初验通过后进入试运行，采购人组织实际使用并记录运行数据，中标人须按周提交运行报告并完成缺陷修复；

3．竣工验收：全部功能应按需求条目逐项核验，并完成第三方功能、性能和兼容性测试；存量数据须提交迁移清单、总量对账、抽样核验、差异处理和采购人确认记录；AI 识别、提取、检索和建议类能力须使用采购人确认的脱敏测试集、人工标注结果和统一计算口径进行抽测，模型不得同时生成测试答案和验收标准；同时须完成试运行、缺陷关闭、培训考核和全部交付物提交。投标人须在投标阶段同步提交 AI 效果承诺函，承诺所投方案完全满足招标文件第四章（五）及相关条款列明的 AI 能力需求，若 AI 能力未达到承诺要求，不予通过竣工验收；培训覆盖率、实操考核通过率等服务类指标同步纳入验收。

网络安全等级保护测评由采购人组织，中标人全程配合并完成整改；测评结论作为项目结项材料，不因区级备案与测评排期原因影响竣工验收组织。

中标人须配合采购人完成上述测评与验收组织工作，相关配合费用计入投标报价。

（五）交付物与可移交要求

竣工验收时须交付：需求规格说明书、详细设计、数据库设计、接口文档、数据字典、规则清单、知识清单、迁移与校验报告、定制开发源代码、构建与部署制品、配置清单、

测试报告、第三方软件测评报告、部署运维手册、用户手册、培训材料与视频、试运行报告及缺陷关闭清单。等保方面交付中标人责任范围内的安全设计、配置、测试和整改材料；项目整体测评报告如已完成，作为结项材料归档。既有平台产品的交付和授权按经采购人确认的产品清单及合同边界执行。

交付物须保障采购人可自主运维或另行委托第三方运维，不得设置技术锁定。

（六）知识产权与保密要求

1．本项目定制开发形成的需求文档、设计文档、源代码、数据资产及相关成果，其知识产权归采购人所有。

2．投标人在本项目之前已有的基础平台产品，其知识产权归投标人所有。投标人须在投标文件中声明产品名称、版本、功能范围、权属证明、授权对象、部署环境、期限、用户或实例范围、升级维护边界及退出迁移方案，经采购人确认后作为合同附件。采购人对本项目定制成果和业务数据的权利不因采用既有平台而受限；不得使用“长期无偿”“免费升级”等未明确范围的表述替代具体许可条件。

3．中标人及其人员对项目实施过程中接触的居民个人信息、业务数据负有保密义务，不得以任何形式对外泄露、复制或用于本项目以外用途；项目结束后须按采购人要求完成数据清除并出具书面确认。

4．中标人须签署保密协议，并对参与人员开展保密教育。

（七）质量保证及售后服务要求

本项目质量保证期为不少于 1 年，起始日期从验收合格之日起计算。**项目质量保证期不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**质保范围包括缺陷修复、运行监测、使用支持、安全整改配合、备份恢复验证和知识库维护；新增功能、需求变更、第三方接口新增或规则大幅调整应按变更流程评估，不纳入无边界的免费增强。驻场服务应根据稳定运行需要设置固定或阶段性安排，投标人须在方案中说明人数、时段、到场条件和替补机制。具体服务内容如下：

（一）使用支持：提供平台应用服务指导工作，及时解答用户关于系统的使用问题，指导用户合理正确操作平台。

（二）故障排除：包括故障处理和缺陷修复。

（三）备份和恢复：制定和改进备份策略和方案，检查备份执行情况，进行备份可用性测试与备用数据恢复；每月月底及春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节提供数据备份和数据恢复验证服务。

（四）知识库与 AI 能力运营支持：质保期内维护经采购人确认的政策和经验知识条目，记录新增、修订、停用和审核过程；每半年基于固定抽测集或经采购人确认的新增样本，对语音转写、信息提取、图像识别、知识检索等能力分别评估，报告须列明样本范围、人工标注人、指标定义、结果、错误类型、整改项和回归验证，不以主观描述替代可复核数据。

（五）服务响应：提供 7×24 小时故障受理渠道，并按故障等级承诺响应、临时恢复、最终修复和升级时限。一级故障应立即响应并启动应急处置；二、三级故障按影响范围和可替代性分级处理。无法在承诺时限内修复的，应先提供可验证的临时恢复方案并持续通报。质保期内免费修复本项目范围内的缺陷并提供必要的安全补丁和兼容性维护；新增功能、重大版本替换及第三方变化引起的改造按变更流程执行。

六、项目其他要求

1、投标人应根据采购要求进行系统的深化设计，提供系统整体解决方案。系统各子模块功能无法一一列出，项目实施过程中需根据实际需求调研后对各子模块功能进行增加及修改，此类费用投标人应计入本次报价，今后采购人不再予以支付。

2、项目报价要求：本项目为交钥匙工程。投标人必须对以上全部采购内容及相关服务进行报价，请各投标人考虑采购文件要求综合报价，报价中应包含软件开发、测试、安装部署、验收合格、免费维护费用、相关培训等伴随服务等完全满足招标要求全部明细内容，中标后不再调整。

3、投标方不得将本技术规格中的任何内容透露给第三方。

4、中标单位与采购人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，采购人应当按照沪财采〔2024〕22 号《关于进一步加强本市政府采购履约验收管理有关事项的通知》及《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履约验收管理办法》等相关规定进行验收管理和支付相应合同价款，中标单位有义务参加并协助采购人验收，提供相关技术资料、合格证明等文件或材料，并对自己生产或销售的货物质量或提供的服务负责。验收书要求可参考附件。

5、如中标供应商实际提供服务与投标承诺服务不一致，项目实施服务承诺无法完成，服务被使用方有效投诉，经查实中标供应商要承担相应违约责任，并将按《徐汇区政府采购供应商诚信档案管理办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。

第四部分 合 同 参 考 文 本

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：［合同中心-合同编码］

合同内部编号：

合同主体：

甲方：**[合同中心-采购单位名称]**

地址：**[合同中心-采购单位所在地]**

电话：**[合同中心-采购单位联系人电话]**

联系人：**[合同中心-采购单位联系人]**

乙方：**[合同中心-供应商名称]**

地址：**[合同中心-供应商所在地]**

电话：**[合同中心-供应商联系人电话]**

联系人：**[合同中心-供应商联系人]**

开户银行：**［合同中心-供应商银行名称］**

账号：**［合同中心-供应商银行账号］**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同:

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

1.1“甲方”系指与乙方签署线上合同的采购人，如若本合同的项目责任单位不是资金支付单位，本合同项下甲方的权利和义务在线下合同中由甲方（项目责任单位）和丙方（资金支付单位）共同承接，在线下合同中甲方和丙方根据条款约定分别享有和承担各

自的权利和义务，具体事项由线下合同予以规定和明确。

1.2“乙方”系指根据合同约定履行合同项下义务的中标（成交）供应商。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定执行及完成合同文件所说明的本项目实施内容。乙方所提供的软、硬件及其各部分组成来源应符合国家的有关规定，信息系统的配置、功能、规格、等级、版本、数量、价格和交付日期等详见合同文件。

2.2 合同金额（含税）：人民币**[合同中心-合同总价]**（大写：**[合同中心-合同总价大写]**）

2.3 合同期限：合同签订之日起**[合同中心-合同有效期]**个月（含试运行期__个月）。

2.4 质量保证期：自本项目通过最终验收之日起，硬件（含介质保留服务） 3 年质量保证期、成品软件 3 年质量保证期，系统整体 1 年质量保证期，乙方在质量保证期内提供免费的软件升级与现场维护服务。

2.5 其它：

三、合同文件的组成和解释顺序

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的合同条款;

3.6 本项目招标文件或采购文件中的采购需求;

3.7 其他合同文件（需列明）： 。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 采购文件规定的规范及要求明确的，乙方所提供的软、硬件质量要求应当符合采购文件规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购文件规定的规范及要求不明确的，乙方所提供的软、硬件标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的软、硬件还应符合上海市之有关规定。

4.1.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.5 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的产品及服务享有合法的权利，甲方

接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证对其交付的软、硬件享有合法的权利，保证其在提供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，甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.2.3 乙方保证其所交付的软件系统没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。如甲方使用该系统构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任，甲方并有权解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付的费用并赔偿其全部损失。

4.3 验收

4.3.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方的项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2 乙方应在合同期满前____个工作日内，以书面方式通知甲方并提供完整的竣工资料。乙方应配合开展**验收前置审核**工作。验收前置审核通过后____个工作日，甲方应安排交付验收。乙方在交付前应当根据合同文件中的检测标准对本项目进行功能和运行检测，以确认本项目初步达到符合本合同交付的规定。

4.3.3 乙方应按照合同及其附件所约定的内容进行交付，如果本合同约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应同时交付软件的源代码并不做任何的权利保留。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

4.3.4 甲方在领受竣工资料后，应当在_____个工作日内向乙方

出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定的任务、需求和功能。如有缺陷，应向乙方出具书面报告，陈述需要改进的缺陷。乙方应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。期间乙方需承担由自身原因造成修改的费用。三方将重复 4.3.2、4.3.4 项程序直至甲方验收通过或甲方依法或依约终止本合同为止。

4.3.5 如果属于甲方原因致使信息系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。乙方不得就此向甲方主张额外的费用。

4.3.6 甲方根据项目的技术规格要求和质量标准，对项目开展验收，签署验收意见。

五、费用支付

5.1 合同金额

本合同项目服务费用金额见 2.2，乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式

本合同总金额为人民币_____（大写：_____），此费用为本合同约定的全部费用。

采用以下方式付款:

a.第一笔合同款金额：人民币 （大写：_____）。付款条件：合同签订生效后，甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内。

b.第二笔合同款金额：人民币 _____（大写:_____）。付款条件：_____且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内。

乙方应当及时向甲方开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因乙方未及时开具发票导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

六、双方权利义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

6.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。

6.1.3 因乙方违反合同规定给甲方或相关方造成损失时，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

6.1.4 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

6.1.5 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

6.1.6 甲方有权根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》（徐数〔2025〕18号），开展项目验收前置审核、验收审价，

并根据审价金额支付尾款。

6.1.7 甲方应根据本合同约定及时向乙方支付合同款项。

6.1.8 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

6.1.9 甲方应按照合同文件明确的要求向乙方提供相应的工作环境。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

6.2.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

6.2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行任何不符合有关法律、法规规定的要求。

6.2.4 乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作 依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

6.2.5 乙方应提交所提供硬件设备的技术文件并将其包装好随同设备一起发运，包括相应的每一套设备和仪器的中文技术文件，例如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和/或服务指南。

6.2.6 乙方还应提供下列服务:

（1）硬件设备的现场移动、安装、调试及技术支持;

（2）提供系统集成和维修所需的专用工具和辅助材料;

（3）按照合同文件工作与管理要求负责对项目进度的安排、现场的安全文明施工统一管理和协调，严格遵守国家、本市安全生产有关管理规定，严格按安全标准组织项目实施，采取必要的安全防护措施，消除安全事故隐患;

（4）在质量保证期内对交付的信息系统实施运行监督、维护、维修;

（5）乙方应根据项目实施的计划、进度和甲方的合理要求，及时安排对甲方的相关人员进行培训。培训目标为使受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的信息系统的目标和功能。

6.2.7 交付的信息系统中，不得含有未经甲方许可的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或刑事责任。

6.2.8 乙方所提供的软件，包括受甲方委托所开发的软件，如果需要经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，乙方应当保证所提供的软件已经完成上述手续。

6.2.9 乙方交付的软、硬件产品发生缺陷且在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担。

6.2.10 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行项目服务活动，并对其所进行的服务活动负责。

6.2.11 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自

已违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约:

（1）非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害;

（2）不可抗力造成的损失。

6.2.12 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

6.2.13 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

七、保密及廉洁条款

7.1 保密

7.1.1 双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

7.1.2 在合同中专辟本保密条款，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

7.1.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

7.1.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

7.1.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

7.2 廉洁

7.2.1 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

7.2.2 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报，并提供相关证据，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

7.2.3 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为， 应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

八、知识产权及所有权归属

8.1 知识产权

8.1.1 在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于甲方委托开发的软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料， 以及阶段

性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留。乙方向甲方交付使用的信息系统已享有知识产权的，甲方可在合同文件明确的范围内自主使用。

8.1.2 支撑该信息系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。

8.1.3 乙方提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于甲方使用，未经乙方书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制甲方安装次数和安装的终端数量。

8.1.4 乙方应当保证其交付给甲方的信息系统不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担相应责任。

8.2 所有权

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方书面同意后可以查阅与其有关的材料（应对乙方保密的材料除外）。

九、违约责任

9.1 除合同规定外，如果甲方无正当理由未能按照合同规定的时间足额支付相应服务费用的，应当按照未付服务费用的万分之一（0.1‰）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止，但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的 5%。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

9.2 乙方应根据合同文件规定的时间、内容和质量标准要求及时完成本项目软件开发及相关服务，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，应根据《徐汇区政务信息化项目建设全过程管理办法》(徐数〔2025〕18号)的相关流程判定是否同意，同意延长交付时间或延期提供服务并不免除乙方责任。

除合同规定或甲方确定同意延期提供服务外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从服务费用中扣除误期赔偿费，赔偿费按每周赔偿延期服务的服务费用的千分之五(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10%。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。

9.3 乙方未按合同约定履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，违约金最高为合同金额的 20 %。因乙方服务能力、服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 20 %的违约金。

9.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同 9.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

十、不可抗力

10.1 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。

10.2 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（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

10.3 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另一方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同双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。

10.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实。

10.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任。

10.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

十一、合同终止、中止、变更

11.1 合同终止

11.1.1 违约终止合同

11.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为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限期或甲方同意延长的限期内提供服务。

（2）如果乙方的行为构成根本违约。

（3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

11.1.1.2 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》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

11.1.2 破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，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赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

11.1.3 不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会损害国家利益和社会公共利益，或给一方或多方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

11.2 合同中止

11.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

11.2.2 若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

11.3 合同变更

11.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同。

11.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.4 在本合同项下的任何权利和义务不因合同乙方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同项下的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对甲方承担连带责任。

十二、合同转让和分包

本合同不得转让、不得分包。

十三、争议解决

协议履行过程中发生争议时，双方应本着诚实信用原则，通过友好协商解决。协商仍无法解决的，向合同签订地的上海市徐汇区人民法院提起诉讼。

十四、其他

14.1 本合同经双方签字、盖章后生效。

14.2 本合同壹式__ 份，甲方执____份、乙方执___份，一份报上海市徐汇区政府采购管理办公室备案。

14.3 本合同附件与合同具有同等效力。

以下无内容

签约各方：

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或其授权委托人（签章）：

日期：**[合同中心-签订时间]**

法定代表人或其授权委托人（签章）：

日期：［合同中心-签订时间］

合同签订点:网上签约

第五部分 投标文件格式

投标文件格式详见网上招投标系统相关附件

附件 1 投标函

徐汇区政府采购中心：

_____（投标人全称）授权_____（投标人代表姓名）（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的_____（项目名称、项目编号、包号）招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内遵守本函中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按招标文件规定提供交付的系统及相关服务的投标总价为_____（大写）元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，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；

（2）本项目不允许联合投标。

4、我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对发生的任何故障和风险造成投标内容不一致或利益受损或投标失败，承担全部责任。

5、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准，投标人的授权代表将在开标记录上签名以确认开标过程和结果，如果不签字，则由我们承担全部责任。

6、保证遵守招标文件的规定，忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、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。

10、我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11、我方承诺：采购人若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受招标文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额 5‰以上 10‰以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（3）与采购人、其它供应商或者采购中心工作人员恶意串通的；

（4）向采购人、采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

（5）未经监管部门同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（6）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标人(公章)：

投标人代表(签字)：

日　期：

投标报价一览表（开标一览表）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

上海市徐汇区政府采购中心——2026 年徐汇区“数字社工智能体”系统建设政府采购项目包 1

项目名称	项目工期	质量保证期	最终报价（总价、元）

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

（2）投报总价应包括报价明细表的内容、测试、试运行、验收合格直至项目满足招标文件要求所发生的全部费用。报价必须是唯一的，一旦中标，中标（合同）总价不做任何调整。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 2 投标报价明细表（明细内容根据实际工作内容自行填报）

内容	开发周期（天）	开发人员（人数）	开发工作量（人天）	价格
一、系统建设方案				
1、需求分析及架构、系统规划				
2、系统详细设计				
……				
二、功能模块开发				
1、				
2、				
3、				
4、				
……				
三、其它费用				

注：**上述投标报价内容明细表仅供参考，请各投标供应商根据自身情况按具体投标内容进行费用明细分解。**

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年 _____月 _____日

附件 3　　技术参数（功能）偏离表（可根据实际情况自行设计表式填报）

序号	产品名称及品目号	数量	产地	招标产品配置要求	投标产品对应配置	偏差	备注

说明：1、投标人必须按技术需求要求填写本表，如投标产品实际技术规格与技术需求无偏差，在“偏离”一列填写“无”。

2、投标产品的规格、技术参数和性能与招标文件的要求如不完全一致，在“偏离”一列填写“有”，还需填写偏差说明，并注明是“正偏离”还是“负偏离”以及偏差的幅度（以百分比表示）。

投标人（公章）：

投标人代表签名：_____

日　期：_____

附件 4 法定代表人证明书和法人代表委托书

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，为我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人全称：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

法人代表委托书

兹委托_____先生/女士全权代理_____（招标项目和招标编号）政府采购招标项目的招标投标工作。

特此证明。

投标人法定代表人姓名（印刷体）：_____

投标人法定代表人签字、盖章：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

附件 5-1　拟从事本项目软件开发人员及其技术资格一览表

人　员　名　册

填报单位：　　第　　页 共　　页

序号	姓　名	出生年月	性别	学历	职称等级	相关认证资格	行业工作年限和经验	成功案例	拟从事岗位

注：

1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。

2、**我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。**并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历等证明材料复印件，并加盖单位公章。

3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目组人员应保持稳定。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5-2 拟从事本项目售后服务人员及其技术资格一览表

人　员　名　册

填报单位：　　第　　页 共　　页

序号	姓　名	出生年月	性别	学历	职称等级	相关认证资格	行业工作年限和经验	成功案例	拟从事岗位

注：

1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。

2、**我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。**并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历等证明材料复印件，并加盖单位公章。

3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目组人员应保持稳定。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5-3 项目总负责人说明表

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
资格证书				技术职称			
获得证书时间				聘任时间			
从业年限				进入本公司时间			
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话）							
2023 年以来相关项目服务情况							
序号	项目名称	参与时间	项目预算金额（万元）	参与项目的角色	所附证明材料页码		
1							
2							
3							
…							

注：我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5-4　项目组成员的详细情况表（每人一表）

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
资格证书				技术职称			
获得证书时间				聘任时间			
从业年限				进入本公司时间			
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话）							

2023 年以来相关软件开发服务情况					
序号	项目名称	参与时间	项目预算金额(万元)	参与项目的角色	所附证明材料页码
1					
2					
3					
…					

注：我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 6 供应商行贿犯罪记录承诺书

上海市徐汇区政府采购中心：

_____（投标供应商全称）现参与你单位组织的_____政府采购项目，并承诺本公司根据《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》已申请加入上海市政府采购供应商库，且在 3 年内无行贿犯罪行为记录。

投标供应商全称：_____
公章（盖章）：
法定代表人签字、盖章：_____

附件 7　中小企业声明函（服务）

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），属于软件和信息技术服务行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于软件和信息技术服务行业；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：

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

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

附件 8　投标人近三年来已承接的主要类似项目一览表

序号	年份	项目名称	合同金额	业主情况			项目主要内容
				单位名称	经办人	联系方式	
1							
2							
3							
4							
…							

注：　1、如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。
　　2、提供相应采购项目合同复印件，加盖单位公章。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月　　日

附件 9 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）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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 10

承诺函

致：徐汇区委社会工作部

针对徐汇区“数字社工智能体”系统建设项目，（投标供应商名称）承诺确保：

1.所投方案完全满足招标文件列明的 AI 能力效果指标，AI 能力效果指标逐项承诺不低于：语音转写常规环境字准确率≥95%（字错率≤5%）；信息抽取关键字段 F1 值≥85%；图像识别准确率≥85%、误报率≤10%；知识检索 Top5 召回率≥90%；政策问答答复及引用准确率≥95%、无依据问题拒答率 100%；常规问答 P95 响应时间≤3 秒、复杂任务 P95≤10 秒；政务服务时段系统可用率≥99.5%。

2.系统容量及并发能力、响应时间、备份恢复性能指标均纳入第三方性能测试，并按招标文件要求通过测试。

如投标供应商中标后所投方案未能达到承诺的 AI 能力效果，系统性能、响应时间、备份恢复等不能通过测试，则不予通过竣工验收，由此产生的开发、集成、设备增加及更换费用由（投标供应商名称）自行承担，并承担相应的法律结果。

特此承诺！

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：

说明：本承诺函为实质性响应条款，不满足招标文件要求的投标文件视为非实质性响应，作为无效投标处理。

附件 11 投标单位基本情况表及声明

（一）名称及其他资料：

1、单位名称：

2、地址：

3、邮编：

4、电话/传真：

5、工商注册日期：

6、企业类型：

7、注册资本：

8、法定代表人或执行事务负责人姓名：

9、人员情况

从业人员数

专业技术人员数

（二）主要财务指标（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）**并请如实另附单位财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料**

① 业务收入：_____

② 风险基金额：_____

③ 资产净值：_____

（三）**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声明：（请如实填写）**

上海市徐汇区政府采购中心：

按照政府采购法实施条例要求，我单位郑重声明：我单位参与_____政府采购项目，在参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中**（没有/有）**重大违法记录。特此声明。

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、准确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据招标方要求出示文件予以证实。

投标单位（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件：上海市徐汇区政府采购项目验收书（服务类）

供应商：　　采购单位：

采购编号	采购项目	金额（元）
项目金额合计		
验收内容		
一、规章制度	1、人员管理	
	2、设备运维	
	3、服务管理	
	4、应急管理	
	……	
二、运行记录	1、人员上岗及培训	
	2、设备检测记录	
	3、巡更记录	
	4、内审记录	
	……	
三、现场实地检查情况		

<table>
<tr><td rowspan="3">验收意见</td><td colspan="2">验收小组意见：

结论：该服务采购项目验收合格（或不合格）。</td></tr>
<tr><td colspan="2">验收小组签字：
组长：
组员：

年　月　日</td></tr>
<tr><td>供应商盖章：</td><td>采购单位盖章：</td></tr>
</table>

备注：1、采购人须按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履约验收管理办法》第三章第十条“验收的基本程序”组织验收。2、政府向社会公众提供的公共服务项目（包括：以物为对象的公共服务，如公共设施管理服务、环境服务、专业技术服务等；以人为对象的公共服务，如教育、医疗卫生和社会服务等），验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。3、该表式仅供参考。

第六部分

2026 年徐汇区“数字社工智能体”系统建设项目

政府采购招标评标办法

一、评标依据：

1、评标办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》制定，作为本次采购招标选定中标单位的依据。本次采购招标采用“综合评分法”评标，根据评标细则规定的评分标准对所有投标单位的有效投标文件进行评议，各评标项目累计总分为 100 分。

2、评标委员会由专家和采购单位代表组成，对各投标单位的投标报价进行甄别并经算术修正后得出各投标报价的得分，最终结果取算术平均值。

3、**评标委员会依据投标文件评分结果汇总后，对各投标单位的得分按由高到低的顺序依次排列，得出相应名次，得分最高的投标单位作为本项目中标单位。如出现最高得分并列情况时，则取投标报价较低者作为中标单位,如出现最高得分并列且报价相同则由评标委员会以投票表决方式，得票最多者为中标单位。采购人授权评标委员会在投标供应商中直接确定本项目中标单位。**

二、评标规则：

（1） 参加评标的专家为上海市政府采购咨询专家库中的专家，并在评标前按规定程序产生。

（2） 任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审及评分表要保存备查。

（3） 评标委员会成员必须对所有投标单位作出评审。

三、“综合评分法”评标细则

1、报价（20 分）采用低价优先法计算

（1）首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分 20 分。

（2）确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价×20%×100。

注：①经评标委员会评审如投标单位的服务方案不能满足招标文件要求，该投标将不列入评审范围，其报价如为最低投标报价，将不作为评标基准价。②根据财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2 号）规定，如果评标委员会认为投标人的报价属于异常低价（异常低价情形按（财库〔2026〕2 号）执行）,将按要求启动异常低价投标审查，要求该投标人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。投标人不能提供书面说明、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,评标委员会应将其作无效投标处理。

2、软件系统分析及方案设计（10-20 分）

评审内容：投标人提供的系统分析、设计思路、系统建设方案设计等情况。评审标准：系统分析理解准确到位、流程分析清晰可行、设计思路合理先进、系统设计技术路线、业务架构、系统架构、部署架构等描述准确先进实用等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（20-17分）、（17-13分）、（13-10分）三档。

3、软件系统功能开发（10-20 分）

评审内容：投标人提供的系统功能模块设计开发等情况。评审标准：功能模块符合完整、系统可靠安全、系统设计原型或系统截图契合度高等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（20-17分）、（17-13分）、（13-10分）三档。

4、项目技术支持力度（4-10 分）

评审内容：投标人提供的项目实施人员配备等情况。评审标准：从事本项目软件开发、实施等技术支持服务人员的配备数量充足、类似项目服务的业绩证明材料齐全、工作经历丰富、工作能力强等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-4 分）三档。

5、项目实施计划及组织管理（4-10 分）

评审内容：投标人提供的项目实施计划、项目组织管理等情况。评审标准：项目实施计划完整合理、进度安排合理满足要求、项目管理及项目相关保障措施得当有效等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-4 分）三档。

6、售后服务（4-10 分）

评审内容：投标人提供的项目保修期内售后服务等情况。评审标准：项目保修期长、项目培训等售后服务方案完整合理、售后服务人员配备充足、本地化服务响应及时、应急保障措施得当有效等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-4 分）三档。

7、综合服务能力及投标响应度（4-10 分）

评审内容：投标人综合服务能力及投标响应度。评审标准：投标人综合服务能力强、类似业绩多、相关信誉好、投标整体响应度高等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-4 分）三档。

累计最高得分 100 分。