项目编号：310106000261020142648-06390155

2026年静安区为老服务一键通项目

公开招标文件

2026年10月23日

采购单位：上海市静安区养老服务发展和管理中心（上海市静安区社会福利院）

地　　址：大统路480号3320室

2026年10月23日

目　　录

第一章　公开招标采购公告.....3
第二章　投标人须知 5
第三章　评标办法及评分标准.....22
第四章　招标需求 36
第五章　政府采购合同主要条款指引.....36
第六章　投标文件格式附件.....51

第一章　公开招标采购公告

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、项目编号：310106000261020142648-06390155

二、公告期限：5 个工作日

三、采购项目内容、数量及预算

包号	包名称	数量	单位	预算金额（元）	简要规格描述或包基本概况介绍	最高限价（元）	备注
1	2026 年静安区为老服务一键通项目	1		2400000.00	为静安区为老服务一键通服务（详见招标文件第四章的采购需	2400000.00	

					求)。		

四、合格投标人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单

1）具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的企业法人、自然人、事业单位或者其它组织；

2）本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；

3）公司资产状况良好，无重大金融、财经违法行为，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；严格遵守国家有关的法律法规，依法缴纳税收和社会保障资金，内部管理规范、控制制度严密，具有严格的操作规程和保密措施；

4）未被列入“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和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

5）本项目专门面向中、小企业采购。

6）本次招标不接受联合投标。

2026 年静安区为老服务一键通项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	包 1

五、投标报名：

1、报名时间：2026-10-23 至 2026-10-30 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。

2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）进行报名。

3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

六、投标保证金：

无

七、投标截止时间和地点：

投标人应于 2026-11-13 11:00:00 投标地点:本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在“上海政府采购网”(bttp://www:zfs& sh.gov.)电子招投标系统提交。

八、开标时间及地点：

本次招标将于 2026-11-13 11:00:00 时整在上海政府采购网（政府采购云平台）http://www. zfcg. sh.gov.cn；开标，投标人可以派授权代表出席开标会议。

第二章　投标人须知

前附表

序号	内　容	要　　求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》三
2	信用记录	根据财库[2016]125 号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、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的供应商，**其投标将作无效标处理**。
3	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护保部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。

		招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品，**否则其投标将作为无效标处理。**
4	小微企业有关政策	本项目专门面向中、小企业采购。**属于小型和微型企业的，投标文件中投标方 必须提供的《中小企业声明函》以及本单位、制造商（如有）“国家企业信用信 息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为开标前二周内，并加盖本单位公章），并在报价明细表中说明制造商情况。**
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第 7 个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	电子投标文件组成	电子投标文件：1 份（供应商应在投标截止时间前通过投标客户端软件完成投标 文件编制、加密、上传提交）。
13	纸质投标文件组成	纸制投标文件：正本 1 份、副本 4 份，每份正本或副本均需装订成册，每份投标文件封面上均应标明招标项目名称、项目编号、标包号（如有的话）、 投标日期、投标人名称等内容，并在右上角标明“正本”或“副本”字样。投标人名称处需加盖单位印章，招标项目名称、项目编号、标包号（如有的话）、投标人名称、投标截止时间等，名称处加盖单位印章。 招标方于投标截止时间前半小时内接收纸质投标文件，投标文件送达回执、政府采购活动现场确认声明书（格式详见附件）应单独提供，如投标人递交纸质投标文件时未提供回执，视同不提供纸质投标文件。纸质文件仅供评审时评审委员会成员方便查阅，实际以投标人在上海政府采购云平台上传的电子投标文件版本为准。纸质投标文件的接收地址为：上海市静安区共和新路 3737 号 B501 室。 **投标人递交纸质投标文件时，如出现下列情况之一的，投标文件将被拒收：** **1、未按规定密封或标记的投标文件；** **2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的投标文件；**

		3、仅以非纸制文本形式的投标文件； **4、未成功办理投标人报名手续的；** **5、超过投标截止时间送达的投标文件。** 投标人在投标截止时间前，可以书面通知（加盖公章）招标方，对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。
14	中标结果公告	中标供应商确定之日起 2 个工作日内，将在上海市政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为 1 个工作日，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。
15	投标保证金	无
16	合同签订时间	中标通知书发出后 30 日内。
17	履约保证金	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
18	付款方式	国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表
19	投标文件有效期	90天
20	注册登记与安全认证	（1）为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与 主体均应在电子采购平台上注册登记并获得账号和密码。采购人、供应商、采购代理机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。 （2）使用电子采购平台采购的项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。
21	采购文件澄清、补充与修改	（1）采购人和采购代理机构可以依法对采购文件进行澄清、补充与修改，澄清、补充与修改的文件应在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载采购文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载采购文件的供应商。
22	网上投标	（1）登入招投标系统：投标供应商用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登陆上海市政府采购网上投标系统。 （2）填写网上投标文件：投标供应商在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在投标截止时间前按照网上投标系统和采购文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标供应商可以选择要参与的包件进行投标。投标供应商用上海市电子签名认证证书对填写内容加密后上传到投标系统。
23	投标签收	各供应商在投标（投标）文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行投标签收，投标截止时间之后，采购代理机构业务

		员将无法投标签收。投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（投标）文件视为投标(投标)未完成，投标失败。 对已完成上传投标的项目进行撤销或重新修改，在“投标管理”菜单中点击左侧导航“已完成投标”内，勾选当前项目的所有包且状态为待签收，点击“撤销”按钮，并进行确认即可。 投标状态为【签收成功】，须联系采购代理机构项目业务员，进行撤销签收后，再进行撤标操作。
24	投标截止	（1）投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。 （2）投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准
25	开标	（1）参加开标会议。在根据采购文件规定的要求完成网上投标文件提交后，按照采购文件规定的时间和地点，投标供应商的法定代表人或其授权的投标代表携带要求的材料及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质投标文件）出席开标会议。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。 （2）开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。 （3）因投标人自身原因，在电子采购平台开标规定时间内，未在投标网页上完成签到的，视作投标人主动放弃投标。 （4）开标时参加开标的投标人仅以开标系统显示为准，此时不寻求不考虑其他外部证据，诸如上传遇阻，格式不符，系统故障等原因。 （5）开标时若发生影响正常开标的系统故障，开标会延后，项目再次开标时间，另行公告或通知。 （6）投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，招标代理采购机构解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。有证据能证实是因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。
26	投标文件解密	（1）投标截止、电子采购平台显示开标后，由采购代理机构 解除电子采购平台对投标文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。 （2）投标供应商因自身原因未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。
27	开标记录的确认	（1）投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。 （2）投标供应商应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并作出确认。投标供应商因自身原因未作出确认的视为确认开标记录表内容。投标供应商发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向采购人（采购代理机构）提出更正，采购人（采购代理机构）应核实开标记录表与投标文件中的开标一览表内容。

28	其他	（1）本项目按规定通过上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统（以下简称电子招标系统）实施招标，投标供应商须按照该系统的设置要求对本项目进行电子投标。 （2）本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，本采购代理机构不承担责任： a)因电子采购平台由市财政局建设、维护和管理，故电子招 标系统发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响； b）本采购代理机构以外的单位或个人在电子招标系统中的不当操作对本项目产生的影响； c）电子招标系统的程序设置对本项目产生的影响； d）其他无法预计或不可抗拒的因素。 （3）投标供应商参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。
29	电子投标软件平台帮助电话	400-881-7190
30	招标方代理费用	有
31	解释权	本招标文件的解释权属于上海采诏项目管理咨询有限公司。

一、总　则

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1、“招标方”系指组织本项目采购的上海采诏项目管理咨询有限公司。

2、“投标人”系指向招标方提交投标文件的单位或个人。

3、“采购人” 系指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4、“货物”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6、“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

（三）投标人及委托有关说明

1、授权代表须携带有效身份证件。如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（投标文件正本用原件，副本用复印件，格式见附件）。

2、投标人投标所使用业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

3、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

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

5、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

（四）投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有其他相反规定除外）。

（五）质疑

1、投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑。

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

a 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

b 质疑项目的名称、编号；

c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

d 事实依据；

e 必要的法律依据；

f 提出质疑的日期。

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

（六）招标文件的澄清与修改

1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第 7 个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。**逾期提出招标方将不予受理。**

2、招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致

时，以最后发出的书面文件为准。

二、投标文件的编制

（一）投标文件的组成

投标文件由资质文件、技术及商务文件、投标报价文件三部份组成。

1、资质文件

（1）投标声明书（格式见附件，含重大违法记录声明）；

（2）提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。（以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准）

（3）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（4）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（5）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

（6）联合投标协议书（若需要）；

（7）联合投标授权委托书（若需要）；

（8）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

2、技术及商务文件

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标方认为需要的其他文件资料。

3、报价文件：

（1）投标报价明细表（格式见附件）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（3）小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

（4）残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）。

注：法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。

（二）投标文件的语言及计量

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

2、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），**否则将作无效标处理**。

（三）投标文件的有效期

1、自投标截止日起 90 天内投标文件应保持有效。**有效期不足的投标文件将作无效标处理。**

2、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（四）投标文件的签署和份数、包装

1、投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2、投标人应按资质文件、技术及商务文件、报价文件正本、副本规定的份数分别编制并按 A4 纸规格分别竖面单独装订成册，投标文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。**活页装订（是指用卡条、抽杆夹、订书机等形式装订，使标书可以拆卸或者在翻动过程中易脱落的一种装订方式）的投标文件将作无效标处理。**

3、投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除《投标人须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。招标方提倡双面打印或书写。

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

5、投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

6、投标人应按资质文件、技术及商务文件、投标报价文件分类分别单独密封封装。投标文件封装后，外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称（资质文件、技术及商务文件、报价文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。

（五）投标报价

1、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且**不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）**。

2、投标报价**应包含项目所需全部货物、服务，不得缺漏**，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。

3、投标报价总价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

（六）投标保证金

无

（七）串通投标认定

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5、不同投标人的投标文件相互混装；

6、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

（八）投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1、未按规定交纳投标保证金的；

2、投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；

3、投标人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的；

4、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

5、与招标文件有重大偏离、未满足实质性指标的投标文件；

6、招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；

7、资质文件、技术及商务文件中出现投标价格信息的、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

8、标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

9、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

10、投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

11、未按本章“二、投标文件的编制”第五点投标报价要求报价的；

12、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13、投标人被视为串通投标的；

14、不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（九）错误修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价

明细表为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价明细表的总价为准，并修改单价；

（四）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

三、组织开、评标程序及评标委员会的评审程序

（一）组织开标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人授权代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。投标人如不派授权代表参加开标会的，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

1、开标会由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织投标人签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对投标人保证金缴纳情况进行查验、核实，提请投标人代表或公证人员查验投标文件密封情况并签名确认，如投标人代表对密封情况有不同意见的，按照少数服从多数的原则，以多数投标人意见为准。

3、当众拆封、清点投标文件（包括正本、副本）数量，将其中密封的报价文件现场集中封存保管等候拆封，将拆封后的商务和技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点，同时告知投标人代表拆封报价文件的预计时间。对不符合装订要求的投标文件，由现场工作人员退还供应商代表。

4、商务和技术评审结束后，主持人宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况，无效投标人代表可收回未拆封的报价文件并签字确认。

5、拆封投标人报价文件，宣读《报价明细表》有关内容，同时当场制作并打印开标记录表，由投标人代表、唱标人、记录人和现场监督员在开标记录表上签字确认，不予确认的应说明理由。投标人授权代表未到现场的，或开标记录不予确认且不说明理由的，视为无异议。唱标结束后，现场工作人员将报价文件及开标记录表护送至指定评审地点，由评审小组对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6、评审结束后，主持人公布中标候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

（二）组织评标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

1、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。

2、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。

3、宣读提交投标文件的供应商名单，组织评标委员会各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

5、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

6、采购人代表或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组

织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。

7、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分 30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

8、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

9、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（三）评审程序

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

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

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

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

5、评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未到场或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

四、评审原则

1、评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。

3、评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

4、财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推

荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

五、确定中标供应商的原则

1、项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

2、采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3、采购结果经采购人确认后，招标方将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布中标公告，并向中标方签发书面《中标通知书》，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。

六、合同授予

（一）签订合同

1、采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同，招标方作为合同签订的鉴证方。

2、中标人拖延、拒签合同的,将被扣罚投标保证金并取消中标资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

七、货款的结算

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

第三章　评标办法及评分标准

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

一、总则

本次评标总分为 100 分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

二、分值的计算

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

三、评分细则

政府采购主要政策：

（1）中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》文的相关规定认定。

（2）根据《财库〔2014〕68 号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。

（3）根据《财库〔2017〕141 号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企 业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进

中小企业发 展管理办法》的通知[财库〔2020〕46 号]” 和《财库〔2017〕141 号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的报价，其价格不予扣除。

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

若本项目面向大、中、小、微型企业，事业单位及社会组织等各类供应商采购， 且供应商提供了完整、真实的“中小企业声明函”，属于小型或微型企业的供应商按下述规定享受价格分优惠政策，中标单位应切实落实面向中小企业预留采购份额的政策要求：

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支 持中小企业力度的通知》(财库(2022)19 号)的相关规定，对小型或微型企业的报价给予 10%的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 10%的扣除。

（2）若投标人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其 他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成 联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或 者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代 理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

（3）供应商提供的货物或服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

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

注：货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也

有大型企业制 造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

三、评标内容及标准

综合评分法

2026 年静安区为老服务一键通项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	1、根据财政部令第 87 号文件规定，综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为基准价，其价格分为满分 10 分。 2、其他投标人的投标报价得分计算公式如下： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100。
整体服务方案	0~30	评审内容： 平台服务方案（包含紧急呼叫服务、一键挂号服务、一键打车服务、

		主动关爱服务、养老顾问服务、生活便民服务、增值服务等）、通话录音管理存档方案、对服务满意度的自我考核测量方案以及投标单位建议的服务质量检查方法或方案、对投诉处理的控制管理方案、保密承诺书以及发生泄密后的应急处理方案、相关退出机制以及文件信息的交接方案的针对性、科学性、合理性、适用性。 评分标准： （1）整体服务方案与本项目需求所有服务功能的吻合程度较高，具有针对性、科学性、合理性、先进性，并且投标方案已充分考虑

		用户的日常用途和需求的得 30 分； （2）服务方案与本项目需求所有服务功能较吻合，部分针对性有缺陷，体现出一定的科学性、合理性、先进性，并且方案已考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 25 分； （3）服务方案与本项目需求所有服务功能吻合程度一般，无针对性，体现出一定的科学性、合理性、先进性，并且方案未考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 15 分； （4）服务方案与本项目需求所有服务功能

		难以吻合，无针对性，投标方案有较大缺漏的得 10 分。
平台技术服务	0~15	评审内容： 建设并运营能够满足服务需求的呼叫中心，确保服务对象相关数据顺利衔接。平台技术服务方案的针对性、科学性、合理性、适用性。 评分标准： （1）平台技术服务方案与本项目需求的吻合程度较高，具有针对性、科学性、合理性、先进性，并且投标方案已充分考虑用户的日常用途和需求的得 15 分； （2）平台技术服务方案与本项目需求吻合，针对性有缺陷，体现出

		一定的科学性、合理性、先进性，并且方案已考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 12 分； （3）平台技术服务方案与本项目需求吻合，无针对性，体现出一定的科学性、合理性，并且方案未考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 8 分； （4）平台技术服务方案与本项目需求难以吻合，方案有重大缺漏的得 4 分。
维护管理方案	0~12	评审内容: 建立、维护老人需求信息、各类为老服务机构信息以及应急信息的数据库方案以及平台

		设备设施的维护管理方案、备机方案的针对性、科学性、合理性、适用性。 评分标准： （1）维护管理方案与本项目需求的吻合程度较高，具有针对性、科学性、合理性、先进性，并且投标方案已充分考虑用户的日常用途和需求的得 12 分。 （2）维护管理方案与本项目需求吻合，针对性有缺陷，体现出一定的科学性、合理性、先进性，并且方案已考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 8 分。 （3）维护管理方案与本项目需求吻合，无针

		对性，体现出一定的科学性、合理性，并且方案未考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的得 5 分。 （4）维护管理方案与本项目需求难以吻合，方案有重大缺漏的得 3 分。
专用设备	0~8	评审内容： 专用设备功能参数表述、功能质量符合国家相关规定并根据专用设备的技术指标、质量控制、设备性能、实际操作性强、产品合格证书、入网许可证、生产厂家的书面授权书等相应证明材料进行综合打分。 评分标准： （1）提供的专用设备

		功能参数表述详细、功能质量符合国家相关规定并提供相应证明资料得 8 分； （2）提供的专用设备功能参数表述略有缺漏、功能质量符合国家相关规定，相应证明资料略有缺漏 6 分； （3）提供的专用设备功能参数表述略有缺漏、功能质量符合国家相关规定，相应证明资料略有缺漏得 3 分。
人员配置	0~10	评审内容： 提供项目负责人和专业技术人员的专业背景、专业职称、工作经验及资格证、管理培训方案。 评分标准： （1）项目负责人和专

		业技术人员专业背景、专业职称、工作经验与项目吻合程度较高，相关资质证书齐全、管理培训方案完整得 10 分； （2）项目负责人和专业技术人员专业背景、专业职称、工作经验与项目较吻合，相关资质证书、管理培训方案较完整得 6 分； （3）项目负责人和专业技术人员专业背景、专业职称、工作经验与项目吻合程度一般，相关资质证书、管理培训方案一般得 3 分； （4）项目负责人和专业技术人员专业背景、专业职称、工作经验与项目吻合程度较差，相

		关资质证书、管理培训方案欠缺得 1 分。
应急预案	0~5	评审内容： 根据保障紧急呼叫线路畅通的各类突发状况或事件的应急预案和处理方案进行综合打分，包括：一键通专用设备故障、系统故障、断电、老人信息发生泄密等突发情况的应急处理方案。 评分标准： （1）应急预案具有针对性、科学性、合理性、先进性，并且投标方案已充分考虑用户的日常用途和需求的得 5 分； （2）应急方案考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺的

		得 3 分； （3）应急预案无针对性，投标方案有较大缺漏的得 1 分； （4）未提供应急预案的此项不得分。
类似项目业绩	0~10	根据各投标人近年（2023 年 8 月至今）类似项目经验情况进行综合评分（每提供 1 个得 1 分；最高得 10 分）。类似业绩指：投标人近年以来承接的有效的类似项目业绩。是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。

1. 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（响应）审查程序：

2. 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 50%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×50%；

3. 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 50%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×50%；

4. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；

5. 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。

6. 采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 2 项至第 4 项中启动异常低价投标（响应）审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

7. 相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

第四章 招标需求

2026 年静安区为老服务一键通项目需求书

一、项目背景

（一）人口背景

上海市是我国人口老龄化时间最早、老龄化程度最严重的地区。静安区作为上海市的中心城区，人口老龄化、高龄化程度日益加深，已经进入深度老龄化阶段。据统计，截至2025年12月31日，户籍人口90.1万，全区60岁及以上老年人口数达到了38万人，占总人口数的42.18%，80岁以上老年人口数达到了5.6万人，占老年人口的14.74%。其中，独居老年人数达到了2.29万人，纯老家庭户数4.03万户。

（二）政策背景

2019年，上海市人民政府印发《上海市深化养老服务实施方案（2019-2022）》（沪府规〔2019〕26号）要求持续推动智慧健康养老产业发展，促进新一代信息技术和智能产品在养老服务领域应用。2020年，上海市民政局印发《关于在本市实施经济困难的高龄独居老人应急呼叫项目全覆盖的通知》（沪民养老发〔2020〕13号）要求大力推进老年人居家照护监测，降低老年人意外风险，可以通过“一键通”等方式为老年人提供紧急救助，同时还可以提供主动关爱以及各种生活服务。2021年4月，上海市民政局印发《本市关于养老服务数字化转型（“一键通”）试点工作的通知》，在部分街镇试点开展“为老服务一键通”数字化转型应用场景建设，老年人通过一键通电话机、智能手机、电视机以及便携终端等多种方式，一键联系呼叫中心提出需求，由呼叫中心对接相应服务资源为老年人提供转介服务。

二、项目实施必要性

近年来，社会的快速发展让年轻人面临着来自生活、工作等各方面的压力，和父母在一起的时间越来越少，导致独居老年人越来越多，

这已经成为一个不容忽视的社会问题。独居老年人除了生活没人照料，在遭遇突发状况甚至发生意外时，更是无招架之力，难免会发生独居老人猝死家中多日无人知晓的情况。因此，加强本区独居老人风险防范的应急机制建设，降低老人意外风险，让独居老人幸福安度晚年，关乎当下和长远，意义重大而迫切。

另外，随着我区养老服务不断深入发展，养老服务政策越来越多、养老服务设施越建越密、养老服务项目越来越丰富，然而老年人的身体机能且随着年龄的增长而下降，识别力和理解力逐渐变弱，他们有帮助匹配相适应服务的这种需求。因此，运用智能技术手段设置养老服务应用场景，为老年人提供便捷的养老顾问服务，特别是独居老年人，更加方便他们得到养老服务和社会关爱。

三、项目需求

（一）项目名称：静安区独居老人为老服务一键通项目

（二）项目采购人：静安区养老服务发展中心

（三）项目采购类型：购买服务类

（四）服务对象及数量：

1、本区户籍并实际居住在本区，有被服务意愿的老年人（不含聋哑老人）。

第一类，对本区经济困难的高龄独居老年人、90 岁及以上纯老家庭，给予安装“一键通”设备和每月（A 或 B）套餐服务。

第二类，对非经济困难的独居老年人和 80 周岁及以上纯老家庭，自愿自费安装话机的，每月给予 B 套餐服务。

第三类，对其他特殊困难老年人，不安装话机的，给予 C 套餐服务。

2026 年 1 月 1 日前，已安装设备并提供（A 或 B）套餐服务的对象，

保持原服务。

2、经排摸，截止 2025 年 12 月 31 日，本区户籍纯老家庭老年人 8.7 万人,其中独居老年人 2.29 万人。90 岁及以上纯老家庭老年人 3580 人。

目前存量，已服务覆盖的老年人 16252 人（其中 A 套餐服务 1816 人，B 套餐服务 3033 人，C 套餐服务 11403 人）。

（五）项目预算：

1、预算金额：240 万。

2、项目费用分类：

（1）设备费用（含安装费用）每台 220 元（有线话机或无线话机）

（2）服务费用。A 套餐服务：提供包括 “一键紧急救援”、“一键打车”、“一键挂号”、“一键咨询”等生活类服务和每周 2 次人工主动关爱服务。服务费用：按 40 元/月/人。

B 套餐服务：提供“一键紧急救援”、“一键打车”、“一键挂号”、“一键咨询”等生活类服务和每月 2 次 AI 语音关爱服务。按 10 元/月/人。

C 套餐服务：提供“一键打车”、“一键挂号”、“一键咨询”等生活类服务和每月 2 次 AI 语音关爱服务。按 10 元/月/人。

（六）项目承接对象确定方式：招投标

（七）合同期限：自合同签订之日起一年

（八）项目结算：项目按实际发生经费结算，分为安装费用与服务费用等,结算总金额不超过项目中标价，若结算总金额超过项目中标价，以项目中标价金额支付。第一笔费用，在合同签订后，按项目中标价的 30%支付；第二笔费用，在开展服务半年后，按实际安装数和服务数等进行半年按实结算；第三笔费用，服务一年期满后，按照实际

安装数和服务数等按实结算，若结算总金额超过项目中标价，则以项目中标价金额支付尾款。

（九）服务要求：

1、设备服务方面

（1）提供专用话机。为老人提供并安装专门的一键通老人专用电话机。专用电话机具备通话、一键报警、遥控器报警、推倒报警、自动挂机、亲情号码等功能。专用电话机功能质量要符合国家相关规定。已安装一键通电话机的不重复安装。使用已满 2 年以上的话机，若因非人为原因出现故障确需更换的，可更换新话机。

（2）提供安装维护。提供话机发放到户和上门安装、调试服务，确保话机可以正常使用。专用话机出现故障时，须及时为服务对象提供上门维修服务，且在现场无法修好的情况下，承诺提供备机，保证服务对象不因话机故障而中断服务。

2、平台服务方面

（1）提供紧急呼叫服务

当老人有紧急情况需要救助时，能在最短时间用最便捷的方式呼救并通过热线电话平台联系相关救助组织，使老人能得到最及时的救助。

紧急呼叫应保持 7×24 小时有人接听，响应速度应小于 30 秒，有清晰明确的紧急呼叫处理流程。从受理紧急呼叫到联系救助队伍的时间不得大于 30 秒，救助过程中应及时告知相关联系人。

（2）提供一键挂号服务

当老人有就医挂号需求时，通过呼叫热线平台，平台能够对接市卫健委的互联网挂号（健康云），帮助老人实现便捷预约挂号。

（3）提供一键打车服务

当老人有外出打车需求时，通过呼叫热线平台，平台根据老人的

出行需求（出发时间地点、到达地点、乘坐人数、联系电话等），对接市交通委建设的申程出行平台等渠道，为老人完成预约订车。

（4）提供主动关爱服务

热线平台每周主动打电话给老人，提供关爱服务，A 套餐服务每周不少于 2 次人工主动关爱，B 套餐服务每月不少于 2 次 AI 语音关爱服务,C 套餐服务每月不少于 2 次 AI 语音关爱服务。

（5）提供养老顾问服务

通过热线电话平台为老人提供静安区范围内公共服务信息查询（生活服务、医疗服务、法律服务等）和养老服务政策、项目等咨询服务。不得提供非法信息和各类商业推广信息。

（6）提供生活便民服务。通过热线电话平台为老人就近提供为老服务组织信息或直接联系为老服务组织提供服务，服务内容含便民类（家电维修、水电物业维修、家政服务、修锁开锁等）和医疗类（上海市 39 家三甲医院专家门诊预约、陪医、送药等）。

为老人提供的服务商应为值得信赖的且经过严格把关并作为长期服务供应签约用户，具有合法的资质且证照齐全。服务内容的提供应满足大部分老人的日常生活需求，并根据需求情况逐步拓展。

（7）提供养老服务政策咨询服务。通过热线平台提供为老服务政策相关咨询服务，帮助老人家属、养老服务行业从业人员了解并享受各项养老服务政策福利。

（8）提供其他延伸服务

中标供应商结合自身情况提供其他延伸服务。

3、平台技术方面

中标供应商在静安区辖区内建设并运营能够满足服务需求的呼叫中心，并于中标之日起一个月内上线运营。

中标供应商开发服务平台数据接口，方便与其他系统进行数据对接，确保服务对象相关数据顺利衔接。

（十）其他要求

1、保密约定：老人提供的信息应严格保密，防止外泄。应提供详细的技术层面和管理层面的保密措施。如发生信息泄露，产生后果的应承担相应的法律和刑事责任。

2、服务提供：对为老人提供服务的后台供应商，应设立详细严格的准入条件，明确服务标准，并建立考评机制，杜绝通过平台兜售各类商品。

3、服务监管：提供的各类服务应有详细的流程，且每个环节应有差错解决措施，流程的各个环节应有监督措施和信息采样点。按月、半年、年进行电子、纸质总结反馈服务情况，特殊情况应及时反馈。语音服务应有录音记录，日常服务记录应保留 30 天以上，紧急救助记录应保留 180 天以上。应建立服务满意度调查制度并每季度进行反馈。

4、退出机制：如因服务期满或其它因素造成服务确实不能提供时，最终中标供应商应提前 15 天向采购单位进行告知协商，双方同意后，最终中标供应商应将老人信息和服务记录用电子和纸质形式一并移交采购单位，相关存储介质应由第三方专业去密机构予以脱密处理，并签订三年以上保密承诺书。

（十一）项目考评指标

根据《智慧健康养老居家养老安全监测规范——报警服务要求》（T/SIOT000306-2019）对项目实施情况进行考核，评价指标如下：

指标	考评标准
报警信息处置率	≥99%
一次呼叫解决率	≥99%
15 秒服务水平	≥80%

指标	考评标准
用户投诉率	≤0.3%
答复用户准确率	≥95%
服务用语使用率	≥99%
服务满意率第三方评价	优
回访接通率	≥70%
紧急救援质检覆盖率	100%

（十二）服务团队要求

1、投标单位应根据采购文件要求以及自身经验能力，组建一支专职服务团队，并提供针对本项目指定的相关技术文件等，包括但不限于投标单位对采购项目总体需求的理解以及相应的服务方案（包括对采购项目服务内容的理解以及投标单位完成采购项目的具体实施计划、方法，人力、物力、技术力量的投入，服务质量保证措施，成果提交方式等）和相关说明。

2、投标单位应根据采购文件要求提供建立、维护老人需求信息、各类为老服务机构信息以及应急信息的数据库方案以及平台设备设施的维护管理方案。

3、投标单位应提供话务员招聘任职要求及管理培训方案（涉及衣、食、住、行、医疗、心理等各方面）、为老人提供各类服务的详细流程方案（例如：主动关爱老人的时间与内容的策划等）、通话录音管理存档方案、对服务满意度的自我考核测量方案以及投标单位建议的服务质量检查方法或方案、对投诉处理的控制管理方案、保密承诺书以及发生泄密后的应急处理方案、相关退出机制以及文件信息的交接方案等。

静安区养老服务发展中心

2026 年 9 月 1 日

第五章　政府采购合同主要条款指引

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]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

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]

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-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

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]元整（[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

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检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5．2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5．3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。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。

5．4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6．保密

6．1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7．付款

7．1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7．2 本合同款项按照以下方式支付。

7．2．1 付款内容：（分期付款）

7．2．2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

8．甲方（甲方）的权利义务

8．1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8．2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8．3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8．4 甲方在合同规定的服务期限内有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 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8． 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

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系统运作的软件和硬件，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服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9．8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 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 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11．3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 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提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13. 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15．3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16．违约终止合同

16．1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16．2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17．破产终止合同

17．1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18．合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19．合同生效

19．1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19．2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20．合同附件

20．1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20．2 本合同附件与合同具有同等效力。

20．3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21．合同修改

21．1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

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]**　　日期：［合同中心-签订时间］

合同签订点:网上签约

第六章　投标文件格式附件

投标人提交文件须知

1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排以致投标文件被误读或代理机构查找不到有效文件，后果由投标人承担。

2、所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3、本资格声明的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、投标人提交的资料将由评标委员会审核，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5、投标人提交的材料将被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。

附件 1：　　正本或副本

2026 年静安区为老服务一键通项目

项目编号：310106000261020142648-06390155（标项　）

资

质

文

件

投标人全称：

地　　址：

时　　间：

1、资质文件目录

（1）投标声明书（格式见附件，含重大违法记录声明）；

（2）投标函；

（3）提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。（以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准）；

（4）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（5）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（6）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

（7）联合投标协议书（若需要）；

（8）联合投标授权委托书（若需要）；

（9）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件 1：

投 标 声 明 书

致上海采诏项目管理咨询有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（2026 年静安区为老服务一键通项目）（编号为310106000261020142648-06390155）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为 90 天。

6、我方参与本项目前 3 年内的经营活动中没有重大违法记录；

7、我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未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。

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

法定代表人签名（或签名章）：_____ 日 期：_____

投标人全称（公章）：_____

附件 2：

投 标 函

（招标单位）：

(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设备及其辅助服务的投标总价为（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）具备《营业执照》，具备相应的经营范围，未被政府采 购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；具备独立承担民事责任的能力；

（2）本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；

（3）投标单位未被列入“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和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法 失信行为记录名单的供应商；

（4）具备完善的售后服务体系；

（5）供应商与采购人或代理单位等项目参与各方不存在控股、管理等利害关系；

（6）具备良好的商业信誉、类似项目服务经验和健全的财务会计制度； 具备履行合同 所必须的设备和专业技术能力；

（7）本项目不接受联合投标。

4、提供投标须知规定的全部投标文件，包括纸质投标文件正本 1 份，副本 4 份。

5、按招标文件要求提供和交付的货物和服务的投标报价详见开标一览表。

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：采购单位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代理机构人员恶意串通的；

（4）向采购人、采购代理机构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：

投标单位(公章)：

投标人代表(签字)： 日 期：

注：除可填报项目外，对本投标函的任何修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标 被拒绝。

附件 3：

“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。

附件 4：

法定代表人授权委托书

上海采诏项目管理咨询有限公司：

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

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

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：_____ 职务：_____

授权代表身份证号码：_____

法定代表人签名（或签名章）：_____ 职务：_____

投标人全称（公章）：_____ 日 期：_____

附件 5：

提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

附件 6：

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 7：

联 合 投 标 协 议 书

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 _____组织实施的编号为 号的招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

甲方单位：　　（公章）　　乙方单位：　　（公章）

法定代表人：　　（签章）　　法定代表人：　　（签章）

日　期：　　年　　月　　日　　日　期：　　年　　月　　日

附件 8：

联合投标授权委托书

本授权委托书声明：根据 _____与_____签订的《联合投标协议书》的内容，主办人_____的法定代表人_____现授权 _____为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务， 联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

授权人（签名）：

日期：　　年　月　日

授权代表（签名）：

日期：　　年　月　日

联合体甲方单位：　　（公章）　联合体乙方单位：　　（公章）

法定代表人：　　（签章）　法定代表人：　　（签章）

日　期：　年　月　日　　日　期：　年　月　日

附件 9：

提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

正本或副本

2026 年静安区为老服务一键通项目

项目编号：310106000261020142648-06390155（标项　）

技术及商务文件

投标人全称：

地　　址：

时　　间：

2、技术及商务文件目录

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标方认为需要的其他文件资料。

附件 1：

评分对应表

投标人全称（公章）：_____ 标项：_____

评分项目	投标文件对应资料	投标文件页码
对应第三章评分办法及评分标准（报价除外）		
……		

授权代表签名：_____ 日期：_____

附件 2：

投 标 项 目 明 细 清 单

投标人全称（公章）：_____ 标项：____

货物类

序号	货物名称	品牌	规格型号	单位及数量	性能及指标	产地

服务类

序号	服务内容	服务人员数量	工作量

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名：_____ 日期：_____

附件 3：

技 术 响 应 表

投标人全称（公章）：_____ 标项：_____

招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名：_____ 日 期：_____

附件 4：

项目组人员清单

投标人全称（公章）：_____ 标项：_____

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名：_____ 日　期：_____

附件 5：

项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；（格式自拟）

附件 6

列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

附件 7：

商务响应表

投标人全称（公章）：_____ 标项：_____

序号	采购文件 招标要求	投标响应情况	偏离情况	承诺

投标单位应根据自己的承诺情况、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“有偏离”、“无偏离 ”。

授权代表签名：_____ 日期：_____

附件 8

售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）;（格式自拟）

附件 9

技术培训计划（若有）;（格式自拟）

附件 10
投标人综合能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）;（格式自拟）

附件 11：

投标人业绩情况一览表

投标人全称（公章）：_____

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同金额（万元）	附件页码		采购单位联系人及联系电话
					合同	验收报告	
备注	提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。						

授权代表签名：_____　　时　间：_____

附件 12

投标方认为需要的其他文件资料。（格式自拟）

附件 13：　　正本或副本

2026 年静安区为老服务一键通项目

项目编号：310106000261020142648-06390155（标项　）

报价文件

投标人全称：
地　　址：
时　　间：

3、报价文件目录

（1）开标一览表（见附件 1）

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（4）小微企业声明函（见附件 2）；

（5）残疾人福利企业声明函（见附件 3）。

附件 1：

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）：_____

招标编号及标项：_____

2026 年静安区为老服务一键通项目包 1

供货期/服务项目负责人	服务期限	确认声明书是否签署	最终报价(总价、元)

授权代表签名：　　日期：

附件 2：

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_____采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）具体情况如下：

1. _____，属于_____行业；制造商为（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型企业的情形，也不存在与大型企业的负责任人为同一人的情形。

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：

注：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。

附:

《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型 标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部 研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36 号)，制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额 等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及 水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业， 餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业 管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，

居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（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 3：

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

（以下附件在递交投标文件时单独提供即可，无需密封进投标文件）
附件 4：

投标文件接收回执

_____（投标人全称）_____

你单位递交的以下项目投标文件，经查验，投标文件的包装、密封情况符合招标文件要求，已于 2020 年　　月　　日　　时　分由我中心工作人员接受。

项目编号		标　项	
项目名称			

请仔细阅读以下内容：

1、本回执中除接收时间、接收人签名以外均为必填，如因信息填写错误、疏漏等造成投标文件接收出现任何问题，责任由投标单位自负。

2、标项填写方式：如该项目只有一个标项填“1”，多个标项请填写投标的完整标项号。

3、本回执投标单位按要求填写打印后，由授权代表携带至投标现场，与投标文件一并交至上海采诏项目管理咨询有限公司现场工作人员。如投标人递交投标文件时未提供回执，视同不需要回执。

上海采诏项目管理咨询有限公司

接收人签名或签章：_____

附件 5：

政府采购活动现场确认声明书

上海采诏项目管理咨询有限公司：

本人经由_____（单位）负责人_____（姓名）合法授权参加_____项目（编号：_____）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □存在下列利害关系_____：

A.投资关系　　B.行政隶属关系　　C.业务指导关系

D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明）_____。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与_____（供应商名称）之间存在下列利害关系_____：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况_____。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现_____供应商之间存在或可能存在上述第二条第_____项利害关系。

（供应商代表签名）_____

年　月　日