

政务大厅咨询帮办服务

竞争性磋商文件

采购单位：上海市普陀区城市运行管理中心
采购代理机构：上海上事工程造价咨询有限公司

2026年06月

2026年06月11日

2026年06月11日

目 录

第一章	竞争性磋商公告
第二章	供应商须知
第三章	项目采购需求
第四章	合同条款格式
第五章	评标办法
第六章	部分格式附件

获取开始日期:2026-06-15

获取结束日期:2026-06-23

上午获取时间: 00:00:00~12:00:00

下午获取时间: 12:00:00~23:59:59

开标一览表: 政务大厅咨询帮办服务包 1

最终报价(总价、元)

是否专门面向中小企业采购: 专门面向中小企业

小微企业价格扣除比例:

是否允许联合体投标: 不允许

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

政务大厅咨询帮办服务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 06 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：310107000260515111503-07355602

项目名称：政务大厅咨询帮办服务

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1500000 元（国库资金：1500000 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-1500000.00 元

采购需求：

包名称：政务大厅咨询帮办服务

数量：1

预算金额（元）：1500000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：本项目需为中心提供规范化、标准化、有序化的服务保障，包括人员引导、咨询解答、自助区帮办、领证发证、巡查协调等。具体采购需求详见本采购文件第五章相关内容。

合同履行期限：一年（2026 年 7 月 21 日-2027 年 7 月 20 日）

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中、小、微型企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）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；

(3) 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。

三、获取采购文件

时间：2026 年 06 月 15 日至 2026 年 06 月 22 日，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 06 月 26 日 13:30（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn；长宁区愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 楼

五、响应文件开启

开启时间：2026 年 06 月 26 日 13:30（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn；长宁区愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 楼。

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

根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）的规定，结合电子采购平台的设置要求，本项目招标方将在在开标后至评标前查询相应供应商的信用记录，查询网址为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。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，其投标将被拒绝或失去中标资格。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市普陀区城市运行管理中心

地址：上海市普陀区同普路 602 号 3 号楼

联系方式：32798037

2. 采购代理机构信息

名 称：上海上审工程造价咨询有限公司

地 址：上海市长宁区愚园路 1203 弄 45 号

联系方式：62103825*8004

3. 项目联系方式

项目联系人：陈文杰，杜明磊

电 话：62103825*8004

第二章 供应商须知

须知前附表

本附表是对供应商须知的补充和说明，与“供应商须知”部分具有同等的法律效力，务请各供应商注意。

序号	内容	须知
1	项目名称	政务大厅咨询帮办服务
2	编号	SSCC/B26081-FW(2026)0052-01
3	采购内容	服务内容详见招标文件第三章 采购需求。
4	预算金额	本项目预算金额：150 万元（预算金额为投标最高限价，经评审后投标报价超出上述最高限价的，作无效标处理）
5	服务期限	自合同签订后壹年
6	疑问	书面传真方式加盖响应人公章向上海上审工程造价咨询有限公司提出 时间：2026 年 06 月 23 日 11：00 之前 联系人：陈文杰 电话：62103825*8004；传真：62136734
7	接收质疑的方式及联系方式	供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至采购代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖供应商公章）； 联系方式详见竞争性磋商公告。
8	履约保证金	不收取
9	投标（响应）保证金	不收取
10	响应文件份数	响应文件以上传至上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统的响应文件为准。 响应人应在开标时，递交与上传文件一致的签字盖章版响应文件一份（PDF 格式）。
11	电子响应文件 递交地址、时间	递交地址：上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统 递交截止时间：2026-06-26 13:30，以网上投标系统显示时间为准
12	开标	开标地址：愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 楼 开标时间：2026-06-26 13:30

13	磋商	磋商地址：愚园路 1203 弄 45 号南楼 2 楼 磋商时间：2026-06-26 14:00（暂定） 供应商应按磋商文件规定及采购代理机构另行通知的日程、地点安排准时参加本次磋商相关活动，如有缺席，采购方可取消其参加资格。
14	评标办法	综合评分法
15	投标有效期	响应文件合格投递后，自投标截止日期起 90 日历天。
16	所属行业	其他未列明行业
17	招标代理服务费	本项目代理服务费 20600 元，由成交人领取成交通知书时一次性收取。

一、总则

1. 概述

1.1 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》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本磋商文件仅适用于《竞争性磋商公告》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 磋商文件的解释权属于《竞争性磋商公告》和《供应商须知》前附表中所述的采购人。

1.4 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。

1.5 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）电子招投标系统进行。

2. 定义

本次招标按照《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》及相关法律法规组织和实施。

招标说明：

文件部分术语的定义：

2.1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目；

2.2 “采购单位/采购人/招标人/招标单位”系指组织本次招标的单位；

2.3 “供应商/响应人/响应单位”系指从采购人或采购代理机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人或采购代理机构提交响应文件的供应商；

2.4 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务；

2.5 “中标人/中标单位”系指中标的供应商；

2.6 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的供应商；

2.7 “电子采购平台”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云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）。

3. 合格的供应商

3.1 凡有能力承接此招标项目的国内供应商均为合格的供应商，合格供应商的资格要求详见竞争性磋商公告。

3.2 供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉及企业认证必须为本法人所拥有。

3.3 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

4. 合格的货物和服务

4.1 合格的货物和服务系指其基本特性、功能或效应应是国内商业上公认的产品和服务

规范。

4.2 供应商所提供的货物和服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.3 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5. 投标费用

5.1 供应商应承担所有编写和提交响应文件有关费用，不论投标的结果如何，采购单位在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

6.1 本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、磋商文件澄清或修改公告、成交结果公告、未中标通知以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购云平台”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。供应商在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由供应商自行承担，采购人在任何情况下均不对此承担任何责任。

二、磋商文件

7. 磋商文件的构成

7.1 磋商文件用以阐明所需服务、招标投标程序、响应文件编写和递交、评标原则和方式、合同条款文件等。

磋商文件包括以下内容：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 项目采购需求

第四章 合同条款格式

第五章 评标办法

第六章 部分格式附件

7.2 磋商文件以中文文本为准。

7.3 除非有特殊要求，磋商文件不单独提供招标服务使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

8. 磋商文件的解释

8.1 不论采购单位向供应商发送的资料文件，还是供应商提出的问题，均应采用书面形式，任何口头提问及答复一律无效。

8.2 供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清，应按磋商文件内规定的时间、方式向采购代理机构提出。采购代理机构将在上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统上进

行解答，并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已获取磋商文件的每一供应商。

9. 磋商文件的修改

9.1 在投标截止日期前，采购单位有权修改磋商文件，并以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，供应商在收到该通知后应立即以邮件的形式予以确认。

9.2 为使供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑磋商文件的修改，采购单位可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并以书面形式通知已获取磋商文件的供应商，供应商在收到该通知后以书面形式予以确认。

9.3 磋商文件的修改内容将构成磋商文件的一部分。

三、响应文件的编制

10. 响应文件的语言和计量单位

10.1 响应文件及供应商与此次招标有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。响应文件中的技术支持可用原版资料，但必须附中文翻译版，并以中文版为准。

10.2 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

11. 响应文件要求

11.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对磋商文件作出实质性响应，否则其投标可能被拒绝。

11.2 实质性内容包括与本次招标有关的资格条件、采购需求、服务期限要求、服务要求等，供应商的响应文件内容若出现与本次招标严重偏离、无关内容等视为无实质性响应磋商文件要求。

12. 响应文件的组成及格式

12.1 响应文件包括但不限于下列部分：

- （1）投标函
- （2）法定代表人授权书
- （3）开标一览表及详细分项报价表
- （4）供应商资格、能力证明文件
- （5）服务方案
- （6）供应商相关经验证明文件
- （7）中小企业声明函
- （8）无疑问确认函（如无疑问）
- （9）供应商认为需要的其他材料

12.1.1 供应商应按要求提交资格证明文件及符合磋商文件规定的文件。供应商应提交

证明其有资格参加投标和中标后有独立履行能力的文件。供应商除必须具备履行合同所需提供服务的能力外，还必须具备相应的财务、技术方面的能力。

12.1.2 供应商的服务承诺应按不低于磋商文件中项目需求的标准。

12.1.3 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整、正确填写投标函、开标一览表。开标一览表中的内容应与响应文件中明细表内容一致，若有不符评标时一律按开标一览表中内容为准。

12.2 供应商应将响应文件按顺序装订成册，并编制响应文件资料目录。

12.3 供应商应针对本项目的特点等进行编制响应文件，不允许提供与本项目无关内容。文字部分统一采用宋体小四号，行距为 1.5 倍，纸张规格为 A4（除个别资料如图纸可采用 A3 纸）。

12.4 供应商编制响应文件应按照磋商文件所规定的格式、内容，填写齐全，并提交全部资格证明文件。

12.5 如磋商文件表格中栏目与实际情况不相适应，供应商可自行划表填写。

13. 投标报价

13.1 报价依据：根据国家、本市有关的收费规定，参照行业收费标准、各供应商内部服务收费标准以及其他有关收费标准等进行报价。

13.2 投标报价应是磋商文件所确定招标范围内全部内容的价格体现。

13.3 响应文件中涉及的价格全部采用人民币报价。

13.4 供应商对招标项目的投标报价只允许有一个报价，采购单位不接受有任何选择的报价。

13.5 供应商所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

13.6 投标报价应不得明显低于其他通过符合性审查供应商的报价。

14. 响应文件的编制和签署

14.1 响应文件应按规定的格式和本文件、补充文件的要求编制和填写，内容齐全图文清晰。

14.2 电子版必须于投标截止时间前上传至上海市政府采购信息管理平台的电子招投标系统。

14.3 响应文件以上传至上海市政府采购信息管理平台的电子招投标系统的响应文件为准。

14.4 响应文件应有法人或正式授权的供应商代表签字，并加盖供应商公章。

14.5 如分标包的，供应商可以合并响应本项目所有标包，但须条例清晰，注明标包号。亦可分别对响应标包单独响应、编制响应文件。

四、响应文件的递交

15. 投标截止时间

15.1 响应文件（电子版）必须在磋商文件规定的投标截止时间前上传至上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统。

15.2 因磋商文件的修改推迟投标截止日期时，则按采购单位修改通知规定的时间上传。

15.3 采购单位将拒绝在投标截止时间后收到的响应文件。

16. 响应文件的修改和撤销

16.1 供应商在规定的投标截止时间之前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或撤回，并同时修改的文件上传至上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统。

16.2 投标截止时间以后不得修改响应文件。

16.3 供应商不得在开标时间起至响应文件有效期期满前撤销响应文件。

五、开标与评标

17. 开标

17.1 本次招标采用上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统竞争性磋商形式。

17.2 开标在磋商文件中规定的时间和地点公开进行。各供应商应准时参加开标会。参加开标会议的供应商代表应网上签到，以证明其出席开标会议。

17.3 供应商法定代表人或授权代表未参加开标会议视为自动弃权。

17.4 开标由采购代理机构组织并主持。到达开标截止时间后由采购代理机构开启网上开标室，各供应商进行网上签到、解密、确认等环节。

17.5 开标过程由采购代理机构对开标过程作记录，供应商代表确认签名。

18. 诚实信用

18.1 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。

19. 评审标准

详见第五章评标办法。

六、授予合同

20. 定标准则

20.1 评标委员会将根据磋商文件和有关规定，履行评标工作职责，根据评标原则和评标办法，全面衡量各供应商对磋商文件的响应情况。各评委对所有响应文件按上述有关评标原则和办法分别进行独立评审、评价、打分。评标委员会根据各评委的打分情况，排出推荐中标的供应商的先后顺序，并按顺序提出授标建议。

20.2 采购单位根据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人。合同将授予其投标符合磋商文件要求、能圆满履行合同、对买方最为有利的得分最高的供应商。

20.3 最低报价不是被授权合同的保证。

20.4 若有充分证据证明，中标候选人出现下列情况之一的，一经查实，将被取消中标资格：

- (1) 提供虚假材料谋取中标的；
- (2) 向采购单位行贿或者提供其他不正当利益的；
- (3) 恶意竞争，投标总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的；
- (4) 属于本磋商文件规定的无效条件，但在评标过程中又未被评标委员会发现的；
- (5) 不符合法律、法规的规定的。

在此情况下一经认定，采购单位有权重新组织招标。

21. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

21.1 为维护采购单位利益，采购单位在授予合同之前仍有选择或拒绝任何或全部投标的权力，并对采取的行为不做任何解释。

22. 中标结果公示及中标和未中标通知

22.1 采购单位确认中标人后，将通过“上海政府采购云平台”对中标结果进行公示，公示期为1个工作日。

22.2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，采购单位将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。

22.3 中标结果公示同时也是对其未中标人的未中标通知。

23. 质疑处理

23.1 供应商应根据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）提出质疑。

23.2 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，质疑函应以书面形式递交至采购代理机构（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖供应商单位公章）。

23.3 联系方式详见竞争性磋商公告。

24. 签订合同

24.1 中标人与采购单位应当在接到《中标通知书》发出之日起30日内，在上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统上签订政府采购合同。

24.2 磋商文件、中标人的响应文件及澄清文件等，均为签订项目合同的依据。

24.3 签订政府采购合同将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当中止或终止签订。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。

24.4 签订合同后，中标人不得将相关服务进行转包。未经采购单位同意，中标人也不得采用分包的形式履行合同，否则采购单位有权终止合同。转包或分包造成采购单位损失的，中标人应承担相应赔偿责任。

25. 服务的追加、减少和添购

25.1 合同履行中，需追加与合同标的服务的，在不改变价格水平、合同及其他条款的

前提下，采购单位可以与中标人协商签订补充合同。

25.2 采购结束后，采购单位若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务进行适当的减少时，在双方协商一致的前提下，可以按照招标采购时的价格水平做相应的调减，并据此签订补充合同。

25.3 服务项目结束后，采购单位若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务进行适当的添购时，将在本次合同的基础上，另行签订添购合同。

25.4 所有补充合同的追加或减少的采购金额累计一般不超过原合同金额的百分之十。

七、其他

26. 公平竞争和诚实信用

26.1 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。

26.2 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；中标后发现的，中标人须参照《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。

27. 电子招标说明

27.1 网上获取：供应商使用上海政府采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）的帐号、密码、CA 证书登录上海政府采购云平台，在网站首页的采购公告栏浏览相应的竞争性磋商公告，可下载磋商文件。

27.2 授权：完成报名后，供应商使用上海政府采购云平台供应商法人帐号进入“我的工作区”，在“项目投标授权”中找到已报名的项目，指定一个业务员作为本单位本项目的业务员，完成授权操作。

27.3 网上提交响应文件：被授权业务员使用相应的帐号登录上海市政府采购网电子平台客户端，按照磋商文件要求，编辑相关的投标信息。

27.4 加密上传：完成响应文件的编辑后，点击“加密上传”按钮，按照电子客户端的提示完成相应包的加密。所有包的加密 CA 证书应保持一致，该 CA 证书将用于此后的开标当天解密操作。

27.5 上传响应文件：完成响应文件编辑及加密后，点击“开始上传”按钮上传响应文件。待上传完成后，按照提示进行回执确认操作，打印回执。只有完成回执确认的包才算为完成响应文件的递交。

27.6 电子招投标系统的使用须知：

1) 响应单位应确保 CA 证书在本投标项目进行过程自始至终处于有效状态，中途不得对证书进行任何更换及更新，并严格按照电子招投标系统的要求及步骤进行报名投标，任何由于响应单位自身 CA 证书及电子招投标系统信息录入错误等导致的项目挂起均由响应人承担相关责任。

报价解密：开标当天，供应商使用加密的CA证书参加开标会，按照上海政府采购云平台的提示完成签到、报价解密及确认操作。

28. 招标代理服务费

28.1 本次招标代理费：20600 元。

28.2 中标通知书发出同时，由成交单位一次性支付招标代理服务费给采购代理机构。

第三章 项目采购需求

本项目招标需求详见下文

一、概述

上海市普陀区城市运行管理中心（上海市普陀区政务服务中心）（以下简称“中心”），承担本区实体办事大厅和网上政务大厅的一体化管理工作。按照政府采购等相关规定，公开选择项目实施单位，落实合同管理，确保项目质量，为中心提供规范化、标准化、有序化的服务保障。

二、项目概况

2.1 项目名称：政务大厅咨询帮办服务

2.2 预算金额：150 万元

2.3 合同履约期限：一年（2026 年 7 月 21 日-2027 年 7 月 20 日）

2.4 服务地址：上海市同普路 602 号 3 号楼

2.5 服务内容：包括人员引导、咨询解答、自助区帮办、领证发证、巡查协调等服务

三、服务范围

3.1 综合咨询：为服务对象提供进门引导、业务咨询、取号分流、秩序维护等服务，配合开展政务大厅内的各类便民服务；

3.2 自助服务帮办：为服务对象提供自助设备操作指导、业务申报协助办理、及帮办代办等服务，配合开展设备排查巡检，维护自助服务区秩序；

3.3 综合巡查：开展政务大厅秩序维护、环境卫生巡查、不文明行为劝导等工作，配合做好突发情况应急处置及各类便民服务工作；

3.4 统一发证：为服务对象提供各类结果文书统一发放、新设企业免费公章领用及备案服务，配合做好发放、结算等台账登记工作；

3.5 综合协调：为服务对象提供疑难问题解答、政策宣传解读服务，开展现场人员统筹调度，配合做好工作人员服务质量监督、问题汇总梳理及服务流程优化工作；

3.6 配合完成中心交办的其他工作任务。

四、服务配置

4.1 服务类型

①综合咨询服务

②自助帮办服务

③综合巡查服务

④统一发证服务

⑤综合协调服务

4.2 服务要求

供应商应根据中心政务服务大厅场地大小和人流量等情况，合理配置服务点位，提供相应服务。

①供应商提供综合咨询服务时应做到：

- a) 根据服务对象申请事项类型，引导其有序取号并进入等候休息区；
- b) 根据服务对象需要，主动引导其到达相关功能区域；
- c) 对不属于中心大厅办理的事项，宜告知服务对象办理地点、方法或渠道；
- d) 对能立即答复的事项，应立即答复；不能立即答复的，应登记服务对象的姓名、联系方式和主要咨询内容，在了解相关信息后及时主动答复服务对象；
- e) 为服务对象提供与办理政务服务有关的免费复印、紧急救助等服务；
- f) 为服务对象提供雨伞租借、手机充电、饮用水供应等便民服务。

②供应商提供自助帮办服务时应做到：

- a) 组建专业化代办帮办团队提供代办帮办服务；
- b) 根据服务对象的业务需要，为民生服务、企业发展、投资项目建设等服务内容提供代办帮办服务；
- c) 主动为有需求的服务对象指导线上办理、掌上办理申请事项并帮助其正确使用相关设施设备；
- d) 除法律、法规明确规定由服务对象缴纳的费用外，代办帮办服务应免费；
- e) 充分考虑老年人、残疾人等特殊群体需求，为其办理业务提供必要便利。

③供应商提供综合巡查服务时应做到：

- a) 按规范对中心大厅各区域、各点位开展常态化、标准化巡查，不定时巡查大厅各类设施设备运行情况，发现故障、损坏等情况及时反馈并做好记录；
- b) 巡查中心大厅内环境卫生，确保桌面、地面、等候区、公共设施干净整洁，物品摆放规范；
- c) 维护中心大厅整体秩序，引导企业群众文明等候、有序排队、按号办事，及时劝阻不文明行为，遇到情绪不稳定或其他特殊情况的服务对象，应及时安抚、

妥善处理，保持现场整洁有序；

d) 做好巡查台账，对发现的问题及时反馈。

④供应商提供统一发证服务时应做到：

a) 对企业结果文书及新设企业免费公章的统一接收、登记核对、规范保管，建立完整台账，按时完成月统计及相关特殊情况汇总，确保数据真实、完整；

b) 严格规范发证流程，核验企业经办人身份信息、收件凭证，并做好新设企业免费公章公安备案手续，确保结果文书及免费公章发放准确、无遗漏、无错发；

c) 主动向企业告知证照及公章使用注意事项、后续涉税、银行开户等关联办理提示，提供一次性告知和必要政策解读；

d) 对未及时领取的证照、公章进行规范存放、定期梳理，按要求做好催领、留存及归档管理。

⑤供应商提供综合协调服务时应做到：

a) 根据中心大厅情况，做好现场调度；

b) 根据大厅设施设备、固定资产巡查台账，复查大厅内标准化、规范化等运行情况，对未解决的问题做好跟进；

c) 做好办事指南、宣传资料、办公用品等物料的数量清点与领用；

d) 按政策法规和有关文件规定，向服务对象提供政务服务事项的政策解读；

e) 定期召开组内工作小结会。

⑥其他要求：

a) 遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录，无不良信用记录；

b) 身体健康，具备正常履行岗位职责的身体条件和心理素质；

c) 具备较强的服务意识和同理心，能耐心、热情、规范地接待服务对象，处理咨询、受理、投诉等事务；

d) 普通话标准流利，口齿清晰，逻辑清楚，能准确解释政策、指引流程，具备基本的话术应变与情绪管理能力；

e) 熟练 office、WPS 软件等文书软件，电脑常规操作，有较好的速记和归纳能力。

五、报价方式

5.1 报价依据：本文件所要求的项目概况、服务范围、服务配置和要求。

5.2 供应商应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定要求，结合企业自身承受能力进行报价。

5.3 报价要求：供应商报价应包含完成本项目全部服务内容所需的一切费用，包括但不限于人员薪酬、社保福利、管理费、税费、交通费、保险费、利润及合同履行的所有责任、义务和风险。

六、相关费用说明

6.1 合同签订后，2026 年 10 月 31 日前，采购人支付合同金额的 50%；

6.2 2027 年 4 月 30 日前，采购人支付合同金额的 25%；

6.3 服务周期结束后一个月内，采购人根据考核结果支付合同尾款。

6.4 项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延。

七、其他说明

服务期内，供应商无法按照要求提供服务的，采购人有权委托第三人提供服务，供应商应承担第三人的服务费用。采购人有权从尾款中扣除相应费用，扣除后仍不足以支付第三人费用的，采购人有权向供应商追偿。此外，采购人亦有权解除合同，并要求供应商赔偿一切直接和间接损失。

第四章 合同条款格式（参考）

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]

[供应商信息-联合体]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

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、服务质量等详见招标（采购）文件、投标（响应）文件。主要包括：

(1) 综合咨询：为服务对象提供进门引导、业务咨询、取号分流、秩序维护等服务，配合开展政务大厅内的各类便民服务；

(2) 自助服务帮办：为服务对象提供自助设备操作指导、业务申报协助办理、及帮办代办等服务，配合开展设备排查巡检，维护自助服务区秩序；

(3) 综合巡查：开展政务大厅秩序维护、环境卫生巡查、不文明行为劝导等工作，配合做好突发情况应急处置及各类便民服务工作；

(4) 统一发证：为服务对象提供各类结果文书统一发放、新设企业免费公章领用及备案服务，配合做好发放、结算等台账登记工作；

(5) 综合协调：为服务对象提供疑难问题解答、政策宣传解读服务，开展现场人员统筹调度，配合做好工作人员服务质量监督、问题汇总梳理及服务流程优化工作；

(6) 配合完成中心交办的其他工作任务。

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

上海市同普路 602 号 3 号楼

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：

（1）合同签订后，2026 年 10 月 31 日前，采购人支付合同金额的 50%；

（2）2027 年 4 月 30 日前，采购人支付合同金额的 25%；

（3）服务周期结束后一个月内，采购人根据考核结果支付合同尾款。

（4）项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延

[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承担。

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。

22 . 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点:网上签约

第五章 评标办法

一、评标原则

1. 评标工作将以竞争性磋商文件、响应文件等为依据，将遵循公平、公正、科学、择优的原则，同时严格按照政府采购的有关规定对所有供应商的文件采用相同的程序 and 标准进行评标，并接受有关上级主管部门的监督和指导。
2. 整个评标活动中应遵循保密原则，任何人员不得将评标内容及一切有关文件透露给无关人员，否则一经发现将追究其相关责任。
3. 采购单位将依法组建评标委员会，由评标委员会负责对所有响应文件进行审查、质疑和评审。
4. 评标委员会应以公正的态度参加评审工作并推荐 3 名中标候选人。评审专家在评审过程中不受任何干扰，独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。

二、评标过程的保密与公正

1. 开标后，直至向中标的供应商授予合同时止，凡是与审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标建议等，均不得向供应商或与评标无关的其他人员透露。
2. 在评标过程中，如果供应商试图向评标的人员施加任何影响，都将会导致其投标被拒绝。

三、对响应文件的初审

1. 响应文件初审分为资格性检查和符合性检查。

（1）资格性检查：依据法律法规和竞争性磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件等进行审查，以确定供应商是否具备投标资格。

（2）符合性检查：依据竞争性磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对竞争性磋商文件的实质性要求作出响应。

2. 在评标之前，评标委员会将首先审查每份响应文件是否实质性响应了竞争性磋商文件的要求。实质性响应的投标应该是与竞争性磋商文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。

3. 重大偏离或保留是指与竞争性磋商文件规定的实质性要求存在负偏离，或者在实质上与竞争性磋商文件不一致，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。重大偏离的认定需经过评标委员会三分之二及以上成员的认定。评委决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

4. 如果响应文件实质上没有响应竞争性磋商文件的要求，评标委员会将予以拒绝，供应商不得通过修改或撤销不符合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

5. 本项目的评审工作依照财库【2026】2号《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》文件规定开展。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：

- 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 $\lt$ 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（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）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，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）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（响应）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（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（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相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

四、供应商如在投标时出现下列情况之一的，应予否决标：

- 1、未按照竞争性磋商文件的规定提交投标保证金的（如有）；
- 2、响应文件未按竞争性磋商文件要求签署、盖章的；
- 3、不具备竞争性磋商文件中规定的资格要求的；
- 4、报价超过竞争性磋商文件中规定的预算金额或最高限价的；
- 5、响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 6、不符合法律、法规和竞争性磋商文件中规定的其他实质性要求的。

五、竞争性磋商

1. 资格审查通过后，评标委员会邀请供应商参与竞争性磋商，就项目招标要求、报价、服务措施、合同条款等进行谈判。
2. 供应商根据磋商情况提交第二次报价（即最终报价），并录入上海政府采购云平台招投标平台。

六、对响应文件的详细评审：

1、价格标部分优惠政策如下：

（1）中小企业划型标准按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号文的相关规定认定。

（2）根据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定并结合本项目实际，必须按招标文件的规定提供《中小企业声明函》，不再执行价格评审优惠的扶持政策。中小企业声明不得有任何虚假内容，否则响应人将依法承担相应责任。

(3) 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）。

(4) 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。

2、综合评分法：

(1) 评标结果按评审后得分按由高到低顺序排列。得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列；得分且最终报价相同的并列，投标文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的排名第一的中标候选人为中标人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按磋商文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定其后中标候选人为中标人或重新采购。

(2) 本项目采用综合评分法确定中标候选人。评标委员会将按下列评分办法和标准进行评分，总分值为 100 分。

序号	评分因素	权重	评分细则	主/客观分
1	报价得分	10分	对所有经评审的各有效投标报价，取最低报价作为基准价，各投标报价分计算公式为： $\text{投标报价分} = (\text{基准价} \div \text{投标报价}) \times 10$ 本项目专门面向中小企业采购。	客观
2	报价依据的充分性和合理性	4分	成本列项完整、成本分析依据充分、人员工资、福利、保险、物耗经费测算合理等。 成本列项完整，成本分析及经费测算全面合理的得 4 分； 成本列项有缺项，成本分析及经费测算略有欠缺的得 2-3 分； 成本列项、成本分析及经费测算有重大瑕疵的得 0-1 分。	主观
3	需求理解	6分	1、对服务项目背景、服务内容及现状阐述客观合理，分析全面细致，对服务项目的特点、重点、难点有针对性的切实可行的解决方法，且针对各风险点有可行的操作建议和解决方案，措施科学全面，具有现代先进技术应用得 4-6 分； 2、对服务项目背景、服务内容及现状阐述较为客观，分析较为全面细致但有缺漏，对采购项目的特点、重点、难点的解决办法有一定的针对性，措施基本合理，技术应用落后的得 2-3 分； 3、对服务项目背景、服务内容及现状阐述客观性较弱，分析较片面或针对性不强，对需求的特点、重点、难点的解决方法无针对性，措施不具体，错误较多，技术应用较差的得 1 分； 4、未提供相应内容的不得分。	主观
4	服务方案-综合咨询	6分	根据响应人拟定的关于服务范围 3.1 综合咨询和 4.2 服务要求第①点的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 服务方案内容完整合理，有较强的针对性和可操作性得 5-6 分；服务方案内容基本完整，但略有缺漏，有一定的针对性	主观

			和可操作性得 3-4 分；服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1-2 分；如投标人此项未做说明得 0 分。	
5	服务方案-自助服务帮办	6 分	根据响应人拟定的关于 3.2 自助服务帮办和 4.2 服务要求第②点的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 服务方案内容完整合理，有较强的针对性和可操作性得 5-6 分；服务方案内容基本完整，但略有缺漏，有一定的针对性和可操作性得 3-4 分；服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1-2 分；如投标人此项未做说明得 0 分。	主观
6	服务方案-综合巡查	6 分	根据响应人拟定的关于 3.3 综合巡查和 4.2 服务要求第③点的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 服务方案内容完整合理，有较强的针对性和可操作性得 5-6 分；服务方案内容基本完整，但略有缺漏，有一定的针对性和可操作性得 3-4 分；服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1-2 分；如投标人此项未做说明得 0 分。	主观
7	服务方案-统一发证	6 分	根据响应人拟定的关于 3.4 统一发证和 4.2 服务要求第④点的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 服务方案内容完整合理，有较强的针对性和可操作性得 5-6 分；服务方案内容基本完整，但略有缺漏，有一定的针对性和可操作性得 3-4 分；服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1-2 分；如投标人此项未做说明得 0 分。	主观
8	服务方案-综合协调	6 分	根据响应人拟定的关于 3.5 综合协调和 4.2 服务要求第④点的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 服务方案内容完整合理，有较强的针对性和可操作性得 5-6 分；服务方案内容基本完整，但略有缺漏，有一定的针对性和可操作性得 3-4 分；服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1-2 分；如投标人此项未做说明得 0 分。	主观
9	服务质量保证	6 分	根据响应人制定的服务质量保证措施进行评审。 保证措施丰富、可行性强，对本项目适用性强得 5-6 分； 保证措施可行性不佳，或对本项目适用性一般得 3-4 分； 保证措施很少，或可行性差得 1-2 分；如响应人此项未做说明得 0 分。	主观
10	服务沟通机制及措施	6 分	考察响应人服务沟通机制及措施中以下重点情况： ①与服务对象的沟通；②与采购人的沟通、反馈；③对投诉的处理 响应人提供的沟通机制考虑周到、反馈响应快速，对投诉的处理适当且有改进方案，提供的相关措施可行高效的得 6 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，每有一项内容有缺陷的扣 1 分，扣完为止。	主观

11	人员配备-项目负责人	6 分	1、具备大专及以上学历得 3 分； 2、曾在类似项目中担任过项目负责人岗位得 3 分。 本项评审内容需响应人提供证明材料，包括但不限于：身份证明、学历证明、工作经历证明等。未提供不得分。	客观
12	人员配备-其他服务人员	6 分	拟投入本项目服务人员： 人数不少于 10 人、身体健康，且均有类似工作经验得 5-6 分； 人数不少于 10 人、身体健康，部分人员有类似工作经验得 3-4 分； 人数不少于 10 人、身体健康，所有人员均无类似工作经验得 1-2 分。 本项评审内容需响应人提供证明材料，包括但不限于：身份证明、工作经历证明等。团队人员少于 10 人，或未提供证明文件的不得分。	主观
13	服务人员管理	6 分	考察响应人服务人员奖惩制度、人员保障措施、备用人员配备情况： 响应人提供人员奖惩制度合理，保障措施完善且有针对性，备用人员充足的得 5-6 分； 响应人提供人员奖惩制度基本合理，保障措施针对性欠佳，能提供备用人员的得 3-4 分； 响应人提供人员奖惩制度不，或保障措施简单，或不能提供备用人员的得 1-2 分；如响应人此项未做说明得 0 分。	主观
14	类似业绩情况	6 分	根据响应人承接过的类似项目案例。提供近三年案例的合同复印件，复印件要求主要内容字体和印章清晰(保密内容可进行隐藏处理)，如提供复印件不能达到清晰要求，则评标时将不予采纳。每提供一份得 2 分，最多得 6 分。	客观
15	无障碍、便民服务	2 分	响应人提供合理、周全的无障碍、便民服务措施得 2 分；提供的无障碍、便民服务措施较简单得 1 分；此项未做说明得 0 分。	主观
16	应急处理方案	6 分	考察响应人应急预案中以下重点情况： 1. 应急响应时间 2. 可能发生的紧急事件分析 3. 应急响应预案 响应人提供应急分析考虑周到，响应预案方案针对性强、切实可行的得 6 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，每有一项内容有缺陷的扣 1 分，扣完为止。	主观
17	服务承诺	6 分	考察响应人提供的服务承诺、针对本项目实际情况的合理化建议情况： 响应人服务承诺满足项目需要，提出的合理化建议切中项目情况的得 5-6 分；响应人服务承诺满足项目需要，未提供或提供的建议不合理的得 3-4 分；响应人服务承诺简单、不满足项目要求得 1-2 分；如响应人此项未做说明得 0 分。	主观

第六章 部分格式附件

（“★”项属于资格性检查内容，供应商必须按要求提供相应材料并在响应文件中标记所在页次，未提供或未按要求提供的，视为否决标处理）

一、法定代表人授权书参考格式

本授权书声明：注册于_____的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）先生/女士代表本公司授权在下面签字的_____先生/女士（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____（项目名称）投标响应及合同的谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____签字盖章生效，特此声明。

代理人无转委托，特此委托。

须附上法定代表人和代理人身份证正反面

代理人(签字)：_____性别：_____年龄：_____

身份证号码：_____职务：_____

响应人(盖公章)：_____

法定代表人(签字)：_____

授 权 日 期：_____

二、中小企业声明函（必须项）

上海上审工程造价咨询有限公司：

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，本公司参加上海市普陀区城市运行管理中心(上海市普陀区城市网格化综合管理中心)的政务大厅咨询帮办服务采购活动。服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）具体情况如下：

1. 政务大厅咨询帮办服务，属于其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____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。

三、投标函

致：_____（采购单位）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的竞争性磋商公告，_____（姓名和职务）代表响应人_____，向贵方提交响应文件____份。

据此函，响应人兹宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定，我方的投标总价为人民币_____元，（大写）_____元人民币。

2. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如有）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 投标有效期为自开标之日起90日。

4. 如我方中标，磋商文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5. 我方同意向贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

7. 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，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。

8. 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。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。

9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方近三年内未因违法行为被通报或者被处罚的情况：

（3）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。

地址：_____

电话：_____ 传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

响应人授权代表签名：_____

响应人名称（公章）：_____

日 期：_____

四、开标一览表

项目名称	总报价 (人民币元)	服务周期
政务大厅咨询帮办服务		自合同签订后 壹年
除投标文件载明的偏离外，是否响应招标文件各项要求（是/否）：_____		
以上投标 总报价为(人民币大写)：_____圆整，小写：_____元。		
备注说明：所有价格均系人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。 （1）开标一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。 （2）响应人应完整响应本次采购的所有服务内容，总报价不得超过限价。 （3）以上报价为本项目所需的一切费用，业主支付上述费用为完全的费用，无须支付其他费用。 （4）开标一览表内容应当简明扼要，开标一览表为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖响应人印章。		

响应人授权代表签字：_____

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

五、详细分项报价表

分项报价明细表的格式可自拟

响应人授权代表签字：_____

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

注：1、投标人应在“详细分项报价表”中详细列出投标总价的各个组成部分的报价，表中报价数据之间有逻辑关联关系的，需列明相应计算式。

2、“详细分项报价表”的报价合计应当与“开标一览表”相应内容一致。

3、明细内容必须包括所有涉及投标内容的费用。

4、本表格式可自拟。

六、项目负责人情况表

项目负责人情况表							
姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事工作年限			联系方式	
执业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作成绩： 胜任本项目负责人的理由： 本项目负责人管理思路和工作安排：							
更换项目负责人的方案：							
更换项目负责人的前提和客观原因： 更换项目负责人的原则： 替代项目负责人应达到的能力和资格： 替代项目负责人应满足本项目管理服务的工作方案：							

响 应 人（公章）： _____

日 期： _____

七、人员配备表

序号	项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

八、投标相关资质、证书汇总表

序号	投标资质、证书名称	数量	详细内容所在响应文件页次	备注
1				
2				
3				
...				

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

九、响应人书面声明

致：（采购单位）_____

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参与同一合同项下的政府采购活动。

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

十、残疾人福利性单位声明函（如有）

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服务（由本单位承担工程/制造的货物），或者提供其他残疾人福利性单位服务。

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。

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

十一、类似业绩一览表

序号	年份	项目名称	业主情况			合同金额 (万元)
			单位名称	联系人	联系方式	
1						
2						
...						

响 应 人（公章）：_____

日 期：_____

★十二、财务状况、税收及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。
3. 近三年内无行贿犯罪记录。

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。

章)： 供应商名称 (公

日期: