



中小学生学籍业务运营综合支持服务

单一来源采购文件

项目编号：310000000260309189405-00342567

代理机构内部编号：JSDY26040211-N32

采 购 人：上海市教师教育学院

（上海市教育委员会教学研究室）

代理机构：上海健生教育配置招标有限公司

2026年04月22日

二〇二六年四月026年04月22日



目 录

第一部分 单一来源采购邀请	1
第二部分 响应方须知	3
第三部分 项目需求	11
第四部分 合同条款	20
第五部分 附件--响应文件格式	26



第一部分 单一来源采购邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购非招标采购方式管理规定》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，现就“**中小学生学籍业务运营综合支持服务**”项目向“**上海教育软件发展有限公司**”进行单一来源采购：

一、项目基本情况

项目编号：310000000260309189405-00342567

项目名称：中小学生学籍业务运营综合支持服务

采购方式：单一来源采购

预算编号：0026-00031348

预算金额：**1840000.00 元**

最高限价：1840000.00 元

简要规格描述：中小学生学籍业务运营综合支持服务及相关服务，服务期：合同签订之日起至 2027 年 3 月 31 日。（具体内容以单一来源采购文件第三部分“项目需求”相应规定为准）

合同履行期限：合同签订后至合同规定服务内容全部完成

本项目**不允许**联合体响应。

二、合格供应商的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 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（失信主体）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。

三、单一来源采购文件的获取

时间：**2026-04-22 至 2026-04-27**，每天上午 00:00:00-12:00:00，下午 12:00:00-23:59:59

地点：上海政府采购网云平台

方式：网上获取

售价：0 元

四、响应文件提交和开启

提交截止/开启时间：**2026-04-28 14:00:00**（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

五、单一来源协商时间和地点

时间：**2026-04-28 14:00:00**（北京时间）

地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

六、其他补充事宜

1. 本项目为电子采购项目，供应商应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、CA 证书或设备等，并自行完成系统操作的学习，上海政府采购网云平台服务热线：**95763**。



2. 供应商获取采购文件时，应填写正确、完整的联系信息（单位名称、联系人、手机号、邮箱、地址、意向包等）
3. 供应商应在响应截止时间前将响应文件上传上海政府采购网云平台，并派委托代理人出席协商会议。
4. 协商所需携带其他材料：CA 证书。

七、联系方式

1. 采购人信息

名称：上海市教师教育学院(上海市教育委员会教学研究室)

地址：桂林路 120 号

联系方式：李老师 021-54258065

2. 采购代理机构信息

名称：上海健生教育配置招标有限公司

地址：上海市黄浦区瞿溪路 350 号一楼

联系方式：倪天豪 021-53087656-122

3. 项目联系方式

项目联系人：倪天豪

电话：021-53087656-115、122



第二部分 响应方须知

前附表

序号	名称	内容
1.	项目名称	中小學生学籍业务运营综合支持服务
2.	项目编号	310000000260309189405-00342567（代理机构内部编号：JSDY26040211-N32）
3.	采购内容	中小學生学籍业务运营综合支持服务及相关服务，服务期：合同签订之日起至2027年3月31日。（具体内容以第三部分“项目需求”相应规定为准）
4.	项目预算	预算金额：1840000.00元 最高限价：1840000.00元 响应报价不得超过本项目预算金额/最高限价，否则响应无效。 如项目存在分包、分项预算，则各包件、分项的报价亦不得超过对应包件、分项的预算金额。
5.	项目类别	服务采购
6.	疑问	供应商如对单一来源采购文件如有疑问，请致电或以书面形式递交至代理机构。
7.	质疑	响应方认为单一来源采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可依据《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）在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，并附相关证明材料。响应方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。
8.	响应保证金	本项目无需提交响应保证金
9.	响应有效期	90天
10.	响应和协商	响应截止/单一协商会议时间： 2026-04-28 14:00:00 （北京时间） 响应截止时间前上传响应文件，并递交 纸质响应文件正本1套，副本2套 （须与上传的电子响应文件内容一致，纸质文件仅作备查使用） 电子响应文件上传至： www.zfcg.sh.gov.cn 纸质响应文件递交/协商地点：瞿溪路350号一楼健生招标会议室（具体会议室见前台当日屏幕显示）
11.	信用记录	信用记录查询 （查询时间：单一来源公示之后）：供应商必须是未被列入“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（失



		信主体)名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。 招标方对响应方以上信用记录进行查询、甄别和证据留存,被列入以上名单的供应商,将被拒绝其参与本项目采购活动。
12.	报价方式	人民币报价(含税价)
13.	联合体	本项目不接受联合体响应。
14.	转让分包	1. 本项目合同不得转让。 2. 本项目不允许分包。
15.	代理机构	单位名称: 上海健生教育配置招标有限公司 地 址: 上海市黄浦区瞿溪路 350 号一楼 联 系 人: 倪天豪 电 话: 021-53087656-122 E - mail: zhaobiao@mail.jiansheng.com

A 说 明

1. 适用范围

- 1.1 本采购文件仅适用于本次单一来源采购相关服务的采购。
- 1.2 本次单一来源采购为网上采购,响应方应自行办理上海政府采购网云平台所需的相关手续、证书或设备等,并自行完成系统操作的学习(详见上海政府采购网云平台)。响应方须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险,包括造成的经济损失、响应失败等,采购人不承担任何责任。

2. 定义

- 2.1 “招标方”系指组织本次单一来源采购单位(或代理机构)。
- 2.2 “采购人”系指委托代理机构组织本次采购的预算单位。
- 2.3 “响应方”系指向招标方提交响应文件的供应商。
- 2.4 “服务”系指单一来源采购文件规定响应方须承担的相关服务以及其他类似义务。

3. 合格的响应方

- 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 3.2 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(失信主体)名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。
- 3.3 本项目不接受联合体响应。

4. 单一来源协商费用

- 4.1 无论协商过程中的做法和结果如何,响应方自行承担所有与参加协商有关的全部费用。



B 单一来源采购文件说明

5. 单一来源采购文件的构成

5.1 单一来源采购文件是用以阐明所需货物和服务的情况，以及采购程序和相应的合同条款。采购文件由下述部分组成：

- (1) 单一来源采购邀请；
- (2) 响应方须知；
- (3) 项目需求；
- (4) 合同条款；
- (5) 附件—响应文件格式。

5.2 除非有特殊要求，采购文件不单独提供相关服务实施地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，响应方被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

C 响应文件的编写

6. 要求

6.1 响应方应仔细阅读单一来源采购文件的所有内容，按单一来源采购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，以使其递交文件对单一来源采购文件作出实质性响应，否则，其文件可能被拒绝。

7. 响应文件语言及计量单位

7.1 响应文件及响应方和招标方就协商交换的文件和往来信件，应以简体中文书写。

7.2 除在采购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法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

8. 响应文件的组成

8.1 响应文件应包括下列部分：

- (1) 商务部分：响应文件声明、报价汇总表、报价明细、资格证明文件、响应方基本情况、业绩情况；
- (2) 技术部分：项目实施方案、相关服务承诺。
- (3) 响应方认为需加以说明的其他内容。

9. 响应报价要求

9.1 报价和结算币种为人民币，单位为“元”。

9.2 响应文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

- (1) 响应文件中报价汇总表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价汇总表为准。
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，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，以报价汇总表的总价为准，并修改单价。

(4) 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。

(6) 协商小组按上述修正错误的原则及方法调整或修正响应文件的报价，同时出现以上两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。调整后的价格经响应方确认后产生约束力。

9.3 本项目报价是指填写本项目总收费报价金额、分项收费报价金额及测算依据。

9.4 响应文件从响应截止时间起，有效期为90个日历天。

10. 响应文件的式样和签署

10.1 响应方应按照“响应方须知”的要求，准备纸质响应文件正本一份、副本二份。

10.2 响应文件由响应方或经正式授权并对响应方有约束力的委托代理人用不褪色墨水签字。由委托代理人签字时，须在响应文件中加附“法定代表人授权书”，其格式应符合采购文件对响应文件格式要求的规定。

10.3 除响应方对错漏之处做必要修改或补充，响应文件中不得有随意的行间插字、涂抹和增删。如确有错漏之处确需手工修改或补充，则必须由响应方或其委托代理人在修改或补充之处签字和盖章。

D 响应文件的递交

11. 响应文件的密封、标记和上传

11.1 响应方应将纸质响应文件装订胶装成册并密封。

11.2 所有纸质响应文件密封件均应标注响应单位名称、项目名称、项目编号。

11.3 如果纸质响应文件未密封和加写标注，招标方对误投或过早启封概不负责。

11.4 响应方应按上海政府采购网云平台的要求使用专用投标客户端制作、加密并上传电子响应文件。

11.5 纸质响应文件内容应与上传的电子响应文件一致，如有内容不一致应以电子响应文件为准。

12. 递交响应文件的时间、地点以及截止时间

12.1 递交响应文件的地点与协商地点相同。

12.2 代理机构将于响应截止时间前30分钟开始接收响应方的纸质响应文件。

12.3 所有响应文件必须按“响应方须知前附表”中规定响应截止时间之前上传和送达协商地点。

12.4 响应方应当在响应截止时间之前上传响应文件并用密钥加密，保证在响应文件开启时成功解密。

13. 迟交的响应文件

13.1 响应截止时间后，云平台将不再接受电子响应文件的上传，代理机构不再接收纸质响应文件。

14. 响应文件的撤回和修改

14.1 响应截止时间之前，响应方上传电子响应文件后如需修改响应文件，可自行撤回修改后重新上传。如电子响应文件已被代理机构签收，可联系代理机构撤销签收后撤回。



14.2 响应时间截止后，响应方不能对其响应文件做任何修改。

15. 响应保证金

15.1 响应方应提交“响应方须知前附表”第8项规定金额的响应保证金。响应保证金是为了保护招标方免遭因响应方的不当行为而蒙受的损失。招标方在因响应方的不当行为而蒙受损失时，可根据“响应方须知”第15.6款的规定没收其响应保证金。

15.2 响应保证金必须由响应方出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，并在云平台录入保证金递交信息。以支票、汇票、本票形式提交保证金的须在响应截止时间前到账。

15.3 响应截止时间后，对没有提交并在云平台录入响应保证金的响应方，系统将视为无效响应。

15.4 采购代理机构在成交通知书发出后5个工作日内退还未成交响应方的响应保证金。

15.5 成交方的响应保证金，将在成交方按“响应方须知”第23条规定与采购人签订合同后予以退还。

15.6 当发生下列任何情况时，响应保证金将被没收：

- (1) 响应方在响应有效期内撤回响应文件；
- (2) 成交方未根据“响应方须知”第23条规定与采购人签订合同；
- (3) 响应方在单一来源采购过程中提供虚假材料；
- (4) 成交方将成交项目转让给他人或者在响应文件中未说明且未经采购人同意，将成交项目分包给他人；
- (5) 响应方有行贿等违法行为或者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。

E 协 商

16. 签到解密

16.1 招标方在采购文件规定的时间和地点组织协商。响应方应派代表参加。

16.2 协商程序在上海政府采购网云平台进行，上传响应文件的供应商应登录云平台参加协商。

16.3 响应截止时间后，代理机构登录上海政府采购网云平台宣布开启标室。

16.4 响应方登录上海政府采购网云平台进行签到。

16.5 采购代理机构宣布并进行解密。

16.6 响应方对响应文件进行解密。

16.7 响应方对解密结果确认、签名。

16.8 若响应方未在规定时间内签到或解密成功，招标方有权拒绝响应文件。

17. 单一来源协商

17.1 协商程序：



- (1) 成立协商小组。协商小组依法由相关专家或采购人代表组成。
- (2) 协商小组与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

17.2 协商要求：

- (1) 在单一来源协商过程中，协商小组可以根据单一来源采购文件和协商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不变动采购文件中的其他内容。
- (2) 响应方应当按照采购文件的变动情况和协商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。

18. 最后报价

18.1 协商结束后，协商小组要求响应方在规定时间内提交最后报价。

19. 无效响应的情形：

19.1 出现下列情况之一者，将视为资格检查不通过，为无效响应：

- (1) 响应方未提交响应保证金或金额不足，未在云平台录入保证金信息，或保证金形式不符合采购文件要求。
- (2) 响应方不符合以下《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：
 - a. 具有独立承担民事责任的能力；
 - b. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - c. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - d. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - e. 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；
 - f. 法律、行政法规规定的其他条件。
- (3) 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（失信主体）名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单。
- (4) 响应方不符合资格要求，或提交的资格证明文件无效或不全。
- (5) 响应文件无响应方公章、法定代表人委托书无法定代表人签字或盖章。
- (6) 报价超过预算金额/最高限价。
- (7) 响应有效期不足。
- (8) 响应方有行贿等违法行为或者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。

19.2 出现下列情况之一者，将视为符合性检查不通过，为无效响应：

- (1) 被协商小组判定明显不符合技术规格标准、不实质性响应采购文件要求。（判断文件响应性仅基于响应文件本身而不依靠外部证据）。
- (2) 响应文件不满足采购文件“项目需求”中加注星号（“★”）的要求（如有）。



(3) 响应文件中提交的证明被协商小组认定为虚假材料。

19.3 因重大变故，采购任务取消，招标方有权取消采购活动。

20. 协商内容的保密

20.1 在协商过程中，凡与项目协商有关的资料及有关授予合同信息，采购人及采购有关人员均不能向与协商无关的其他人泄露。

F 合同授予

21. 合同授予的准则

21.1 合同将授予被确定为实质上响应单一来源采购文件质量和服务要求且报价合理的供应商。

22. 成交通知书

22.1 协商结果经采购人确认后，代理机构公告成交结果，并同时通过上海政府采购网云平台向成交方发出《成交通知书》。

23. 签订合同

23.1 采购人与成交方在成交通知书发出之日起30日内在上海政府采购网云平台签订合同。

23.2 采购文件、成交人的响应文件及协商情况记录等，均为签订合同的依据。

23.3 如果成交方没有按“响应方须知”第23.1款规定执行，招标方将有充分理由取消原成交决定，并没收其响应保证金。

23.4 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同采购金额的10%。

G 其他

24. 代理服务费

24.1 成交方应向采购代理机构按如下标准和规定支付招标代理服务费：

- (1) 以《成交通知书》中确定的成交金额作为收费的计算基数。
- (2) 代理服务费按差额定率累进法计算（见下表）后8折收取。

服务采购	
成交金额	收费率
100万元以下	1.5%
100万-500万元	0.8%
500万-1000万元	0.45%
1000万-5000万元	0.25%

(3) 代理服务费以人民币支付，向代理机构以转账或现金形式直接交纳，收款单位：上海健生教育配置招标



有限公司；开户银行：交通银行西藏南路支行；账号：310066564018150027780。

（4）成交方应在收到《成交通知书》后的一周之内，向代理机构支付代理服务费。

第三部分 项目需求

一、项目概况

1. 项目名称：中小学生学籍业务运营综合支持服务

2. 项目预算：1840000.00元，★ **响应报价超过预算金额为无效响应。**

3. 项目背景：根据教育部及上海市教委的信息化工作要求，结合教育部《关于做好全国中小学生学籍信息管理系统全面应用工作的通知》（教基一[2014]8号）及上海市教委有关《建立上海市基础教育学生信息管理系统的通知》（沪教委基[2012]46号）的工作要求，原上海市电化教育馆在上海市教委基教处的指导下推进“三通两平台”建设与应用，完成了上海市基础教育学生学籍管理系统建设工作。从2012年至今一直在上海市教委基教处的指导下，面向各级教育行政部门、学校、学校及家长提供学籍管理技术与业务咨询服务，开展全市中小学生学籍业务的综合支持服务工作。为保障上海市中小学学籍管理工作顺利开展，提供学籍用户和学生家长优质的服务，项目组于2016年采购了中小学生学籍业务支持及综合服务项目。由于该服务是每年的日常项目，因此今年继续采购此项目进行相应的配套支持服务。

二、业务阶段概述

学籍管理业务贯穿于整个学年周期，不同时间的业务内容有所不同，具体业务阶段划分如下：

8月：系统开启，学年第一学期开学，学期初工作，学籍培训，小学初中高中新生数据对接工作。

9月：学校管理，新生入学，注册，学生基本信息维护，电子学生证制证，往届生制证，毕业年级信息维护。

10月：高考报名信息对接，特教信息对接，大数据中心数据对接交换。

11月：中考报名信息对接。

12月：高三学业考报名信息对接。

1月：毕业证公私章确认，学期末工作事项，初高中综合素质评价数据对接，系统关闭。

2月：学期升级更新，系统开启，第二学期开学，学期初工作，学籍培训。

3月：毕业年级毕业证制证工作，小五学生与义务教育报名系统对接工作，高中学业考报名对接工作。

4月：初中学业考报名对接工作。

5月：毕业制证跟进。

6月：学期末工作事项，新一届毕业年级毕业照片采集工作。

7月：初高中综合素质评价数据对接，系统关闭，学年升级归档。

其中需要注意的是，根据学籍管理办法，有关学籍管理常规工作是贯穿于整个学年的，如学籍异动、基



本信息维护及管理指导等工作。

三、服务内容与要求

学籍业务支持及综合服务内容主要包括综合支持服务、教育部系统对接及学籍异动应用支持服务、客服支持服务、培训支持服务、业务宣传支持服务及其他服务六大方面。

3.1 综合支持服务

综合支持服务主要是围绕不同阶段的业务内容开展相应的支持服务工作。

3.1.1 服务对象

综合支持服务主要面向市教委基教处、市教师教育学院和各区区级学籍管理工作。

3.1.2 服务内容

综合支持服务内容主要是结合业务开展相应的工作。

在业务开展前 2-3 周，需完成以下准备工作：首先，联系基教处、市教师教育学院及其他第三方，确认业务的关键节点、内容和注意事项，评估风险并确定方案；与基教处、区级学籍管理员及市教师教育学院分别确认业务细节。其次，整理业务工作通知文档，包括本年度学籍工作日程表（日历形式）、每个业务阶段的告知文档（内容完整、表达准确、层次分明），重要业务的常见问题说明文档及系统操作说明。最后，在业务前 1 周通过 QQ 群公告、邮件、短信等方式发布通知。此外，开展业务指导，包括业务咨询交流会（线上为主，必要时上门支持）、定期调研以优化系统和流程，提供区里至少 1 次学籍管理答疑服务，并整理问题形成解决方案。

业务进行中，需及时解答问题并监控重要业务。问题咨询解答方面，对服务对象的问题及时响应，无法即时处理的反馈预计时间，有风险的提供应对方案并分析利弊。面向市教委基教处，按时提供统计数据，定期汇报学籍业务情况，提交重要工作供确认，分析上报关键问题，草拟通知并协助完成学籍管理任务。面向区学籍管理部门，指导按节点工作，发放通知公告，提供 FAQ，处理提交问题。异常业务监控方面，及时有效监控所有业务流程，提前预警并告知，主动支持保障业务顺利规范开展。监控内容包括未按时开展业务、不规范业务操作、进展缓慢业务及数据对接异常等情况，要求提供详细分类汇总数据，必要时向区单独告知。

业务结束后，需对各阶段工作进行分析总结并整理 FAQ。首先，详细记录所有业务服务情况，包括问题提出时间、提出者、内容、处理情况及解决时间等；对于手工提供数据服务的，制定数据交接手续并记录；按业务情况提供特殊业务数据处理方案。其次，总结分析每个阶段的业务工作，对比往年找出区别、集中问题、改进点及注意事项，并以文档形式反馈；针对特殊情况形成正反案例分析文档。再次，对业务内容进行数据分析，包括客服量、业务量、数据量等，为后续工作提供支持依据，并做好数据统计服务的详细记录。



此外，整理用户服务 FAQ，每周更新形成 FAQ 集并进行知识库管理，整合到其他管理平台；针对本阶段问题形成专题 FAQ，方便后续业务使用。最后，整理各阶段业务工作流程，形成正式文档，按照 5W1H 原则明确流程细节，便于后期参照开展。

3.1.3 服务方式

综合支持服务提供电话、QQ 群、邮件及现场支持。面向基教处、市教师教育学院及区级学籍管理员，提供电话支持，及时响应问题并闭环处理；针对 12345 工单等，提供非工作时间应急支持；QQ 群内安排专员答疑；提供 2 个 VIP 专用邮箱付费服务及邮件收发支持服务；如有需要，能够提供 2 名专职人员驻场 1 个月，支持学籍管理业务。

3.1.4 服务人员

服务人员需及时响应、提供正确服务，具备学习能力、问题判断分析能力，能判断问题紧急程度、重要性，主动汇报并提供解决方案或建议。高级客服需具备数据分析与总结能力。综合服务组至少安排 1 名专职人员，负责协调学籍业务支持服务，整理反馈问题并跟进处理，监控记录系统问题并及时反馈。QQ 群和邮箱由 1 名专职客服负责，不得兼职其他项目。

3.1.5 服务时间

服务分为高峰期和非高峰期。一般开学后和重点业务开展期间是高峰期，高峰期时间合计约 2 个月，其他时间为非高峰期。特殊情况提供应急响应支持服务。

热线电话：8:00-17:00（高峰期：工作日及非工作日，非高峰期：工作日）

QQ 群和邮箱：8:00-17:00（高峰期：工作日及非工作日），8:30-17:00（非高峰期工作日）

3.1.6 服务流程及响应要求

服务类型包括主动服务和被动服务。主动服务由服务人员根据项目情况自主发起，包括：提前整理业务说明并提交市教师教育学院确认；提醒用户业务操作中的注意事项；跟进业务问题处理并反馈；从用户角度出发，提供所需支持服务，如主动指导、上门培训等。被动服务由用户发起，服务小组收到请求后响应解决问题，无法解决的问题升级至综合服务组，综合服务组成员每半天跟进反馈，将问题分发至相关小组（如技术服务组、第三方工作组），跟进协调进展，直至问题解决并通知用户，形成闭环。

服务响应处理要求如下：当天提交至综合服务组的问题，原则上当天处理完毕并反馈；特殊情况需在第二天 17:00 前处理完毕，紧急问题当天处理。QQ 群支持服务响应时间为 3 分钟，能解决的问题直接提供方案，不能解决的提交至综合服务组；技术对接问题需即时处理答复；当日遗留问题需告知用户反馈时间并及时跟进。邮箱支持服务在非高峰期 2 小时内、高峰期半小时内响应，无法及时答复的提交综合服务组处理，并根据要求及时发送邮件反馈。涉及第三方沟通的问题，2 小时内联络反馈，紧急重大问题 30 分钟内跟进反馈。无法解决的问题需在项目管理平台提交工单并跟进处理，及时反馈用户。每月汇总工单问题类型并统计，要求



月工单完成率 97%，流程内问题处理率 90%，需平台处理的问题不超过 10%，当天工单当天处理，需要协助处理的工单在 1 个工作日后反馈进度，3 个工作日内反馈结果。

定期统计分析服务情况，分类汇总电话、QQ 群、邮箱等渠道的咨询数据，总结服务内容，从系统应用和业务流程角度分析问题并提建议。统计工单服务量，各小组提交工单量不超总服务量的 15%。

3.2 教育部系统对接及学籍异动应用支持服务

负责上海市学籍类教育部系统对接和学籍异动的日常业务运营支持服务。服务时间为 8:00 - 17:00（高峰期工作日）、8:30 - 17:00（非高峰期工作日），紧急业务支持服务为 24 小时。服务方式包括 QQ 群支持服务、工单平台支持服务等。需及时响应并分析处理相关业务问题，与第三方对接提供支持服务。同时，与教育部行政部门及技术部门协调联系，及时处理系统对接过程中的业务与技术问题，保持跟进反馈，并与市教师教育学院联系确认业务计划、风险点及应对措施方案。此外，还需与区级学籍系统协调联系，及时处理市级与区级学籍系统在教育部系统对接过程中的问题并跟进反馈。

主动及时获取并整理消化教育部有关学籍系统的文件，提取与上海学籍系统相关的工作内容，按要求上报。由于上海使用自建系统与教育部全国系统对接模式，导致学籍异动跨省业务流程问题较多，需提供相应支持服务，解决学生学籍异动问题。常规问题处理方面，每天查看不同渠道来源的工单，及时跟进处理并反馈。紧急业务数据的处理方案提供及处理，需满足教育部和业务主管部门的要求，在工作时间外及时响应处理。同时，需定期监测并反馈教育部控辍保学数据更新情况，并及时向基教处和区里反馈处理情况。此外，还涉及与其它省市部门的对接服务协调工作，以及提供其他单位、组织或系统相应的数据对接应用支持服务，确保数据安全。

对教育部系统对接以及学籍异动的数据与有关第三方进行业务数据对接应用，解答并跟进处理对接过程中的咨询问题。根据不同对接主体，及时协调处理对接过程中的问题及突发事件，提供本市内对接系统和部门（如考试报名应用、学籍数据及业务应用系统、其他对接应用部门）的对接支持服务。为学籍业务管理部门、区 / 校级学籍部门提供上海市学籍类教育部系统对接和学籍异动方面业务的特殊批量处理要求的解决方案。并提供学籍异动数据统计及分析服务，按业务要求做好详细记录清单，定期提供相关数据统计及分析报告，对学籍异动进行业务数据分析，提供异动人数变化曲线、异动类型、转入转出趋势等的关联性分析报告。同时，定期监控并导出教育部流程异常的数据进行跟进，对于长期无进展的异动数据，联系相关负责人核实处理并保持跟进，及时反馈，提供详细分类汇总数据以便必要时向区里单独告知。

3.3 客服支持服务

客服支持服务主要是通过客服中心热线电话，按要求及时响应客户的问题，提供咨询服务，为客户解决



问题，并且能够提供风险预测评估方案，问题改进建议，以及问题知识库等内容。

3.3.1 服务方式

提供 CallCenter 客服中心热线电话服务，提供稳定可靠热线电话的所有软件和硬件环境。

3.3.2 服务时间

服务分为高峰期和非高峰期。一般开学后和重点业务开展期间是高峰期，高峰期时间合计约 2 个月，其他时间为非高峰期。

8:00-17:00（非高峰期：工作日，高峰期：工作日及非工作日）。

3.3.3 服务地点

上海本地服务。

3.3.4 服务人员

客服服务组按服务方式安排人员，包括普通坐席、高级客服和质检人员。服务人员需及时响应，提供正确服务，主动学习和发现问题，具备判断分析能力，能判断问题紧急和重要程度，主动汇报并提供解决方案。高级客服还应具备数据分析与总结能力。

3.3.5 服务流程

客服中心热线电话以被动支持服务为主，也可按需提供主动外呼服务。要求用户拨打电话后的排队等候时间不超过 1 分钟，并给予友好提示，每通来电处理时长原则上不超过 6 分钟。非工作时间提供留言功能，并在次日完成对客户留言的回呼工作。对于不能解决的问题，需在项目管理平台提交服务工单并跟进处理，及时反馈用户；每月汇总工单处理问题类型并作数据统计，要求每月流程内问题处理率达到 90%，项目管理平台处理的问题处理率不得高于 10%；当天工单需当天处理完毕，需其他小组协助的工单，在一个工作日后反馈进度，最迟三个工作日内反馈结果，每月工单完成率应达到 97%。根据项目组要求，定期提供周报、月报、用户满意度调查记录、录音监控记录等数据统计分析，并提供进线量、接通量、接通率等综合统计分析数据；根据来电问题，对系统、业务流程及操作提意见与建议，整理成业务分析报告。

3.3.6 服务要求

3.3.6.1 客服中心软硬件环境要求

客服中心热线电话环境要提供基于网络数字化信息传输和管理技术的客服电话服务情况监控平台，实时呈现客服电话进线量、接通量、坐席数量、坐席状态等信息，供项目组随时查看，以监管客服质量，并根据实际情况提出客服服务调整策略。能够满足与采购方已有项目管理平台的对接需求，包括呼叫统计数据、FAQ 及工单升级业务的对接。

根据业务需求，可随时调整自动语音导航。例如用户拨打电话，接通后听到的语音可设置为“欢迎拨打***热线，咨询平台操作请按 1，咨询转学请按 2”等。语音也可以根据时间段和话务峰谷期作灵活设置和调



整。

客服平台功能便于扩展和调整。例如项目需要增加报表内容等。

支持实时监控，可实现远程、现场等方式。

电话进入排队系统后，可根据等待规则播报排队人数或排队时间。

通话全程提供录音功能，录音记录应保存一年。

提供的报表应有利于跟踪与追溯。如通话明细报表、未接来电报表。通过报表数据可掌握通话的平均时长、接通率等关键数据，有助于分析及提升服务质量。

有在线 FAQ 管理系统，能够在线对问题进行分类整理、关键词搜索等。

客服中心要能确保客服平台、线路等相关软硬件设备运行稳定可靠，具备备用平台或线路。

3.3.6.2 接通要求

在坐席数量安排上要保证呼入电话的接通率不低于 95%（接通率=接通电话量/呼入电话量）。呼入等待时间有 3 人排队时，要自动调整坐席数。用户呼入等待时间不得超过 1 分钟。在排队大于等于 3 人时，安排的坐席数不得低于 5 专职坐席。

3.3.6.3 质量要求

服务响应时间满足要求，服务的整体时间满足要求，服务人员的数量满足要求，服务人员的能力通过服务考核为合格，问题解决率达到 100%，电话接通率不低于 95%，电话外呼率 99%（根据项目需求，联系用户处理各类事等。）

服务对象的服务满意率要达到 95%以上，确保服务内容的完整性与准确性，高效保质保量完成服务内容。通过提供高质量的服务，降低同类问题数量，提高服务对象业务操作水平。

服务文档内容完整，规范。

提供支持服务记录表。所有支持服务，必须有详细的记录文档，包括并不限于问题提出时间、问题提出者、问题内容、问题处理情况、问题解决时间等方面。同时，还需从问题内容，解决效率等多个角度统计分析服务情况。提供呼叫工作组内部每天的质检记录文档，抽检录音，质检不少于每天 10 个，外呼抽检每天最少 5 个，同时提供相关的抽检记录。每周需提交通话录音，回访用户考核用户满意度。并且能够根据要求，提供主动外呼通知、调研等服务。

呼叫中心需对内部人员进行培训，要求客服团队具有和项目有关的知识库，定期高频率的客服团队内部学习及考试以及业务发展需要的整体业务培训。必须提供服务人员内部的培训资料、培训记录、培训录音，内部培训考核资料（题目、试卷、录音等），及服务人员考核合格情况。

关于市级交办的 12345 工单处理，应形成相应的机制，并提供应急处理方案，力求能够接通工单来电，实现工单办结。

3.4 培训服务

提供面向用户关于学籍业务和系统操作的培训。培训服务必须精心准备、细致安排、积极实施、及时总结。

培训对象：市级用户、区级用户、学校用户。系统功能如有重大变化需提供全员培训。每年至少安排 2 次学籍管理员的培训。

培训内容：提供当前学籍系统业务流程、功能操作，提供系统新功能的专题培训。

培训方式：以集中培训和上门培训为主，支持在线培训。

培训地点：集中培训需由成交供应商负责提供培训场地，上门培训以区或学校的安排为主。

培训文档：提供培训方案；提供培训 PPT、培训视频等培训材料；提供培训工作总结报告。

培训要求：根据不同的学校性质、人员类型、业务功能开展不同主题的培训；联系各区收集培训人员名单并进行整理；针对每次培训，制定详细的培训方案，包括培训模式、培训内容、培训对象、培训主题、培训场次安排等；培训讲师需熟悉所有学籍业务流程及系统的所有功能操作，熟悉日常系统操作与业务管理中的问题案例；负责解决培训场地，安排培训人员停车、培训人员用餐和茶水等培训组织管理工作，以及承担由此带来的一切费用。

3.5 业务宣传支持服务

为了让学校老师和家长熟悉学籍业务，推进学籍管理工作顺利开展，需有针对性地开展业务宣传支持服务。

3.5.1 服务内容

面向家长的宣传服务主要包括跨省异动业务和学籍管理联系方式的宣传。跨省异动业务流程需设计成一图通样式，介绍流程及注意事项，总结常见问题并提供解决方案，结合运维经验和异动数据进行分析。学籍管理咨询单位和电话一览表需联系各区采集信息并设计排版，提供在线版本供随时查看并及时更新。整理实际业务中的典型问题案例，形成文档用于培训和学习。同时，配合市教师教育学院完成学籍评优工作，包括宣传策划、信息收集、奖励物品发放等。

3.5.2 服务要求

宣传服务设计必须独立原创，在正式定稿发布前，须与采购方就上述采购内容的设计风格与版面布局等进行沟通，须对上述采购内容进行专业的文字校对工作，如发现有错别字、语句矛盾、行文不通顺之处，应及时修正。

3.6 其他支持服务

为了配合系统运营的安全原则，提供更加安全的运营支持服务，要求运营方提供相应支持服务的应急预案。



四、项目文档

提供服务内容里所需的所有文档。

提供项目周报、月报。对每周、每月的工作进行总结分析，提交下一阶段的工作计划。

项目总结报告。对全年的项目工作进行总结，突出本年度的服务重难点、存在问题、具体的改进措施、风险预测及拟定方案等。

项目应急预案。

五、项目质量保证要求

本项目在实施过程中，为保证项目质量，要求如下：

1. 综合支持服务及客服支持服务需提供相应的应急预案。
2. 综合支持服务人员不少于 6 人，客服支持服务人员不少于 4 人。
3. 所有提交的文档需要按要求按时按质提供，如连续两次文档提交不符合要求，则视为用户不满意。
4. 用户满意度需达到 95%以上。
5. 较之往年该项目的服务质量，不可降低服务质量标准，及时跟进响应。
6. 请用户提供服务自评表及评分标准和细则。

六、实施要求

1. 服务期：合同签订之日起至 2027 年 3 月 31 日。
2. 响应文件应提供具体的实施方案，包括进度计划、专业技术力量配置、项目管理措施、响应方管理制度、各项服务质量保障措施、相关应急预案（响应/解决时限、相关问题解决方案、不能解决所采取的措施等）、项目相关各方沟通协调机制等。

七、付款方式

- 1) 本项目签订合同后，合同生效后经甲方确认，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目策划相关文件，甲方通知乙方开具合法有效等额的发票交于甲方，甲方收到发票之后向乙方支付合同总额50%款项。
- 2) 截止到2026年10月30日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，同时乙方交付本合同总金额10%的银行保函作为本项目履约保证，银行保函有效期需覆盖本合同履约期且比履约期延长2个月。经甲方确认无误后，甲方通知乙方开具合法有效的发票交于甲方，甲方收到发票之后向乙方支付合同总额50%款项。
- 3) 本项目完成后，经甲方确认验收合格后，甲方无息退还并同意解冻乙方前述履约保函。



八、验收（考核）方式和标准

本项目服务交付时间为2027年3月31日前。根据采购文件要求，完成采购内容，并确保服务质量。按服务过程中的文档要求，提供各个阶段产生的成果和文档资料，而且要提供明确的交付清单。提交所有设计方案及设计稿（含源文件）。提供至少2个区级用户以及2个校级用户的用户满意度报告。采购方依据采购文件要求，对其提供的服务进行验收。

九、响应文件其他要求

1. 响应文件应提供具体的相关服务承诺，包括服务期限、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺、针对项目的其他相关服务承诺等。

2. 响应方应具有承担类似项目的能力和成功经验，提供响应方简介和2023年4月1日起至今响应方完成的类似项目业绩证明（以合同复印件为准，合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

3. ★ 响应文件须提供：

- ① 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件；
- ② 法定代表人授权书（加盖公章）；
- ③ 委托代理人身份证原件扫描件；
- ④ 参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- ⑤ 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）。

注：

- 1) 标有“★”的要求为资格符合性检查项，若不满足作检查不通过处理，为无效响应。
- 2) “项目需求”中给出服务要求的标准或者参照的牌号及分类号仅起说明作用，并没有任何限制性，响应方可以选用代替的标准、牌号或分类号，但这种代替应须以不影响项目服务质量为前提。



第四部分 合同条款

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]（ [合同中心-供应商法人性别] ）

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意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、服务质量等详见单一来源采购文件和响应文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格：本合同价格为[合同中心-合同总价]元(大写：[合同中心-合同总价大写])。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 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、行业标准或制造商企业标准确定，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，则由乙方负责处理相关纠纷，并承担全部责任及费用。

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项目未能通过验收，乙方应当解决相关问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内解决，再次进行验收。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 在本合同履行过程中，任何一方披露给另一方的、以书面、口头或其他方式提供的与本项目有关的技术、业务、财务、数据、文档及其他未公开信息（以下统称“保密信息”），均为披露方所有。除为履行本合同之目的外，接收方及其董事、监事、高级管理人员、雇员、顾问、代理人等不得以任何方式向第三方披露、转让或不当使用前述保密信息，但法律法规或监管机关要求披露的除外。保密义务在本合同终止或解除后仍然有效，直至相关保密信息已经合法公开。

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：

1) 本项目签订合同后，合同生效后经甲方确认，乙方交付甲方项目进度表、实施方案等项目策划相关文件，甲方通知乙方开具合法有效等额的发票交于甲方，甲方收到发票之后向乙方支付合同总额50%款项。

2) 截止到2026年10月30日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，同时乙方交付本合同总金额10%的银行保函作为本项目履约保证，银行保函有效期需覆盖本合同履约期且比履约期延长2个月。经甲方确认无误后，甲



方通知乙方开具合法有效的发票交于甲方，甲方收到发票之后向乙方支付合同总额50%款项。

3) 本项目完成后，经甲方确认验收合格后，甲方无息退还并同意解冻乙方前述履约保函。

8. 甲方的权利义务

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

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

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

8.5 当发生问题时，甲方应及时告知乙方有关发生问题的相关信息，以便乙方及时分析原因，及时采取有效措施解决问题，恢复正常实施。

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其他不可抗力因素造成的产品损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 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，保证正常实施。

9.6 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。

9.7 乙方保证提供的服务是完全符合采购文件需求的。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、质量和性能要求的服务来更换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，并/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，甲方可以在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，甲方有权终止合同。

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，当事方应在不可抗力事件发生之日起五（5）个工作日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并提供书面证明材料。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 截止到2026年10月30日前，乙方交付甲方阶段性项目成果，同时乙方交付本合同总金额10%的银行保函作为本项目履约保证，银行保函有效期需覆盖本合同履约期且比履约期延长2个月。本项目完成后，经甲方确认验收合格后，甲方无息退还并同意解冻乙方前述履约保函。

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，可以向同级采购监管部门提请调解。如调解事项不影响合同其他部分的履行，则在调解期间，除正在进行调解的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

15.2 调解不成，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

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他义务。

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 本合同在合同各方盖章后生效。

19.2 本合同一式二份，甲乙双方各执一份，上海政府采购网云平台备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：本合同项目的单一来源采购文件、响应文件及协商记录。

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）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约



第五部分 附件一响应文件格式

中小學生学籍业务运营综合支持服务

响 应 文 件

项目编号：310000000260309189405-00342567

代理机构内部编号：JSDY26040211-N32

响应方（盖公章）：_____

年 月 日



附件一

响应文件声明

致：上海市教师教育学院（上海市教育委员会教学研究室）

上海健生教育配置招标有限公司

根据贵方_____项目采购的单一来源采购邀请（项目编号为_____），现正式委托授权的下列签字人_____（全名、职务）代表响应方_____（响应方名称），提交下述文件：

1. 报价汇总表；
2. 报价明细表；
3. 资格证明文件；
4. 响应方基本情况、业绩情况；
5. 项目实施方案；
6. 服务承诺；
7. 按《响应方须知》要求提供的全部文件。

据此函，签字代表兹宣布同意如下：

1. 按单一来源采购文件规定，我方的响应报价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部单一来源采购文件，包括单一来源采购文件的澄清和修改文件、参考资料及有关附件（如有），我们已完全理解并接受单一来源采购文件的各项规定和要求，对单一来源采购文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 响应有效期为90日。
4. 如我方成交，响应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，我方将按单一来源采购文件及采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有单一来源采购文件规定的不予退还响应保证金的任何行为，我方的保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本次响应有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受报价。
8. 我方就本次响应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）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。
9. 与本次单一来源协商有关的正式通讯地址为：



地址： _____

邮编： _____

电话： _____

电子邮件： _____

响应方名称： _____

公章： _____

委托代理人签字： _____

日期： ____年__月__日



附件二

报价汇总表

中小學生学籍业务运营综合支持服务包 1

项目名称	服务期	最终报价(总价、元)

说明：所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。



附件三

报价明细表

(可以根据响应方的实际情况进行更改)

序号	名称	明细	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
.....					
投标总价/合计		_____元				

注:

- (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位。
- (2) 本表“投标总价/合计”须与报价汇总表“投标总价”一致。
- (3) 响应方对每项服务只允许有一个报价, 采购人不接受有任何选择的报价。
- (4) 以上报价包含本项目所需提供服务的所有费用, 采购人支付上述费用为完全的费用, 无须支付其他费用。
- (5) 价格应按照《响应方须知》的要求报价。

响应方委托代理人签字: _____

响应方(公章): _____

日期: 年 月 日



附件四

资格证明文件

- 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件；
- 2、法定代表人授权书（加盖公章，并有法定代表人签字或盖章）；
- 3、委托代理人身份证原件扫描件；
- 4、参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- 5、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）。

注：以上证明材料如有缺漏则资格检查不通过，响应无效。



(1) 法定代表人授权书

致：

兹授权_____（姓名）为委托代理人，全权代表我公司参与_____

的单一来源采购活动，委托代理人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

委托代理人姓名：_____性别：_____年龄：_____工作部门：_____职务：_____联

系电话：_____身份证号码：_____。

响 应 方：（盖公章）

法定代表人：（法定代表人签字或盖法定代表人章）

日 期： 年 月 日

委托代理人身份证（原件扫描件）



(2) 响应方书面声明

(参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录、非联合体等)

致招标方：

_____ (公司名称)，就参加_____ (项目名称) 单一来源采购活动作出

郑重说明：

一、本公司保证为本项目所提供的响应材料及其后提供的材料都是真实的。

二、本公司保证在本项目中不与其他单位围标、串标，不出让响应资格，不向招标方或协商小组行贿。

三、本公司没有被处于责令停业的状态；没有处于被建设行政主管部门取消投标资格的处罚期内；没有处于财产被接管、冻结、破产的状态；在参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；在响应截止时间前未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人（失信主体）名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单。

四、本公司保证本项目并非联合响应，本项目实施由本公司独立承担，本公司若违反上述保证，或本声明陈述与事实不符，招标方有权取消我方成交资格，本公司愿意承担由此带来的法律后果。

特此声明！

响应方（盖公章）：_____

日 期： 年 月 日



(3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方()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。

响应方(盖公章): _____

日 期: 年 月 日



附件五

响应方简介

(1) 响应方基本情况表

响应方名称				
纳税人登记号				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
基本账户开户银行				
基本账户开户行地址	（非上海本地公司须填写本项地址）			
基本账户银行账号				
响应方近三年营业额				
响应方获得的相关证书、证明、奖项				
响应方认为需要说明的其他情况				

(2) 业绩一览表

(2023年4月1日起至今)

序号	项目名称	委托单位	委托时间	完成时间	合同金额（元）
1					
2					
3					
4					
.....					

注：响应方应提供上述项目合同扫描件/复印件（合同须体现签约主体、项目名称、日期、金额、签章等要



素)。

附件六

项目实施方案

包括但不限于以下内容：进度计划、服务范围、服务方式、服务流程、专业技术力量配置、各项服务质量保障措施、相关应急预案（响应/解决时限、相关问题解决方案、不能解决所采取的措施等）、项目相关各方沟通协调机制等。

(1) 项目负责人情况表

姓名	出生年月	最高学历	毕业时间
毕业院校	专业	从事本类项目工作年限	联系方式
执业资格	注册时间	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： 主要工作业绩： 胜任本项目经理的理由：			

(2) 拟投入本项目的人员情况表

姓名	年龄	性别	学历	职务	是否驻场	资格证书	主要资历、经验及承担过的项目



注：响应方应将拟投入本项目的服务实施人员资历情况填写完整并附相关资格证书、职称证明等证明材料。



附件七

服务承诺

包括但不限于以下内容：

- 1、服务期限；
- 2、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺；
- 3、针对项目的其他相关服务承诺等。