

# 上海市静安区政府采购中心

## 静安区城市网格化管理信息系统 (2026 年升级改造) 项目

# 招标文件

采购人：上海市静安区城市运行管理中心（上海市静安区大数据中心、上海市静安区城市网格化管理中心）

集中采购机构：上海市静安区政府采购中心

2026年07月17日

# 目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同格式和合同条款

附件——履约验收方案

## 第一章 投标邀请

项目概况：

**静安区城市网格化管理信息系统（2026年升级改造）项目** 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）获取招标文件，并于**2026-08-11 10:00:00** 前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**310106000260610117210-06361564**

项目名称：静安区城市网格化管理信息系统（2026年升级改造）项目

预算金额：**2400000.00元**

最高限价：**无**

采购需求：详见第四章《招标需求》

合同履行期限：详见第四章《招标需求》

本项目**不允许**接受联合体。

中小企业预留份额措施：**整体预留。包 1 面向中小企业预留。**

### 二、申请人的资格要求

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：**推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。**
3. 本项目特定资格要求：
  - 3.1、国家规定的政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。
  - 3.2、本项目为面向中、小、微型等各类供应商采购。
  - 3.3、国家和上海市规定政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。
  - 3.4、未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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](http://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、获取招标文件

时间：2026-07-21 至 2026-07-28（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 09:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~16:30:00

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上报名下载

售价：0 元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间：2026-08-11 10:00:00

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

### 六、其他补充事宜

### 七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

#### 1. 采购人信息

名称：上海市静安区城市运行管理中心（上海市静安区大数据中心、上海市静安区城市网格化综合管理中心）

地址：虬江路1355弄2号楼

联系方式：13501838449

#### 2. 采购代理机构信息

名称：上海市静安区政府采购中心

地址：上海市静安区秣陵路 80 号 5 楼

联系方式：62820208、63549131

### 3. 项目联系方式

项目联系人：李晴、宗薇薇

联系方式：62820208、63549131

## 第二章投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目编号: 310106000260610117210-06361564

项目名称: 静安区城市网格化管理信息系统(2026年升级改造)项目

项目地址: 详见第四章 招标需求

项目内容: 静安区城市网格化管理信息系统(2026年升级改造)项目(具体技术要求详见附件); 本项采购预算为240万元, 超过采购预算的投标均不接受。

采购方式: 公开招标

采购预算说明: 2400000.00元

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 软件和信息技术服务业

#### 二、招标人

##### 采购人

名称: 上海市静安区城市运行管理中心(上海市静安区大数据中心、上海市静安区城市网格化综合管理中心)

地址: 虬江路1355弄2号楼

联系人: 沈亚超

电话: 13501838449

##### 集中采购机构

名称: 上海市静安区政府采购中心

地址: 上海市静安区秣陵路80号5楼

联系人: 李晴、宗薇薇

电话: 62820208、63549131

传真:

### 三、合格供应商条件

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：**推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。**

3. 本项目特定资格要求:**3.1、国家规定的政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。**

**3.2、本项目为面向中、小、微型等各类供应商采购。**

**3.3、国家和上海市规定政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。**

**3.4、未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。**

### 四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

现场考察：详见第四章 招标需求

投标有效期：不少于 90 天

投标保证金：不收取

投标截止时间:详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

投标文件提交方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交

投标文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

## 五、其它事项

付款方法：详见第四章《招标需求》

履约保证金：不收取。

质量保证金：不收取。

质量保证期：详见第四章《招标需求》

## 六、说明

1、投标人对本项目投标文件承担完全法律责任。

2、投标人不得侵害任何第三方的任何权益和权利，如有侵害，投标人承担一切法律责任。

3、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

# 投标人须知

## 一、总则

### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》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 本招标文件仅适用于《投标邀请》中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》中所述的招标人。

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 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标邀请》中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标邀请》中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件（含采购需求）中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，由市财政局建设和维护。

### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

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

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）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. 合格的服务

4.1 投标人所提供的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。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

### 5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

### 6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人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，投标人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，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

## 7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。

7.2 询问可以通过电子邮件、邮寄、当面递交的书面形式或电话方式提出。以书面形式提出的，投标人应当明确询问项目的名称、编号、询问事项，并提供投标人名称、联系方式等信息。投标人未提供有效的联系方式导致招标人无法按时答复的，招标人不对此承担任何责任。

询问联系人：**李晴、宗薇薇**，联系电话：**62820208、63549131**，地址：上海市秣陵路 80 号 5 楼。

7.3 对投标人的询问，招标人将在收到之日起 3 个工作日内进行答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.4 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，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的申请获取时间为准）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。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.5 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.6 投标人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：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (2) 质疑项目的名称、编号;
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (4) 事实依据;
- (5) 必要的法律依据;
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的,应当由本人签字;投标人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。

7.7 投标人提起询问和质疑,应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.5条和第7.6条规定的,招标人将一次性告知投标人需要补正的事项,投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的,视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交形式。质疑地址:上海市秣陵路80号5楼。

7.8 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。

7.9 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。

## **8. 公平竞争和诚实信用**

8.1 投标人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,包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人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，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须按照合同金额的双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后至评标前**，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## **9. 其他**

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## **二、招标文件**

### **10. 招标文件构成**

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；

(8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。”

## **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 在投标截止前，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.2 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，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。

11.4 招标人召开答疑会的，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。

## **12. 现场考察**

12.1 招标人组织现场考察的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。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。

12.2 投标人现场考察发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场考察中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

### **三、投标文件**

#### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 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，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

#### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

#### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

#### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

(1) 《~~投标函~~》；

(2)《开标一览表》;

(3)《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》;

(4)《资格条件响应表》;

(5)《实质性要求响应表》;

(6)第四章《招标需求》规定的其他内容;

(7)相关证明文件(投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件,以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同)。

## **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的,为无效投标。

## **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》,说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标,《开标一览表》内容在开标时将在采购云平台公布给所有投标人。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》,导致其开标不成功的,其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

19.1 投标人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,结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格,除《招标需求》中另有说明外,投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润,包括人工(含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等)、设备、国家规定检测、外发包、材料(含辅材)、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据:

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、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。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 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。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

## **20. 资格条件响应表及实质性要求响应表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。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。

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》以及《没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### **四、投标文件的递交**

##### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。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，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

## **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

# **五、开标**

## **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 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，由招标人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。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。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## **六、评标**

### **27. 评标委员会**

27.1 招标人将依法组建评标委员会，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。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

### **29. 投标文件内容不一致的修正**

29.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1)《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》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《开标记录表》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。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

29.2 除《投标人须知》第30条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

### **30. 投标文件的澄清、说明或者补正**

30.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

30.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

30.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容。

### **31. 异常低价投标审查**

31.1 评标中出现《评标方法与程序》中规定的异常低价情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序，对报价合理性进行判断。

31.2 投标人在编制投标文件时认为自身报价可能属于上述异常低价情形的，可提前准备相关书面说明及必要的证明材料，以便按照评标委员会要求在规定的时间内提供。属于上述异常低价第③项情形的，投标人可随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

### **32. 投标文件的评价与比较**

32.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书

面评标报告和推荐中标候选人。

### **33. 评标的有关要求**

33.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33.4 评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应情况，而不寻求外部的证据。

33.5 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **34. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **35. 中标公告及中标和未中标通知**

35.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **36. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **37. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **38. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

### **39. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### **40. 其他**

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

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

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

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

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

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

静安区城市网格化管理信息系统（2026 年升级改造）项目（具体技术要求详见附件）；  
本项采购预算为 240 万元，超过采购预算的投标均不予接受。

### 二、项目服务范围及目标要求

# 静安区城市网格化管理信息系统 （2026 年升级改造）项目 技术需求

2026 年 6 月

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1. 项目名称 .....            | 27 |
| 2. 项目背景 .....            | 27 |
| 3. 建设内容 .....            | 27 |
| 3.1. 软件功能需求 .....        | 30 |
| 3.1.1. .... 业务系统国产化升级改造  | 30 |
| 3.1.2. .... 热线业务新增功能开发   | 35 |
| 3.1.3. .... 新建移动端建设      | 44 |
| 3.2. 密码建设需求 .....        | 49 |
| 3.2.1. .... 证书认证服务（域名证书） | 49 |
| 3.3. 产品软件需求 .....        | 49 |
| 3.3.1. .... 报表开发工具       | 49 |
| 3.4. 数据服务需求 .....        | 50 |
| 4. 工程量清单 .....           | 51 |
| 5. 系统切换方案需求 .....        | 56 |
| 6. 系统性能需求 .....          | 56 |
| 6.1. 稳定性需求 .....         | 56 |
| 6.2. 并发运行需求 .....        | 56 |
| 7. 项目其他需求 .....          | 56 |
| 7.1. 服务器和存储要求 .....      | 56 |
| 7.2. 整体安全保障要求 .....      | 57 |
| 7.3. 项目进度要求 .....        | 57 |
| 7.4. 项目验收要求 .....        | 57 |
| 7.5. 项目团队要求 .....        | 58 |

7.6. 售后服务需求 .....58

7.7. 对供应商企业资质的优先考虑 .....59

7.8. 对提供近三年类似项目业绩的供应商优先考虑 ..... 59

7.9. 应急响应要求 .....59

7.10. 培训服务要求 .....60

7.11. 技术文档要求 .....60

7.12. 知识产权要求 .....60

7.13. 对接兼容要求 .....61

7.14. 费用支付 .....62

1. 项目名称

静安区城市网格化管理信息系统（2026 年升级改造）项目（下文简称：本项目）

2. 项目背景

2014 年 3 月，根据全市网格化综合管理工作的统一部署，由闸北区城市网格化综合管理中心牵头启动推进“上海市闸北区城市网格化管理中心城市综合管理信息系统采购项目”项目建设，其中包括闸北区城市网格化综合管理信息系统应用软件开发和部署。2016 年 8 月，闸北区、静安区“撤二建一”后由新的静安区城市网格化综合管理中心牵头启动推进“静安区五个街道网格化子系统平台建设”项目建设，该项目为升级改造项目，其中包括原静安区城市网格化综合管理信息系统和原闸北区城市网格化综合管理信息系统整合、原静安区五街道分中心系统的开发和部署，形成新的静安区城市网格化综合管理信息系统(以下简称“**原系统**”或“**原平台**”)，负责包含 12345 市民服务热线、城市网格化综合管理工单流转相关业务。2020 年 7 月，城市网格化综合管理工单流转相关业务从系统中剥离。

目前静安区网格化综合管理信息系统是静安区城运中心的核心业务系统，主要承载着 12345 市民服务热线工单流转相关业务，采用美国微软公司 .NET Framework 框架和 C# 语言设计开发，数据库也是美国甲骨文公司的 Oracle 数据库。在系统使用过程中，由于信息安全要求提升、技术架构一致性、硬件设备老化问题等原因，迫切需要对现有的静安区网格化综合管理信息系统进行国产化改造。同时，随着 12345 市民服务热线工作的发展，对业务流转平台也提出了更高要求，国务院办公厅、上海市政府先后发文就优化提升热线工作办理实效提出要求，要求加强科技赋能应用，加强热线信息系统建设，打造便捷高效的服务平台、协同治理的枢纽平台、辅助决策的智慧平台、共建共治共享的赋能平台。

在此契机和要求下，本单位拟建设**静安区城市网格化管理信息系统（2026 年升级改造）项目**，主要实现对原系统国产化升级改造；针对热线业务相关功能进行必要的扩充和深化建设，使之满足日益多元高效的 12345 市民服务热线业务需求；打造移动端，方便工作人员在不同场景下更灵活地开展热线业务相关的工作。

3. 建设内容

（1） 原网格化综合管理信息系统国产化升级改造

按照国产化标准和要求，对系统的底层架构、数据库、中间件等核心技术组件进行更新替换，确保系统与主流信息技术体系兼容适配。同时，优化系统整体架构设计，提升系统的开放性和扩展性，使其能够灵活接入各类数字化系统和平台，为后续的数字化转型工作奠定基础。此外，对系统的基础功能模块进行梳理和优化，保障系统稳定运行的同时，提升系统的响应速度和处理能力，以适应海量数据处理和热线复杂业务交互的需求。

(2) 热线业务功能升级

围绕 12345 市民服务热线业务需求，对系统相关功能进行全面升级。新增多人同诉一件事处置、退单指导、结案指导等专项业务流程，以及工单日常提示、热线督查功能；新增自动分析报告功能，支持及时、准确地分析社情动态，为管理决策提供数据支持。通过这些功能升级，提升热线服务的整体质量和效率。

(3) 移动端建设

开发适用于上海市“一体化协同办公”的“热线管理”移动端，为工作人员提供便捷的移动办公平台。工作人员可以通过移动设备实时接收和处理工单信息，现场反馈问题照片、视频、处理情况等相关资料，实现随时随地的业务办理和信息交互。移动端还支持在线申请审批、工单督办等功能，提高工作的灵活性和响应速度。

(4) 采购部署数据分析工具

部署报表分析工具的基础模块，实现基础数据的快速汇总、标准化输出与简单可视化（如表格、图表等），满足日常管理中固定格式数据报表的快速生成需求。

(5) 实施密码应用建设

按照国家密码管理局相关标准，对系统用户认证、数据传输、数据存储等关键环节进行加密保护：依托区市区相关 CA 认证体系，实现用户身份的强身份鉴别；对系统间接口调用、移动端数据传输等场景采用算法加密，保障数据传输的安全性与完整性；对数据库中的敏感信息通过算法加密存储，防止数据泄露风险。

本项目涉及对原系统的升级改造，以下是本期建设内容与已建内容及功能点的区别说明。

| 原有建设内容           |           | 本次建设内容    | 升级功能<br>/新增功能 | 若是升级功能，新旧功能的差异     |
|------------------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| 项目名称             | 功能模块名称    | 功能模块名称    |               |                    |
| 静安区城市网格化综合管理信息系统 | 数据分发子系统   | 数据分发子系统   | 国产化改造         | 对标原有功能进行，做国产化升级改造。 |
|                  | 受理监督子系统   | 受理监督子系统   | 国产化改造         | 按照最新业务需求，做国产化升级改造。 |
|                  | 指挥处置子系统   | 指挥处置子系统   | 国产化改造         | 按照最新业务需求，做国产化升级改造。 |
|                  | 通用查询统计子系统 | 通用查询统计子系统 | 国产化改造         | 按照最新业务需求，做国产化升级改造。 |

| 原有建设内容 |            | 本次建设内容     | 升级功能<br>/新增功能 | 若是升级功能，新旧功能的差异                                              |
|--------|------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------|
| 项目名称   | 功能模块名称     | 功能模块名称     |               |                                                             |
|        | 应用维护子系统    | 应用维护子系统    | 国产化改造         | 按照最新业务需求，做国产化升级改造。                                          |
|        | 基础数据管理子系统  | 基础数据管理子系统  | 国产化改造         | 对标原有功能进行，做国产化升级改造。                                          |
|        | 市-区数据交换子系统 | 市-区数据交换子系统 | 国产化改造         | 对标原有功能进行，做国产化升级改造。                                          |
|        | 数据交换子系统    | 数据交换子系统    | 国产化改造         | 对标原有功能进行，做国产化升级改造。                                          |
|        | 综合评价子系统    | 综合评价子系统    | 国产化改造         | 原综合评价，包括网格，热线的常规统计分析，属于 2016 年需求，按照最新业务需求，调整为当下热线业务要求的统计分析。 |
| /      |            | 热线业务功能升级   | 新增            | 根据热线业务需求，本项目新增模块。新增热线专项业务流程模块、自动分析报告模块。                     |
| /      |            | 移动端        | 新增            | 根据热线业务需求，本项目新增模块。                                           |

表：本期建设内容与已建内容及功能对照表

## **3.1. 软件功能需求**

### **3.1.1. 业务系统国产化升级改造**

#### **3.1.1.1. 数据分发子系统**

##### **3.1.1.1.1. 信息接收**

可接收移动端各环节的信息，负责将移动端各类数据和受理监督子系统、指挥处置子系统进行实时的数据协同和交换。接收移动端接单、结案等数据与受理监督子系统进行同步；接收移动端派遣、处置等数据与指挥处置子系统进行同步。

##### **3.1.1.1.2. 信息分发**

需负责将受理监督子系统的各类工作任务进行实时的数据协同和交换。接收受理监督子系统的核实任务等信息，并分发至对应的其他系统。

##### **3.1.1.1.3. 通知服务**

利用短信服务接口，可同时将城运中心的指令信息以短信的形式发布到指定的终端，从而保证指令信息能够得到快速实时响应。

#### **3.1.1.2. 受理监督子系统**

需提供以下针对受理监督子系统标准流程涉及到的各功能模块：

##### **3.1.1.2.1. 受理**

案件受理环节，针对各种来源的案件进行统一受理（即：预立案）操作，该环节对案件可有“受理、退回”等操作方式。

可退回市级平台：主要包括市 12345 热线等。

##### **3.1.1.2.2. 核实**

可对信息缺失或不明确的 12345 热线案件在受理立案前发处置部门进行核实，补充缺失和明确案件信息。

功能需包括下发核实和上报核实。

### 3.1.1.2.3. 立案

立案环节，可对上一步的受理环节由信息指挥员受理的案件进行立案前再审核，判断案件是否可以立案处置，该步骤由城运中心值班长角色人员操作，该环节对每个案件，可能的操作有：核实、立案、退回、作废。

### 3.1.1.2.4. 回访

案件回访，需针对热线等有具体反映人及其联系电话的被动来源的案件进行的操作。在案件结案后，会根据一定抽取条件抽取一批待回访的案件进行回访。案件回访后有三种结果：满意、不满意和回访无果。

需增加录音存档功能。

回访电话拨号可使用自动拨号功能，减轻回访人员的手动工作量。

回访方式除电话回访以外，系统需提供短信回访方式，以短信形式让市民回复满意或者不满意。

### 3.1.1.2.5. 结案

针对已上报处置完成的案件，需进入待结案案件列表，等待值班长进行结案操作。

在案件结案环节，可根据处置结果对案件有两种操作方式：结案和退回督办。

**结案**，在结案审核时，对案件的处置结果表示满意，一方面处置上报的多媒体信息齐全、清晰可见，另一方面通过对处置结果的判断，认为当前案件确实已处理完成、所反映的诉求和问题都已得到妥善解决，这时进行结案操作。

可对已结案事件的查询、详细查看等，对于典型的案件可将其设为典型案件，显示在典型案例库中，并可进行编辑、调整、关键字提炼。查看各类事件的典型案例，可根据查询日期、事件类别、上报单位、关键字等进行查询分析和汇总。

1、处置单位在反馈处置信息阶段，如遇无法立即或彻底处理（过程办结），需要进行反馈结案的案件，系统提供上传附件等功能，处置单位可以进行反馈结案。

2、结案阶段，操作人员可根据处置单位反馈情况进行判断是否结案。

结案时需要提供调整案件相关信息的功能，如问题描述、大小类等。

**退回督办**，在结案审核时，发现当前案件并没有处理完成、或处理的结果不理想，则可以通过“退回督办”操作将案件退回到城运中心，要求城运中心重新派遣处理；退回时需要写明退回意见，以方便后续操作人员查看。

## 3.1.1.3. 指挥处置子系统

指挥处置子系统包括派遣督办、处置反馈和信息查询等模块。

### 3.1.1.3.1. 派遣督办

派遣督办模块需提供案件派遣、审批延期和退单申请、批转处置结果至受理监督子系统

的功能。

### 3.1.1.3.2. 处置反馈

处置反馈模块需具有接收案件派遣、回访处置结果、申请延期和退单等功能。

### 3.1.1.3.3. 处置中查询

可同时提供给城运中心和处置部门两种角色进行使用，针对处置中案件进行查询的功能，城运中心可以查看本中心派遣的未完成的全部案件、处置部门只可以查看本部门处置中的案件，在查询结果中，可以对案件进行相应的操作；

### 3.1.1.4. 通用查询统计子系统

通用查询统计子系统是本平台的核心功能模块之一，该模块通过结构化的查询条件设置、直观的界面布局和智能化的交互设计，支持多维度、多条件的案件数据检索，满足日常管理、统计分析及决策支持的需求。

#### 3.1.1.4.1. 查询设置条件

允许时间筛选：

- 可支持绝对时间范围（如 2026-03-01 至 2026-03-31）及相对时间快捷选项（今天、本月、本季度、本年）。
- 需提供全天时段细化选择（00:00 - 23:59），满足精确时段检索需求。
- 案件属性筛选：
  - 是否主责：提供“全部”选项及具体责任状态选择。
  - 立案部门：下拉菜单支持多部门选择，默认“请选择”。
  - 案件状态：涵盖全流程状态（如待立案、已结案、已派查、退回市级等），支持多选。
- 关键词与编号检索：
  - 需支持“排查号”“生成时间”等关键字段模糊或精确查询。
- 扩展选项：
  - 提供“更多选项”入口，可扩展筛选字段（如所属街道、责任块、网格编号等）。

#### 3.1.1.4.2. 操作功能

- 查询执行：通过“查询”按钮触发检索，结果实时展示于下方区域。
- 查询模板管理：支持将常用条件组合保存为模板，提升复用效率。
- 数据导出：提供“下载列表”功能，支持查询结果导出为结构化文件。
- 显示定制：用户可通过“显示查询列”自定义结果表格的字段显示。

- 同步状态提示：实时展示数据同步情况，确保查询结果的时效性。

### 3.1.1.4.3. 结果展示与交互

- 已选条件提示：顶部动态显示当前生效的查询条件，方便用户核对。
- 紧凑排版：各条件分区排列、间距适中，在有限空间内承载丰富功能。

### 3.1.1.5. 应用维护子系统

应用维护子系统可对人员角色、用户权限、业务功能和个人设置等相关信息进行查询和配置的功能，从功能结构上，分为：系统管理和个人设置两部分：

#### 3.1.1.5.1. 系统管理

需包含但不限于平台信息维护、工作时间配置、系统参数配置、案件时间配置、权限组维护、部门信息维护、用户信息维护、在线用户管理等功能。

#### 3.1.1.5.2. 个人设置

个人设置模块的配置，需将功能设置和个人账号绑定进行存储，可以在不同计算机使用相同的设置。需提供惯用语设置、修改密码、短信订阅、查看个人信息、退出系统等功能。

### 3.1.1.6. 基础数据管理子系统

基础数据管理子系统需要对部件、单元网格、责任网格、行政边界等数据进行编码的功能。

基础数据管理子系统需要对地理空间数据进行增加、删除、修改等维护功能。

基础数据管理子系统需要对地理空间数据的查询、显示和统计进行配置的功能。

### 3.1.1.7. 市-区数据交换子系统

数据交换子系统包括业务数据交换和地理空间，可以和市级热线平台的数据交换。

业务数据需要采用实时交换方式：将各类问题的主要流程环节同步至市级平台，供市级平台进行查询统计、考核评价；接收 12345 市民热线派遣的问题，并将处理过程反馈回 12345 平台。

业务数据交换需要符合以下规定：

- （1）提供数据共享接口，供其它系统调用；
- （2）提供对其它系统用户的数据访问权限进行配置的功能；
- （3）支持超文本传输协议（HTTP）和简单对象访问协议（SOAP）。

地理空间数据交换需要采用数据文件形式进行，数据使用安全和保密要求符合国家相关

标准的规定。

### **3.1.1.8. 数据交换子系统**

- 数据交换子系统应包括业务数据交换和地理空间数据交换。
- 业务数据交换应符合以下规定：
  - a) 提供数据共享接口，供其它系统调用；
  - b) 提供对其它系统用户的数据访问权限进行配置的功能；
  - c) 支持超文本传输协议（HTTP）和简单对象访问协议（SOAP）。
- 地理空间数据交换需要采用数据文件形式进行，数据使用安全和保密要求应符合国家相关标准的规定。

### **3.1.1.9. 综合评价子系统**

#### **3.1.1.9.1. 年/月考核表**

基于城运实时工单数据。通过对评价对象、评价周期、评价指标的定义，动态呈现评价结果，为用户提供流程优化、考核评价提供数据支撑和决策依据。

#### **a) 考评模型管理**

考评模型管理模块需要能够对考评模块基本元素、模板进行管理。通过考评模型管理模块可以定义系统考评模型。需包括基本元素、通用模型、定制模型功能。

#### **b) 考核结果管理**

考核结果管理模块是对考核评价系统结果进行管理的模块，需通过该模块对考核结果进行审核、发布。

#### **c) 考核评价结果**

针对已发布考核结果，需提供报表输出功能。支持参评数据冻结，准确实现考评结果反查。

#### **3.1.1.9.2. 常用报表开发**

包括但不限于：五率报表、抽查通报报表、考核数据报表、满意度查询报表、案件明细报表、热线情况报表。

#### **3.1.1.9.3. 关键指标专项分析**

需包含数据治理、满意度多维度分析、不属实考核分析等功能。

3.1.2. 热线业务新增功能开发

3.1.2.1. 热线专项业务流程

3.1.2.1.1. 多人同诉一件事处置

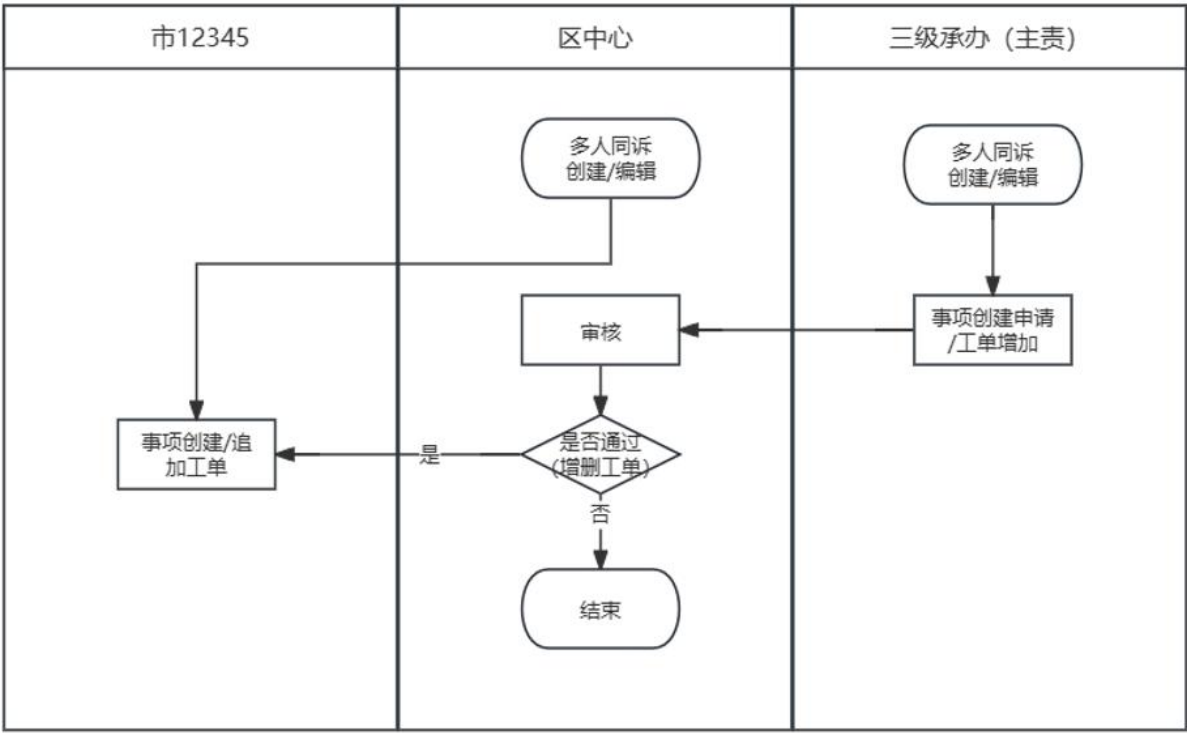
多人同诉一件事处置功能，是为区中心和三级承办单位独立定制的功能模块。

多人同诉事项可由区中心或三级承办单位（主责）发起。创建时，必须关联至少一个工单，且所有工单类型须保持一致。当事项由三级承办单位创建，或当三级单位对已有事项追加工单时，均需提交至区中心完成审核。

案件操作流转过程中可为多人同诉的工单打上标签，有该标识的工单区中心在结案环节可以进行批量操作（选择同一事项中处在当前环节的工单）

a) 业务流程

适用于多个市民反映同一问题。多人同诉功能方便了工单的合并和统一处理，由区中心进行审核，确保了工单质量与有效性。



具体功能需包含多人同诉事项创建、多人同诉事项审核、多人同诉事项追加审核、多人同诉事项管理、多人同诉批量结案、多人同诉业务接口。

### 3.1.2.1.2. 退单指导

信息员在退单审核操作时，对是否同意退单有疑问的，可向领导或专业人士申请退单指导。指导人员可以在系统上填写是否同意退单的指导意见。

具体功能需包含指导申请、待指导和指导查询。

### 3.1.2.1.3. 结案指导

信息员在结案操作时，对是否结案有疑问的，可向领导或专业人士申请结案指导。指导人员可以在系统上填写是否同意结案的指导意见。

具体功能包含指导申请、待指导、指导查询。

### 3.1.2.1.4. 双呼先联

1. 需实现“工单操作与市 12345 云呼通话”的一体化工作流程：将市云呼系统的电话功能（包括来电接听、外拨、状态管理）深度嵌入到区现有 12345 热线工单处理界面中。工作人员在办理工单的“先行联系”或“处置答复”环节时，无需切换多个系统，即可直接点击拨号，实现与投诉人的无缝电话沟通，极大提升工单处理效率。

2. 需构建“工单-录音”全流程关联：将市云呼平台产生的录音与区级工单的绑定，形成完整的录音档案。工作人员在工单处理的任何环节，均可便捷地查询、收听历史通话录音，为工单核实、争议调处、质量监督提供准确的语音凭证。

3. 需建立基于双呼通话的效能数据分析与监督能力：通过开发双呼通话记录与录音的调用接口，支撑构建定制化的统计分析报表。从而有效监督各处置单位的响应效率与服务质量，为热线工作的考核与优化提供数据支撑。

#### a) 业务流程

12345 双呼功能，是基于市 12345 云呼平台高级功能开发的衍生业务能力平台，各区、委办单位可通过接口的方式传递工单编号、主叫号码（座机分机号）等参数调用双呼能力，双呼业务流程如下：



- ◆ 平台发起双呼：平台主叫号码（各区外显号码）、被叫号码一（委办单位）、被叫号码二（市民）。

- ◆ 建立通话：平台主叫号码（各委办单位外显号码）呼叫被叫号码一（委办单位），委办单位接通后；平台主叫号码呼叫被叫号码二（市民），市民接到来电，双方建立通话。
- ◆ 通话结束：通话结束后云呼平台记录本次通话录音。

## b) 双呼通话功能

需要根据市 12345 云呼平台接口标准，开发一个接收来自区热线的双呼申请，并通过调用市热线云呼平台的接口实现双呼通话的功能。接口需要考虑到传递双方的电话号码、通话时长等信息，以及如何处理通话过程中的各种事件，如通话中断、接听超时等。

平台用户点击具体的双呼操作按钮，市双呼平台会先呼入到承办单位电话上，承办单位接通后市双呼平台再拨打电话给市民，市民会接到承办单位的来电号码，名片显示为“某区 12345 热线服务外呼电话”的来电，市民接通后相关通话录音、数据同步回传至市里。

## c) 录音与工单关联功能

基于市热线云呼平台，热线办理人员接听市民电话并生成工单时，可以将录音与工单绑定；在区热线工单全流程中增加调用市热线云呼平台功能，实现市热线云呼平台录音和工单绑定，可直接在区热线工单流程中查询监听录音。

## d) 双呼先联工单统计

根据单位类别分类统计各承办单位的双呼先联工作情况，包括工单受理量、双呼先联总量、有效先联量、有效未接量、无效量、未双呼先联量和先联率等指标。

## e) 双呼先联工单查询

根据工单统计可查询双呼先行联系情况。

查询页面可输入工单号，能够查询出该工单的双呼先联情况，包括双呼先联时间、次数、先联部门等信息。

## f) 录音查询模块

需在热线系统中整合录音查询功能模块，支持根据电话号码、录音长度、录音日期，工单 ID 或其他相关条件来搜索和查询工单，当选择一个工单时，调用与市热线平台的接口来获取与该工单相关的录音数据在区热线平台上播放录音数据，以便工作人员可以监听录音并根据录音内容处理工单。

## g) 通话记录调用接口

根据区热线业务需求开发录音调用接口，方便区热线调用市热线云呼平台双呼通话记录用于统计分析；通过调用市热线云呼平台的接口获取双呼通话记录数据的功能，接口需要传递工单信息、通话记录信息等参数，以及如何处理数据的格式问题。

## h) 录音调用接口

根据区热线业务需求开发录音调用接口，方便区热线根据工单调用市热线云呼平台对应的录音；通过调用市热线云呼平台的接口获取录音数据的功能，接口需要传递工单信息、录

音文件信息等参数，以及如何处理录音数据的传输、存储等问题。

### 3.1.2.1.5. 直达快处

#### a) 规则说明

根据本平台向热线提供了四级分类清单，申请开通直达快处功能，工单诉求根据地址描述，调用区数据发展中心地址信息，成功获取到街镇信息后，市级推送工单信息，需提供直达快处报表和直达快处接口。

#### b) 直达快处报表

定制专用报表，用于查询统计市热线下发的直达快处直达街道委办的案件量，街道委办快处的案件量。

#### c) 直达快处接口

对接市热线 12345 工单，提供直达快处标识位接收接口，根据业务信息判断是否执行直达工单承办单位操作。

当处理反馈时判断是否有快处标志位，调用 12345 工单接口快处接口。

### 3.1.2.1.6. 次紧急工单

对于次紧急的 12345 热线工单，承办单位可以在派单之日起 1 个工作日内向市级热线管理部门提出次紧急工单进展信息反馈，说明次紧急工单的办理进度。

工单信息的反馈可由三级单位（街道、委办局）填写，区中心审核通过后反馈给市级；工单信息的反馈也可由区中心直接进行填写反馈，不通过下级单位申请。

二级承办单位（区中心）操作

新增次紧急工单管理的纵向模块，纵向模块下包含三个横向模块：12345 次紧急工单直接反馈、12345 次紧急工单反馈审核、12345 次紧急工单已反馈。

在 12345 次紧急工单直接反馈模块下可对未结案、未退单回市级的次紧急热线工单进行直接反馈操作，反馈详情可在办理进度中进行查看。

在 12345 次紧急工单反馈审核模块下可对三级承办单位填写的次紧急工单反馈信息进行审核修改操作，最终以区审核修改后的信息进行反馈回市级。

在 12345 次紧急工单已反馈模块下可对已反馈回市级的工单进行多次反馈操作，最终市级以区最后一次反馈的内容为准。

三级承办单位操作

新增次紧急工单管理的纵向模块，纵向模块下包含一个横向模块：12345 次紧急工单反馈。在该模块下对于一个工作日内派单至该单位的次紧急热线工单进行申请反馈操作，反馈详情可在办理进度中进行查看。

a) 直接反馈

该模块可根据发现时间、任务号进行次紧急工单的查询，查询案件后点击申请按钮，进入申请页面进行反馈要素的填写，需填写要素包括：情况是否处置、未解决原因、是否需要联系告知市民、是否现场查看、备注描述。

b) 反馈审核

该模块可根据申请时间、反馈时间、任务号进行案件的筛选查询，该模块下显示的是三级承办单位进行次紧急工单反馈申请的案件。

- 审核结果为同意，则该工单状态变为已反馈，反馈的详细信息在办理进度中可查看；
- 审核结果为不同意，则该工单状态变为待申请，退回至三级承办单位的次紧急工单反馈列表，三级承办单位可重新进行修改申请；

c) 已反馈查询

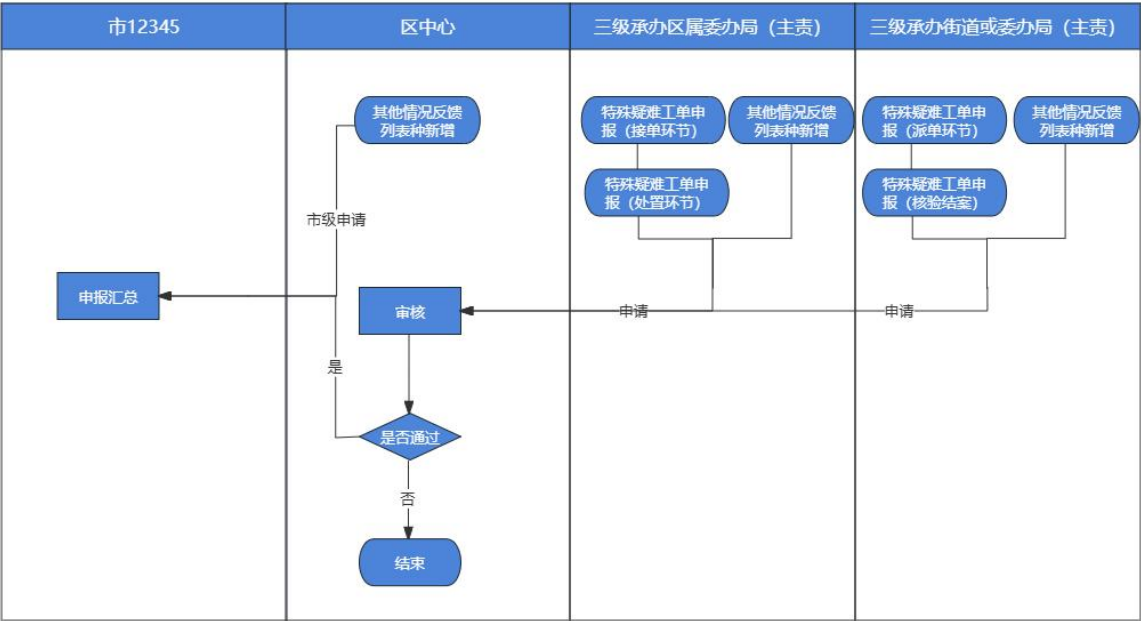
该模块可根据申请时间、反馈时间、任务号进行案件的筛选查询。该列表下显示的是已经反馈给市级的次紧急工单，一个工单可进行多次反馈，状态为已反馈的工单仍可多次进行申请反馈操作。

d) 次紧急工单反馈接口

次紧急热线工单需要在一个工作日内进行反馈通过该接口推送市热线办。

3.1.2.1.7. 工单申诉

a) 业务流程



**b) 反馈申请列表**

区中心在该模块下可查询所有状态的 12345 工单（剔除退回市级的工单和退市待审核的工单）。

注意点：

一级分类不能选第二次提示：该一级分类[先行联系]已申请，请选择其他分类。

单个案件申请不能超过 3 次提示（以提交市级的次数为准）：当前案件已提交市级 3 次，不能再申请。

**c) 反馈审核列表**

区中心的反馈审核列表可对三级承办单位提交的疑难申报进行审核操作，查询条件包含：申请时间、任务号、申报类型时限。

在区级和市级中间增加预审流程，区中心审核时不判断案件是否结案，区预审通过后，待工单结案则自动将预审结果反馈给市级。

审核结果选择同意：则疑难申报预审通过，工单状态变为审核同意，区预审通过后，待工单结案则自动将预审结果反馈给市 12345 平台。

审核结果选择不同意：则疑难申报预审不通过，工单状态变为审核不同意，本单位可在反馈管理列表中查询该记录，不影响工单原流程，下级单位可以重新申请。

**d) 反馈管理查询**

反馈管理查询列表需包含查询条件：申请时间、审核时间、任务号、状态、申报类型时限。状态分为：未审核，审核同意，审核不同意；申报类型时限分为：24 小时办结，无限制。

**e) 工单申诉接口**

根据市 12345 平台接口规范，定制工单申诉接口，在工单进行办结的时候，如果对于工单有其它情况要进行申报的调用此接口进行信息反馈。

**3.1.2.1.8. 协同申请**

热线协同流程 由三级承办单位 街道或者委办局发起，街道或委办局申请协同，区城运中心热线管理部进行审核，审核后通知协同单位，被协同的单位可以申请退单，协同申请单位审核。退单有时限要求。

**a) 业务流程**

街镇内部协同



核操作选择“关闭协同”，协同流程审核不通过。选择“同意协同”，可勾选下级部门协同处置，追加所选单位为案件的协办部门。

**c) 协同确认**

街道或委办局协同确认审核：发起到该部门协同确认的案件，可进入街道或委办局协同确认环节。协同确认审核操作选择“退回协同”，协同确认流程审核不通过。选择“同意协同”，可勾选转派下属处置单位进行协同，将自动补派该部门协办；

**d) 协同退回**

针对发起协同，协同确认退回的案件，需显示于协同退回环节。如案件仍需协同处置，可重新发起协同或向上级单位申请协同。

**3.1.2.2. 工单日常提示**

**3.1.2.2.1. 便签设置**

- 需增国办转办标签  
为国办转办工单打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单
- 需增回访复核标签  
为回访复核工单打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单
- 需增市级催办标签  
为市级催办工单打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单
- 需增不属实工单标签  
为不属实工单打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单

**3.1.2.2.2. 双呼时限提示**

- 需增双呼到期时间提醒  
工单双呼到期时间计时，并提醒。
- 需增双呼次数提醒  
工单双呼计数，确保完成双呼要求。
- 需增双呼间隔提醒  
工单双呼间隔计时，确保能够及时完成双呼要求。

**3.1.2.2.3. 紧急单/次紧急工单提示**

- 需增紧急单/次紧急工单标签  
紧急单/次紧急工单打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单。
- 需增次紧急工单已反馈标签  
次紧急工单已反馈后打上标签和案件水印，在工单列表中能区别于其他工单。
- 需增紧急单/次紧急工单到期提示

紧急单/次紧急工单到期计时，并提醒。  
需增紧急单/次紧急工单置顶功能  
紧急单/次紧急工单在工单列表中置顶展示。

### 3.1.2.3. 热线督查

热线督查子系统，可实现热线工单督查，以促进整个督查工作的开展更加系统化，完整化，规范化，健全完善本区督办工作体系。

#### 3.1.2.3.1. 督办单生成

可手动新增  
新增督查单是督查发起，进入到督查发起页面，填写完必填项信息，点击【确定】按钮，工单提交成功，督查单下派至处置单位。  
增加抽查功能  
根据选定条件抽取工单，在抽取的工单池中选择工单进行督查流程，自动推送生成督查单

#### 3.1.2.3.2. 反馈管理

可提供给承办单位，针对督办任务进行反馈操作  
可提供给区级，实现督办单的审核办结操作

#### 3.1.2.3.3. 督办单查询

可根据相关条件进行督查单查询和反馈情况的统计，在此页面可以进行重置、导出功能。

### 3.1.2.4. 自动分析报告

#### 3.1.2.4.1. 自动分析日报

##### a) 日报报告定制化模板预制

根据平台数据，可以设定自动生成日报，及时、准确地分析社情动态，掌握城市运行状态，精准应对群众需求和解决城市治理突出问题。提供报告导出功能，可自定义日期筛选查询导出过往报告。制定日报报告定制化模板。

##### b) 日报报告数据分析

根据平台运行数据，需每天生成民情民意日报，支持对历史日报进行查看和导出。

#### **c) 日报告查看、下载**

可以自定义时间周期生成统计数据，支持导出下载 Excel 表格。

### **3.1.2.4.2. 自动分析周报**

#### **a) 周报告定制化模板预制**

根据平台数据，可以设定自动生成周报，及时、准确地分析社情动态，掌握城市运行状态，精准应对群众需求和解决城市治理突出问题。提供报告导出功能，可查询导出过往报告。制定周报告定制化模板。

#### **b) 周报告数据分析**

根据平台运行数据，需每周生成民情民意周报，支持对历史周报进行查看和导出。

#### **c) 周报告查看、下载**

可以自定义时间周期生成统计数据，支持导出下载 Excel 表格。

### **3.1.2.4.3. 自动分析月报**

#### **a) 月报告定制化模板预制**

根据平台数据，可以设定自动生成月报，及时、准确地分析社情动态，掌握城市运行状态，精准应对群众需求和解决城市治理突出问题。提供报告导出功能，可查询导出过往报告。制定月报告定制化模板。

#### **b) 月报告数据分析**

根据平台运行数据，需每月生成民情民意月报，支持对历史月报进行查看和导出。

#### **c) 月报告查看、下载**

可以自定义时间周期生成统计数据，支持导出下载 Excel 表格。

### **3.1.3. 新建移动端建设**

“热线管理”移动端将搭建在一体化办公平台上，主要是用来解决系统平台操作人员不在岗（夜间或节假日）的情况下，案件信息可及时地通知到处置人员，并进行案件的处置流转。

主要功能是将上级部门派遣至处置部门的热线工单，自动推送至处置部门处置人员的“热线管理”移动端中，处置人员可直接对该任务进行接单、退单、延期和处置反馈的操作，同时预留其他热线管理功能拓展的能力。

### 3.1.3.1. 基础模块

基础模块是静安区城市网格化综合管理信息系统移动端的核心工作门户与个人助手。它面向处置部门一线工作人员，通过高度整合的首页导航、标准化的任务清单、可视化的个人数据看板以及与 GIS 地图的无缝集成。用户登录后的默认首页，是信息聚合与功能调度的总中枢。

#### 3.1.3.1.1. 通知公告

通知公告集成：可显示实时通知公告信息。包括接收任务通知、预警等消息和通知。

#### 3.1.3.1.2. 管理提示

需提供接收管理消息的方式，小程序通知或短信通知等。

#### 3.1.3.1.3. 我的任务

统一待办入口：以醒目图标（如日历）和数字角标（如“2”）聚合所有类型的待办任务，包括“待接单”、“待处置”、“待审批”、“待分派”等。

快捷处理：点击后跳转至统一任务列表页，可按类型、紧急度筛选处理。

我的案件中可显示我的操作和完成任务。包含了平台流转的案件、作废的案件，都可以进行下钻操作，查看具体案件。

#### 3.1.3.1.4. 个人中心

功能定位：账号基础信息，显示账号，人员名称，所属部门等个人信息；个人的数据化呈现中心，用于自我评估与绩效预览。

统计维度可切换

- 提供“今日”、“本月”、“上月”、“指定时间”四个快捷时间选项卡，支持用户灵活查看不同周期的工作数据。

### 3.1.3.2. 处置单位端

#### 3.1.3.2.1. 工单接单

可实现移动端工单接单功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现工单接单或退单等操作。

分中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待接单菜单，该菜单主要显示区下派给分中心的案件，可对此类案件进行接单操作，填写接单意见、上传照片、上传文件，点击确认按钮，该案件接单操作成功，案件会流转至分中心的待处置菜单。

### **3.1.3.2.2. 工单处置**

可实现移动端工单处置反馈功能，与PC端平台接单功能一样。此环节可以实现工单处置完成填报等操作。

分中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待处置菜单，该菜单主要显示分中心已经接单过的案件，可对此类案件进行处置操作，填写处置要素、上传处置照片和附件，点击提交按钮，该案件处置操作成功，会将分中心的处置结果反馈给区中心，案件显示于区中心的核验结案环节。

### **3.1.3.2.3. 退单申请**

可实现移动端工单退单申请功能，与PC端平台接单功能一样。此环节可以实现退单申请填报等操作。

分中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待接单菜单，该菜单主要显示区下派给分中心的案件，可对此类案件进行申请退单操作，选择退单理由、填写退单建议、上传附件照片、上传文件，点击提交按钮，该案件申请退单操作成功，等待上级部门的退单审核操作。

### **3.1.3.2.4. 延期申请**

可实现移动端工单延期申请功能，与PC端平台接单功能一样。此环节可以实现退单延期填报等操作。

分中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待处置菜单，该菜单主要显示分中心已经接单过的案件，如果发现处理时限不够用，需要延长一段时间，这时可由处置部门信息员将该案件向区中心申请延期一段时间。申请延期时，延期理由要充分合理，因为申请延期案件需要上级部门进行审核批复，申请延期成功后，案件显示于区中心的延期审核菜单。

### **3.1.3.2.5. 协同申请**

可实现移动端工单协同处理申请功能。此环节支持处置人员针对需多部门联合处置的案件，在移动端发起协同请求。

承办单位进入“热线管理”移动端案件操作页面，在待处理或已接单案件详情中，可找到并点击“申请协同”按钮。随后需选择协同单位、填写协同事由与具体需求说明，并可上传现场照片、文件等附件作为参考。点击提交后，该协同申请即成功发出，案件将进入协同流程，等待相关单位响应与处置。

### 3.1.3.2.6. 次紧急工单反馈

可实现移动端次紧急工单反馈功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现次紧急工单反馈填表等操作。

分中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待处置菜单，该菜单主要显示分中心已经接单过的案件，如果发现有次紧急水印，填报次紧急反馈单。

### 3.1.3.3. 中心操作端

#### 3.1.3.3.1. 工单受理分派

可实现移动端工单受理派遣功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现退单受理派遣等操作。

区中心用户进入“热线管理”移动端案件操作页面，可以看到待处置菜单，该菜单主要显示区中心待派遣的案件选择主责和协办部门进行案件分派，分派成功后，案件显示于分派部门的待接单菜单。

#### 3.1.3.3.2. 退单申请

可实现移动端工单退单申请功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现退单申请填报等操作。

此环节退单申请将推送至市 12345 平台。承办单位系统对 12345 系统派发的工单，认为不是本单位受理的工单，可发起退单申请，调用 12345 系统提供的退单申请接口推送信息给 12345 系统。

#### 3.1.3.3.3. 申请审核

可实现移动端工单申请审核功能，与 PC 端平台申请审核功能一样。此环节可以实现对申请退单和申请延期的工单进行审核等操作。

##### a) 退单审核

针对下面处置单位已申请退单的案件进行审核。退单审核环节有以下操作方式：

- **退单审核（同意）：**处置单位申请退单，案件进入街道或委办退单审核环节。可选择审核结果“同意”，案件退回至归属部门“重新派遣”环节。
- **退单审核（不同意）：**选择审核结果“不同意”，提交退单审核，案件退回至处置单位；可选择审核结果“不同意”并勾选“不允许再次退单”后，下属单位将无法再次申请退单。

##### b) 延期审核

针对下面处置单位已申请延期的案件进行审核。延期审核环节有以下操作方式：

- **延期审核（同意）：**处置单位申请延期，案件进入街道或委办延期审核环节。可选择审核结果“同意”，案件处理时限相应顺延。
- **延期审核（不同意）：**选择审核结果“不同意”，案件延期不通过，案件可退回至处置单位，案件处置时限维持不变。

#### 3.1.3.3.4. 工单回访

需根据市 12345 云呼平台或指定通信服务接口标准，在移动端开发工单回访功能。分中心操作人员能够在工单流转至回访环节时，通过移动应用直接、合规地联系市民进行满意度回访或结果确认。系统需自动关联工单信息，并完整记录回访过程与结果，形成业务闭环，提供以下功能：

- **接口集成：**调用市热线云呼平台或稳定的运营商通信接口，实现移动端发起回拨。需传递参数包括：回访人员（坐席）号码、市民联系电话、关联工单号等。
- **通话事件处理：**接口需稳定处理通话全链路事件，如：市民接听、无人接听、占线、关机状态，并实时将通话结果（接通/未接通、通话时长、挂断方）回传至移动端及业务系统。
- **信息关联与安全：**通话发起时，并在应用界面清晰展示当前回访所关联的工单基本信息（如工单编号、市民姓氏、事件摘要），确保上下文清晰。

##### 业务整合

此功能需将工单处理流程的最终环节延伸至移动场景，确保了“办理-回访-归档”的全流程数字化闭环，有效支撑“接诉即办”工作中的“诉后回访”与“满意度调查”关键指标，提升服务闭环的完整性与市民感知。

#### 3.1.3.3.5. 督办/审批

可实现移动端督办/审批功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现工单督办/审批等操作。

区中心人员对下面单位仍然未接单处理的案件进行督办操作，区中心督办后下面单位会收到分中心的督办记录提醒。

#### 3.1.3.3.6. 结案

可实现移动端结案功能，与 PC 端平台接单功能一样。此环节可以实现工单结案环节填报等操作。

此环节填报操作后直接反馈至市 12345 平台，推送工单信息要素包括必填部分和选填部分。必填部分包括：后续操作、办理是否满意、办理是否解决，办理描述、答复方式、市民办结意见、承办单位签发人；选填部分包括：上传附件、备注。

##### a) 核验结案

可对下属单位处置完成的案件进行核验结案操作，默认显示下属单位填写的处置内容，区中心可进行修改，确认无误后点击提交按钮，案件显示于区中心的核验结案环节，分中心流转结束。

## **b) 退回重新派遣**

在结案审核时，发现当前案件并没有处理完成、或处理的结果不理想，则可以通过“退回重新派遣”操作将案件退回至“重新派遣”菜单；退回时需要写明退回意见，以方便后续操作人员查看。

### **3.1.3.4. 一体化办公平台接入适配**

#### **3.1.3.4.1. 一体化办公平台授权访问**

需要新增一体化办公平台用户权限与静安区业务系统用户权限进行绑定，在进入一体化办公平台轻应用时验证用户授权信息是否有权限操作

#### **3.1.3.4.2. 一体化办公嵌入**

需提供业务功能操作页面，嵌入一体化办公平台。

功能操作页面将嵌入在门户指定区域，同时根据当前用户在业务系统中的权限，提供相应功能清单，可切换到对应的操作列表，实现业务功能操作。

## **3.2. 密码建设需求**

技术方案需包括数字证书、签名验证和数据加解密功能的技术应用，政务云密码基础服务成本不在本项目内考虑。

### **3.2.1. 证书认证服务（域名证书）**

依托于《中华人民共和国密码法》、《GB/T 39786-2021 信息安全技术信息系统密码应用基本要求》等，对现有整改信息系统进行符合商用密码应用安全性评估改造设计。

通过建设密码应用基础设施满足对密码应用建设需求。本系统部署于政务外网侧和互联网侧，基于此部署模式需申请域名证书 2 张（新增）。

## **3.3. 产品软件需求**

### **3.3.1. 报表开发工具**

用于报表制作，分析和展示的工具，用户通过使用可以轻松地构建出灵活的数据分析和报表系统，减少实施成本，最终解决企业信息孤岛的问题，使数据真正产生其应用价值。

核心目标是实现平台数据分析能力的平滑演进与持续赋能，保障业务连续，保护既有投资：原系统上百张已上线的统计报表是城运业务的重要数据资产。直接升级可确保这些报表在新系统中无缝迁移、完整复用，避免了报表重新开发带来的巨大工作量，有效保护了既有投资，保障了业务分析的连续性。

围绕静安区城运中心整体业务架构，统筹原平台国产化升级、密码改造、移动端、报表工具等建设内容，明确各模块的功能定位与交互关系，统一规划系统架构设计，确保国产化底座、密码模块、智能工具与原有业务系统的无缝对接，保障系统升级的系统性、整体性，实现建设效率与质量的双提升，避免碎片化投入与资源浪费。

对原有的报表开发工具升级，符合国产化改造需求。新报表开发工具为一次性买断，至少一个超级管理员账号，不限制普通用户访问数。

## 3.4. 数据服务需求

### 3.4.1. 历史数据迁移

#### （1）将数据整体迁移到国产化数据库

为保证业务的连续性，自系统上线至今的所有业务数据都需要整体迁移到国产化数据库中。

因国产数据库与 Oracle 在数据存储方式及语法上均存在差异，需要将 Oracle 库中的数据，进行整理转换实现业务数据整体迁移到国产化数据库中。

涉及包括：各业务表、视图、函数、存储过程、触发器等。

#### （2）数据核对及调整确保数据准确

对迁移的数据，进行核对确保数据的完整、准确。并结合系统功能，确保业务流程的正常稳定运行。

#### （3）数据迁移目标

现有数据库使用 Oracle，国产化环境通常使用国产数据库，存在适配工作，需要进行相关适配改造并测试。需要适配改造设计：修改原有基于 Oracle 实现的功能，建立基于国产化数据库功能。实现与国产数据库如达梦数据库的兼容性适配。

现有系统经过多年长期运行使用，积累大量的业务数据、附件、表单、流程、组织机构、用户权限等，这些数据需要在完成应用系统适配后进行全量的数据迁移，这些数据可以在新的系统上展示、查看。

#### （4）数据迁移内容

- 应用程序数据的替换改造，必须充分照顾到现有好的用户习惯，尽量保留好的部分，以让用户快速适应。
- 系统底层数据迁移包括用户信息、部门信息、系统权限信息、功能权限信息、操作权限信息、文件权限信息、代码库信息、系统各种设置信息、流程信息、数据字典表、用户业务数据以及静态数据等。
- 各个系统的相关附件数据迁移，包括迁移工具的开发。
- 迁移数据校验，对迁移数据进行校验。
- 迁移后数据展示开发，迁移数据展示页面开发，包括展示列表、表单、正文等页面。
- 历史数据查询统计功能开发。
- 迁移后数据统计查询功能开发，支持做条件组合查询。

#### （5）数据迁移量

- 全量迁移 2016 年至今案件量约 688240 条
- 数据库数据迁移约 180GB
- 多媒体数据迁移约 1.2TB

#### 4. 工程量清单

| 序号       | 系统名称       |            | 主要功能模块  | 采购数量 | 单位 | 升级/新建 |
|----------|------------|------------|---------|------|----|-------|
| 一、应用软件开发 |            |            |         |      |    |       |
| 1        | 网格化系统国产化改造 | 数据分发子系统    | 信息接收    | 1    | 项  | 升级    |
| 2        |            |            | 信息分发    | 1    | 项  | 升级    |
| 3        |            |            | 通知服务    | 1    | 项  | 升级    |
| 4        |            | 受理监督子系统    | 受理      | 1    | 项  | 升级    |
| 5        |            |            | 核实      | 1    | 项  | 升级    |
| 6        |            |            | 立案      | 1    | 项  | 升级    |
| 7        |            |            | 回访      | 1    | 项  | 升级    |
| 8        |            |            | 结案      | 1    | 项  | 升级    |
| 9        |            | 指挥处置子系统    | 派遣督办    | 1    | 项  | 升级    |
| 10       |            |            | 处置反馈    | 1    | 项  | 升级    |
| 11       |            |            | 处置中查询   | 1    | 项  | 升级    |
| 12       |            | 通用查询统计子系统  | 查询条件设置  | 1    | 项  | 升级    |
| 13       |            |            | 操作功能    | 1    | 项  | 升级    |
| 14       |            |            | 结果展示与交互 | 1    | 项  | 升级    |
| 15       |            | 应用维护子系统    | 系统管理    | 1    | 项  | 升级    |
| 16       |            |            | 个人设置    | 1    | 项  | 升级    |
| 17       |            | 基础数据管理子系统  |         | 1    | 项  | 升级    |
| 18       |            | 市-区数据交换子系统 |         | 1    | 项  | 升级    |

|    |          |          |           |            |   |   |    |
|----|----------|----------|-----------|------------|---|---|----|
| 19 |          | 数据交换子系统  |           |            | 1 | 项 | 升级 |
| 20 |          | 综合评价子系统  | 年 / 月考核表  |            | 1 | 项 | 升级 |
| 21 |          |          | 常用报表开发    |            | 1 | 项 | 升级 |
| 22 |          |          | 关键指标专项分析  |            | 1 | 项 | 升级 |
| 23 | 热线业务功能升级 | 热线专项业务流程 | 多人同诉一件事处置 | 多人同诉事项创建   | 1 | 项 | 新建 |
| 24 |          |          |           | 多人同诉事项审核   | 1 | 项 | 新建 |
| 25 |          |          |           | 多人同诉事项追加审核 | 1 | 项 | 新建 |
| 26 |          |          |           | 多人同诉事项管理   | 1 | 项 | 新建 |
| 27 |          |          |           | 多人同诉批量结案   | 1 | 项 | 新建 |
| 28 |          |          |           | 多人同诉业务接口   | 1 | 项 | 新建 |
| 29 |          |          | 退单指导      | 指导申请       | 1 | 项 | 新建 |
| 30 |          |          |           | 待指导        | 1 | 项 | 新建 |
| 31 |          |          |           | 指导查询       | 1 | 项 | 新建 |
| 32 |          |          | 结案指导      | 指导申请       | 1 | 项 | 新建 |
| 33 |          |          |           | 待指导        | 1 | 项 | 新建 |
| 34 |          |          |           | 指导查询       | 1 | 项 | 新建 |
| 35 |          |          | 双呼先联      | 双呼通话功能     | 1 | 项 | 新建 |
| 36 |          |          |           | 录音与工单关联功能  | 1 | 项 | 新建 |
| 37 |          |          |           | 双呼先联工单统计   | 1 | 项 | 新建 |
| 38 |          |          |           | 双呼先联工单查询   | 1 | 项 | 新建 |
| 39 |          |          |           | 录音查询       | 1 | 项 | 新建 |
| 40 |          |          |           | 通话记录调用接口   | 1 | 项 | 新建 |

|    |  |        |             |   |   |    |
|----|--|--------|-------------|---|---|----|
| 41 |  |        | 录音调用接口      | 1 | 项 | 新建 |
| 42 |  | 直达快处   | 直达快处报表      | 1 | 项 | 新建 |
| 43 |  |        | 直达快处接口      | 1 | 项 | 新建 |
| 44 |  | 次紧急工单  | 直接反馈        | 1 | 项 | 新建 |
| 45 |  |        | 反馈审核        | 1 | 项 | 新建 |
| 46 |  |        | 已反馈查询       | 1 | 项 | 新建 |
| 47 |  |        | 次紧急工单反馈接口   | 1 | 项 | 新建 |
| 48 |  | 工单申诉   | 反馈申请        | 1 | 项 | 新建 |
| 49 |  |        | 反馈审核        | 1 | 项 | 新建 |
| 50 |  |        | 反馈管理查询      | 1 | 项 | 新建 |
| 51 |  |        | 工单申诉接口      | 1 | 项 | 新建 |
| 52 |  | 协同申请   | 协同审核        | 1 | 项 | 新建 |
| 53 |  |        | 协同确认        | 1 | 项 | 新建 |
| 54 |  |        | 协同退回        | 1 | 项 | 新建 |
| 55 |  | 工单日常提示 | 便签设置        | 1 | 项 | 新建 |
| 56 |  |        | 双呼时限提示      | 1 | 项 | 新建 |
| 57 |  |        | 紧急单/次紧急工单提示 | 1 | 项 | 新建 |
| 58 |  | 热线督查   | 督办单生成       | 1 | 项 | 新建 |
| 59 |  |        | 反馈管理        | 1 | 项 | 新建 |
| 60 |  |        | 督办单查询       | 1 | 项 | 新建 |
| 61 |  | 自动分析报告 | 自动分析日报      | 1 | 项 | 新建 |
| 62 |  |        | 自动分析周报      | 1 | 项 | 新建 |

|          |        |             |             |        |   |    |
|----------|--------|-------------|-------------|--------|---|----|
| 63       |        |             | 自动分析月报      | 1      | 项 | 新建 |
| 64       | 移动端建设  | 基础模块        | 通知公告        | 1      | 项 | 新建 |
| 65       |        |             | 管理提示        | 1      | 项 | 新建 |
| 66       |        |             | 我的任务        | 1      | 项 | 新建 |
| 67       |        |             | 个人中心        | 1      | 项 | 新建 |
| 68       |        |             | 工单接单        | 1      | 项 | 新建 |
| 69       |        | 处置单位端       | 工单处置        | 1      | 项 | 新建 |
| 70       |        |             | 退单申请        | 1      | 项 | 新建 |
| 71       |        |             | 延期申请        | 1      | 项 | 新建 |
| 72       |        |             | 协同申请        | 1      | 项 | 新建 |
| 73       |        |             | 次紧急工单反馈     | 1      | 项 | 新建 |
| 74       |        |             | 中心操作端       | 工单受理分派 | 1 | 项  |
| 75       |        | 退单申请        |             | 1      | 项 | 新建 |
| 76       |        | 申请审核        |             | 1      | 项 | 新建 |
| 77       |        | 工单回访        |             | 1      | 项 | 新建 |
| 78       |        | 督办 / 审批     |             | 1      | 项 | 新建 |
| 79       |        | 结案          |             | 1      | 项 | 新建 |
| 80       |        | 一体化办公平台接入适配 | 一体化办公平台授权访问 | 1      | 项 | 新建 |
| 81       |        |             | 一体化办公嵌入     | 1      | 项 | 新建 |
| 82       | 密码应用改造 |             |             | 1      | 项 | 新建 |
| 二、产品软件购置 |        |             |             |        |   |    |
| 序号       | 系统名称   | 主要功能模块      |             |        |   |    |

|        |                 |        |   |   |    |
|--------|-----------------|--------|---|---|----|
| 1      | REPORTER 报表开发工具 |        | 1 | 套 | 新建 |
| 2      | 证书认证服务（域名证书）    |        | 2 | 件 | 新建 |
| 三、服务费用 |                 |        |   |   |    |
| 1      | 数据服务            | 历史数据处理 | 1 | 项 | 新建 |

## 5. 系统切换方案需求

由于本系统需要 7×24 不间断运行，所以在新老系统切换过渡阶段，要准备详实可行的系统切换方案，切换期间做好数据迁移、电话保持、系统安全工作。

## 6. 系统性能需求

### 6.1. 稳定性需求

网格化综合管理信息系统，需要提供 7×24 小时的连续运行和服务，要求平均年故障时间<1 天；平均故障修复时间<30 分钟。对于系统业务的误操作和运行异常，系统能够给出相关的错误信息，同时恢复系统的正常运行。

### 6.2. 并发运行需求

网格化综合管理信息系统目前包括城运中心平台、各委办局、14 个街镇及村居平台，包含管理人员在内、以及处置人员，使用系统的并发数可能会大于 200 个，因此在系统设计时要求并发数量不得低于 200。

- 系统登录时间≤3s；
- 快速查询页面打开时间≤3s；
- 综合查询页面速度≤5s
- 定制报表查询速度≤5s；
- 复杂查询页面打开时间≤10s；
- 通用查询查询速度≤15s

## 7. 项目其他需求

### 7.1. 服务器和存储要求

本项目服务器和存储系统拟部署在电子政务云区域的政务外网区和互联网区。

每台服务器均需安装完成麒麟 V10 操作系统，由区数据发展中心提供，本项目不涉及采购。

数据库采用达梦 V8，与数据库服务器数量匹配。由区数据发展中心提供，本项目不涉及采购。

中间件采用东方通，由区数据发展中心提供，本项目不涉及采购。

## **7.2. 整体安全保障要求**

本项目应用软件拟定位等级保护第三级，硬件安全保障基于现有政务云环境，需对系统身份安全、信息防泄漏进行设计说明。

## **7.3. 项目进度要求**

本项目要求，自合同签订之日起的 12 个月内完成应用系统开发、测试部署、试运行、最终验收等实施工作。试运行期间无重大缺陷、无重大故障，可进行正式验收。

## **7.4. 项目验收要求**

### **1. 验收依据**

本项目遵守以下验收要求：

- (1) 国家有关法律、法规，以及国家关于信息系统和电子政务建设项目相关标准和文件。
- (2) 项目的合同文件，包括投标文件、其它文件等（具体以实际情况而定）。
- (3) 经业主方认可的方案和软件技术说明书。

### **2. 验收条件**

- (1) 项目确定的业务应用系统等建设内容，已按合同全部建成，能满足系统运行的需要。
- (2) 项目确定的业务应用系统，通过经用户指定的第三方测评机构进行的功能、性能、安全性评测。
- (3) 项目确定的业务应用系统都通过一定时期试运行，期间产生的所有问题都已得到解决，且业主方满意。
- (4) 项目投入使用的各项准备工作已经完成，能适应项目正常运行的需要。
- (5) 项目文件资料齐全，并符合相关规定。

## **7.5. 项目团队要求**

1. 供应商具备本地化服务能力优先考虑，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供不少于 24 人的项目服务团队（含项目负责人），团队人员至少具备 2 年以上类似项目经验，其中项目负责人、信息系统项目管理师、软件设计师、系统分析师、系统架构设计师需具备 3 年以上软件信息系统相关项目经验。

2. 项目负责人需具备信息系统项目管理师（高级）证书和注册信息安全管理证书，且团队成员里需至少具有信息系统项目管理师 1 名、软件设计师 1 名、系统分析师 1 名、系统架构设计师 1 名，请提供以上所有列出的资质证书，并保证响应文件中所提供的项目团队人员名单，与后续项目执行中所投入的人员保持一致，如不一致，采购人有权终止项目合作。项目实施期间人员驻场要求：项目实施期间，供应商需保障团队稳定性，安排不少于 4 人，每人每周 5 天，每天 8 小时的现场实施服务，并承诺承担人员擅自更换产生的相关责任。

3. 供应商中标后不得随意更改管理人员，如要更改必须提供更改方案，并得到采购方同意。

4. 免费运维期需提供 1 名维保人员，提供 7×24 小时运维服务。

## **7.6. 售后服务需求**

本项目系统从通过验收之日起 1 年内提供 7×24 小时免费技术支持和售后服务。

在质量保证期内，供应商负责信息系统的运行维护工作，确保信息系统安全、稳定、可靠地运行。本项目涉及的运行维护工作范围应覆盖本项目所涉及应用系统的全部子系统和功能模块。

可提供质保期外合理服务措施方案的供应商优先考虑。

## **7.7. 对供应商企业资质的优先考虑**

优先考虑具有 ISO9001 质量体系、ISO27001 信息安全管理体系、ISO 20000 IT 服务管理体系。

## **7.8. 对提供近三年类似项目业绩的供应商优先考虑**

优先考虑提供近三年以来类似项目业绩的供应商，需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需要体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

## **7.9. 应急响应要求**

供应商对系统故障应能够实时响应：

（1）提供 7×24 小时支持服务热线，快速响应用户需求，保证对用户的最终服务质量。并以之作为日常运营过程中相关问题、投诉、建议以及要求提供服务的统一联系点。此外，根据有关紧急情况处理流程，提供值班安排以及紧急联系方式。

（2）提供 7×24 小时的现场和技术支持服务，对故障 15 分钟内响应。如果逾期未做出响应，承担由于故障所造成的全部损失。

（3）提供 7×24 小时运行值班监控，配备具备多年系统维护经验的运维人员，支持电话、网上值班等响应方式。

## **7.10. 培训服务要求**

作为系统的设计方和开发方为采购人提供多方面、多层次的培训。培训内容包括：针对业务操作人员、技术维护人员的培训。

1. 投标人应详细制定人员培训方案，培训方案包括培训目的、培训时间安排、人员层次、人数、次数、培训课程、主要内容、培训组织形式等；
2. 投标人应提供不少于 3 次的现场培训服务，培训内容、培训地点及培训时间由采购人指定。
3. 投标人应保证提供最有经验的教员，使采购人相关人员在培训后能对系统进行管理、使用、维护等基本操作。
4. 培训内容应包括所提供产品的性能、使用、维护等各个方面，并提供全套培训教材和培训课程计划表。

## **7.11. 技术文档要求**

投标人根据《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》（国家发改委[2007]第 55 号）、《国家档案局关于印发〈国家电子政务工程建设项目档案管理暂行办法〉的意见》（档发[2008]3 号）和《计算机软件文档编制规范》（GB/T 8567-2006）等相关规定，提供工作所要产生的各类项目管理文件、设计阶段文件、实施阶段文件、验收文件等的目录及简要说明。

## **7.12. 知识产权要求**

除了投标人在响应方案中明确知识产权权属的产品外，所有本项目中开发的应用软件成果归业主单位所有，投标人提供全部源代码、需求说明书、业务流程分析、使用说明书等完整文档，包括但不限于：《软件需求说明书》、《概要设计说明书》、《测试计划》、《测试报告》、《操作手册》。

### **7.13. 对接兼容要求**

本项目在设计、建设过程将充分考虑并深度兼容市、区两级相关平台，包括以与市 12345 市民热线系统的兼容。

与市 12345 市民热线系统的兼容，主要体现在与市 12345 热线系统的流程交换方面，即：接收 12345 平台推送的案件，并便捷及时的转送到基层处置单位；利用技术手段取代人工转单，减轻工作量、降低失误率。

#### **7.14. 费用支付**

服务费用分批支付，具体根据合同约定条款进行支付；采购合同应明确资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。

- 1) 合同签订并收到正式发票后 30 天内，采购人向中标供应商支付项目首付款（合同款项的 30%）；
- 2) 系统建设完成并试运行 2 个月后，在收到正式发票后 30 天内，采购人向中标供应商支付项目进度款（合同款项的 40%）；
- 3) 项目终验通过后，乙方完成所有验收文档资料的提交并得到甲方、项目工程监理确认。项目结算审价完成且收到正式发票后 30 天内，采购人向中标供应商支付项目验收款（合同款项的 15%）；
- 4) 项目一年免费运维期过后，在收到正式发票后 30 天内，向乙方支付项目剩余款项，金额以本项目结算审价报告为准。

#### **7.15. 标书要求：**

1、投标人需根据以上要求提供对需求的重点、难点的精准分析，分析是否满足系统现状。项目是否有合理化的建议，建议是否具有合理性、可行性及前瞻性；

2、投标人需提供在原系统基础上针对本项目的总体方案。

3、投标人需提供符合国家、行业和本地标准的各功能模块设计，设计思路要清晰，方案要合理。

4、投标人需提供符合本区和本市信息化建设的数据对接方案。

5、投标人需提供针对本项目的安全设计方案和密码应用改造方案。

6、投标人需提供针对本项目的组织安排，管理措施，试运行和测试，验收等相关内容方案。

7、投标人需提供切实可行的培训方案，需提供师资和课时安排计划；

8、投标人需提供承诺升级改造平滑升级的承诺书。

9、投标人需根据项目要求的售后服务要求提供合理、完整，措施得当的方案。

说明：

1. 为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日或者招标文件下载期限届满之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

2. 如有设备供货，招标人在附件中指出的标准以及参照的规格、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、规格或型号，但这些修改和替代要实质上优于招标人在附件中要求及指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的规格、型号的要求。

### 三、项目工作范围与工作要求

#### 1. 工作范围

1.1 中标人应按照本项目现场实际条件、系统运行工作流程与工作要求及本项目采购文件附件所明确的需求目标提供软件开发、安装、系统运行测试、调校、试运行、对采购人相关人员的培训及通过有关部门的验收期间提供必要的技术支持和配合、质量保证期内免费运

维技术支持等全部工作。

1.2 依据本项目的工作内容与范围：中标人应包设计开发、包设备材料与成品软件供货及软件集成实施、包人工、包质量、包安全的方式实施本项目系统软件开发承包并确保本项目最终验收顺利通过。

1.3 中标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由中标人自行负责。

2. 工作要求（包括但不限于以下要求）：

2.1 根据采购人的需求（要求）在采购人的指导下，负责完成系统软件开发方案，负责编制项目实施开发组织设计、质量控制和技术方案（含数据结构、数据流程图、模块功能说明）等技术文件，交采购人审核后执行。

2.2 负责编制项目进度计划和保障措施，确保按期完成。若有变更，应及时调整进度计划。

2.3 按审核后的技术方案执行各子系统开发工作，项目各环节应按照方案实施并进行质量自验，保证项目质量符合国家和上海市有关技术标准与规范要求。

2.4 根据采购人的变更要求及实施现场的实际情况，负责完成系统方案的变更与调整，并经采购人及其委托监理单位（如有）审核后实施。

2.5 负责系统全部（包括子系统）软件开发、安装、测试，并按合同范围、交付期限、质量标准等，保质保量按时完成本项目系统（包括子系统）的测试、调校、系统开通、试运行等全部工作。

2.6 负责实施方案向有关部门的报批工作，以及项目完成后向有关部门、单位申报测试与验收工作，并确保可以满足主管部门的要求（如安全测评等）。

2.7 协助采购人和主管部门完成项目验收工作。验收按本项目合同以及国家和上海市的有关技术标准与规范进行。

2.8 负责完成和提供项目技术文档和操作、培训手册的编制工作，并在项目完成并交付使用前负责采购人相关人员的技术培训，保证采购人达到独立操作与日常维护的水平。

2.9 负责项目售后服务（系统免费维保期和服务响应时间不低于招标文件要求）。

#### **四、项目管理要求**

1. 在项目实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业有关本项目业务管理和安全作

业的法律、法规和制度并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人自行承担。

2. 中标人在投标书中承诺并经招标人认定的项目负责人及专业技术人员必须是本单位职工（在本单位缴纳社会保障金）和该项目实施现场的实操者，应具有类似本项目的实施经验，并应在软件应用调研、安装、试运行等期间常驻项目现场。未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3. 中标人在项目实施期间，应按项目实际进度与环节落实所对应项目整体及各环节管理工作，按照规范做好项目实施期间相关管理与实施记录。

4. 参与本项目的工作人员应严格遵循采购人的安全制度，保障采购人资料和设备的安全。中标方如需进入采购人机房工作，只能在采购人规定的工作区域内对项目涉及的设备进行操作，严禁触动与项目无关的任何设备（包括任何操作行为），如需跨区操作必须得到采购人项目联系人确认。

5. 中标人在项目实施期间必须遵守采购人的规章制度并提供实施人员名单。

6. 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的管理措施，并在报价中列支相应的费用清单，投标人报价中未列支上述费用清单的，上述费用视为已包含在投标人的投标总报价中。

7. 本项目合同不得转让，不得分包。

8. 本项目软件开发及调试将纳入采购人的管理范围，中标人在此过程中须服从上述单位的管理协调。

## **五、其他要求及申明**

1. 投标人在进行系统设计时要考虑各系统的实用性、安全性、可靠性、兼容性、灵活性、先进性、开放性、扩展性、便捷性、高效节能、环保等各项因素。

2. 中标人应保证开发出来的软件完全符合本招标文件的要求，不能与采购人原有的软件体系有冲突，如发生冲突中标单位必须负责完全解决。

3. 在质量保证期内，中标人有义务负责软件的后期维护，对所有不符合要求的部分予以修正、根据采购人的需求变更，在合同界定的功能范围内适时进行软件的修改、升级工作（功能重大增加调整或安全防御体系系统终验时发生改变的情况除外）并持续跟进系统运行情况，及时解决运行中的问题。所有这类工作在保障期内都是免费的。

4.除上述要求外，投标人还应满足本项目采购需求（附件）之各项内容。

## 六、项目交付时间要求

中标人应按照《投标邀请》中所要求的交付日期（实施期限）和交付状态完成本项目系统集成的全部内容。

## 七、项目质量标准与履约验收要求

1. 投标人完成的开发项目应达到的质量标准应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项技术标准、规范要求，并满足采购人实际需求，前述标准、规范等不一致的，以要求高（严格）的为准。

2. 本项目以相关国家标准、地方标准、行业标准、采购需求列明的技术、服务要求以及中标人投标文件所作的响应及承诺作为验收标准，若中标人在投标文件中所作的响应及承诺高于其他标准及本项目采购需求所要求的，则以其响应及承诺内容作为验收标准。采购需求关于验收标准有特别规定的从其规定。合同签订后，采购人将具体按照合同约定的《履约验收方案》进行验收。

3. 如本项目服务内容涉及市级党政机关云计算服务的，中标人应当按照《云计算服务安全评估办法》申报并通过安全评估，未通过安全评估的，不予通过验收。

## 八、投标报价依据与要求

除第二章《投标人须知》第 19 条“投标报价”的要求外，投标人还应综合考虑以下各项要求，审慎进行投标报价。

### 1. 报价依据：

招标需求、招标文件其他规定与要求、现场实际条件与应用要求、项目有关标准、规范、资料、验收标准、市场实际价格和其他投标人认为应考虑的因素，以及行业和物价管理部门有关收费标准（如有）等。各投标单位应根据本招标项目要求，结合自身能力诚信报价。

### 2. 报价要求：

2.1 为准确投标报价，各投标人应详细了解项目实际应用要求、现状与各种可能产生影

响的因素后制定项目技术和实施方案。各投标人在报价时要充分考虑在项目实施期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

2.2 本项目投标总价应是投标人根据项目实际应用要求达到采购需求目标、完成项目所需的所有费用。其中包括了项目开发设计、前期工作准备、设备供货（如有）、设备及软件安装测试等所需劳务及各类成本，以及前述的人员开支、系统测试、调校、试运转、培训等服务、有关保险费用、实施相关的措施费、资料整理编制费、管理费、利润、税金等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险，无论此等义务和风险是否在合同文件中详细指出。

2.3 本项目所有报价应以子项为单位，需列出每个子项单独的报价并汇总出相应的总价。不得将几个子项混和报价。其中软件开发报价应根据软件工程要求，按功能模块报该工作量（人/月）、单价、总价。所有子项的测试与验收费用应包括在投标总价中。招标人要求投标人按照上述要求分类报价，其目的是为了便于招标人对投标书进行比较，但并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权利。

2.4 合同价格以中标价为基准，在项目实施过程中如有采购人原因导致的设计变更，经采购人与中标人协商一致，可就变更合同价格另行签订补充协议。双方协商变更合同时，工作量可按实调整，单价及费率的取定均以投标书为准。变更价不得超过中标价的 10%，变更后合同总价不得超过本项目预算价。投标人不得以工作量变更为理由要求增加单价及费率。

2.5 投标报价中若发生类似知识产权归属、软件、专利费等费用，请一并报在投标总价中。除招标文件另有规定，招标人不再承担投标总价以外的其它任何费用。

2.6 投标人报价中人工工资、社会保障、福利、社会管理、税金等各类费用计费应符合国家、地方相关管理部门的规定，并包括在总价中。

## **九、付款方式**

详见《招标需求》。

## **十、投标文件的编制要求**

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1)《投标函》;
  - (2)《开标一览表》;
  - (3)《投标报价汇总表》《报价分类明细表》;
  - (4)《资格条件响应表》;
  - (5)《实质性要求响应表》;
  - (6)《客观分评审因素响应情况表》;
  - (7)《法定代表人授权委托书》(含被授权人身份证复印件);
  - (8) 投标人营业执照 (或事业单位、社会团体法人证书);
  - (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函;
  - (10) 没有重大违法记录的声明: 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函,截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明;
  - (11) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料,包括:中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等(中标人享受中小企业扶持政策或残疾人福利性单位支持政策的, 其声明函将随中标结果同时公告);
  - (12) 投标人基本情况简介;
  - (13) 投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的,提供《委托书》。
  - (14) 其他。
2. 技术响应文件由以下部分组成:
- (1) 投标人针对本项目的需求理解;
  - (2) 设计方案;
  - (3) 产品选型及设备技术要求比对明细表(如本项目不涉及成品软件及硬件设备购置,则无需提供);
  - (4) 实施方案(含试运行及验收方案);
  - (5) 项目负责人情况表;
  - (6) 项目组人员安排,包括主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表(需附有效期内的相关的资质(如有)、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书 等);
  - (7) 开标前三个月中任意一个月为项目负责人和项目组主要人员依法缴纳社保费的证明;

(8) 售后服务内容及措施说明;

(9) 企业综合实力: 按《投标评分细则》要求提供;

(10)《投标人近三年以来类似项目一览表》;

包括类似项目的合同扫描件, 合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同 金额、交付日期等合同要素的相关内容, 否则不算有效的类似项目业绩。投标人需提供的类似项目数量以《投标评分细则》为准;

(11)按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》(格式自拟除外)。

## 十一、知识产权及保密要求

### 1. 中标人数据、文件、资料知识产权

中标人应确保其完成本合同要求所利用、提交的所有数据、文件、资料及为完成项目而实施的其它工作没有侵犯任何人的专利权、商标权及其他知识产权。中标人保证采购人均不会因其履行合同义务而引起的在专利权、商标权以及其他知识产权方面, 发生针对采购人的任何第三方的索赔。如有发生, 中标人将负责处理并承担由此引起的法律责任以及包括律师费用在内的一切费用及损害赔偿。

### 2. 项目保密要求

中标人为履行本合同所形成的资料、数据、软件开发等成果及其他任何附加成果(包括但不限于工作中所取得的中间数据、资料等)的完整应用知识产权和使用权均属采购人所有, 中标人负有保密义务。中标人在项目服务中使用及产生的所有资料、数据, 包括但不限于本合同及附件、招标文件、工作过程资料、数据、说明等资料的所有权和过程中产生的数据、资料等知识产权、使用权、处理权均属于采购人。中标人及其任何人员不得擅自处理、发表、引用或向第三方 提供或泄漏与本项目、本合同的业务活动的任何有关的资料, 以及在合同履行过程中形成的制作成果或文字资料。

### 3. 临时账号等使用要求

中标人对采购人提拱的临时使用账号要保密, 不得公开, 对组件开发的账号密码需进行加密, 避免信息安全的泄露。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信发送, 造成的一切后果由中标人负责。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。
2. 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。
3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1. 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为 5 人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权

的代表签字，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。

3.3 比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性检查审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

## 4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

(4) 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 % 的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 3% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，**未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策**。以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业及联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。

(5) 评标中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

① 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50% 的，即投标报价 < 全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 × 50%；

②投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 $\times 50\%$ ；

③投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

④评审委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评审委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。

投标人不能按时提供书面说明、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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

## 5. 评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格证书、人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

## 投标评分细则（100 分）

### 综合评分法

静安区城市网格化管理信息系统（2026 年升级改造）项目包 1 评分规则：

| 评分项目     | 分值区间 | 评分办法                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 报价得分     | 0~10 | 报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）                                                                                                                                                                                                             |
| 需求的分析、理解 | 0~6  | 一、评审内容：1. 供应商对采购需求的分析（0-2 分）；<br>2. 理解是否满足系统现状（0-2 分）；3. 供应商对本项目的合理化建议（0-2 分）。<br>二、评审标准：对需求的分析理解是否准确到位，流程分析是否清晰；重点、难点的分析是否准确到位，对项目的建议是否具有合理性、可行性及前瞻性。                                                                            |
| 系统总体方案设计 | 0~9  | 一、评审内容：1. 技术延续性（0-3 分）；2. 功能扩展性（0-3 分）；3. 数据兼容性（0-3 分）；二、评分标准：在原系统基础上，根据采购需求理解提出本期总体设计方案，考量方案的科学性、先进性和合理性等。包括方案能否兼顾系统性规划和渐进式演进，既能确保本期功能建设实现，同时能为未来发展留出空间；在技术延续性、功能扩展性、数据兼容性、运维一致性等维度的综合考虑，能否确保新旧系统技术基础设施匹配、业务逻辑兼容、数据库兼容安全与权限体系延续。 |
| 各功能模块设计  | 0~18 | 一、评审内容：网格化系统国产化改造（0-5 分）、热线业务功能升级（0-5 分）、移动端建设（0-5 分）、历史数据处理（0-3 分）；二、评审标准：各功能模块设计思路是否清晰、方案是否合理，建设规范是否符合国家、行业和本地标准，是否有技术亮点，且满足本次招标的先进性、可靠性、实用性、扩展性、                                                                               |

|           |      |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      | 安全性、管理性等原则。                                                                                                                                                                                                                   |
| 对接方案和建设情况 | 0~6  | 一、评审内容：对接方案；<br>二、评审内容：项目数据汇集与平台信息交互对接设计方案是否清晰，结构合理、安全可靠（0-2分）；是否符合本区和本市信息化建设的实际情况（0-2分）；是否符合数据对接技术要求（0-2分）。                                                                                                                  |
| 安全设计方案    | 0~8  | 一、评审内容：1. 安全设计方案（0-4分）；2. 密码应用改造方案（0-4分）。二、评审标准：1. 安全设计方案是否满足等保三级要求，安全方案设计是否科学合理先进。2. 密码技术是否保证信息的完整性和数据的保密性。                                                                                                                  |
| 实施方案      | 0~12 | 一、评审内容：1. 组织安排方案（0-3分）；2. 管理措施方案（0-3分）；3. 试运行方案与测试方案（0-3分）；4. 验收方案（0-3分）。二、评分标准：1. 针对本项目安排团队的组织结构、职能设定、人员分工是否完整、合理；2. 针对本项目的管理措施是否科学、完整，能否有效控制项目风险，确保项目完成质量；3. 试运行和测试方案是否有效，能否及时发现和纠正问题，确保系统稳定运行；4. 验收方案是否完整、可行，以及能否达到行业相关标准。 |
| 培训方案      | 0~4  | 一、评审内容：培训方案（0-4分）；二、评审标准：是否具有切实可行的培训计划及措施，是否承诺对所提供设备进行技能培训，培训师资和课时安排计划是否满足项目需求。                                                                                                                                               |

|       |     |                                                                                                                                                          |
|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平滑升级  | 0~2 | 一、评审内容：平滑升级。<br>二、评审标准：1. 供应商本次提供升级改造的系统平台，需提供承诺书（自拟），承诺与现有信息化服务管理系统平台平滑升级，完成和现有平台的无缝对接的得 2 分，未提供承诺得 0 分。                                                |
| 售后服务  | 0~7 | 一、评审内容：1. 售后服务方案、应急预案等（0-4 分）；<br>2. 售后服务人员配备及管理措施（0-3 分）；二、评审标准：1. 系统开发期间应急响应方案是否完整，解决方案是否合理，售后服务方案是否完整与合理；2. 除质保期支撑团队外的售后人员配备是否充足，管理措施是否得当，服务能力是否满足要求。 |
| 项目负责人 | 0~4 | 一、评审内容：1. 项目经理；<br>二、评分标准：1. 具备信息系统项目管理师（高级）证书的得 2 分；2. 具有注册信息安全管理人员证书的得 2 分；提供相关资质证书。                                                                   |
| 项目组人员 | 0~5 | 一、评审内容：项目组团队（0-5 分）人员专业能力（具体详见采购需求）。二、评审标准：团队人员是否符合项目需求要求，人员专业资质配备是否合理，业绩是否丰富。提供项目组成员的履历、岗位证书及体现个人业绩的合同或验收报告或用户证明等材料。                                    |
| 企业实力  | 0~3 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评分标准：供应商具有质量体系、信息安全管理体制、服务管理体制 得 3 分，需提供有效证明。                                                                                            |
| 类似业绩  | 0~6 | 一、评审内容：类似业绩；<br>二、评审标准：提供最近三年以来类似项目业绩由评委                                                                                                                 |

|  |  |                                                                                                                                                           |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 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。投标人需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。有一个有效业绩得 1 分，最高得 6 分，以提供的合同复印件为准，不提供不得分。 |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1. 投标函格式

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的第\_\_\_\_\_包的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标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，我方将按招标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. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标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投标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最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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投标文件、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。

地址：\_\_\_\_\_

电话、传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

投标人授权代表签名： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

2. 开标一览表

项目名称:

项目编号:

包号:

静安区城市网格化管理信息系统（2026 年升级改造）项目包 1

| 项目(包)<br>名称 | 交 付 期<br>(月) | 质 保 期<br>(月) | 备注 | 最终报价<br>(总价、<br>元) |
|-------------|--------------|--------------|----|--------------------|
|             |              |              |    |                    |

填写说明：(1) “最终报价” 单位为“元”，“最终报价确认” 单位为“万元”，“最终报价”与“最终报价确认”所填金额须一致。“最终报价确认”以电子采购平台上填报为准。所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，精确到分。

(2) “服务范围”、“服务要求”、“交付日期”、“质量保证期”：投标人只需填写“响应”。

(3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

### 3. 投标报价汇总表格式

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号         | 子项目名称               | 报价（元） | 备注      |
|------------|---------------------|-------|---------|
| 1          | 子项目 1               |       | 详见明细（ ） |
| 2          | 子项目 2               |       | 详见明细（ ） |
| 3          | ...                 |       | 详见明细（ ） |
| 4          | 软硬件产品（如有）购置和集成      |       | 详见明细（ ） |
| 5          | 供应商认为本表中未能包括的其他必要费用 |       | 详见明细（ ） |
| 本项目投报总价（元） |                     |       |         |

说明：（1）供应商应编制报价明细表并随本表一起提供。

（2）本表合计总价应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：年月 日

4. 报价分类明细表格式

(1) 各子项目报价明细表

| 序号      | 子系统名称 | 人·月 数量 | 人·月报价（单价） | 子系统报价（元） |
|---------|-------|--------|-----------|----------|
| 1       |       |        |           |          |
| 2       |       |        |           |          |
| 3       |       |        |           |          |
| 4       |       |        |           |          |
| 合计报价（元） |       |        |           |          |

(2) 软硬件产品购置和集成报价明细表

| 产品名称    | 规格型号 | 综合单价（含产品采购、运输、集成等所有服务费用） | 数量 | 报价（元） |
|---------|------|--------------------------|----|-------|
| 1       |      |                          |    |       |
| 2       |      |                          |    |       |
| 3       |      |                          |    |       |
| 4       |      |                          |    |       |
| 合计报价（元） |      |                          |    |       |

5. 资格条件响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

静安区城市网格化管理信息系统（2026年升级改造）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 | 法定基本条件  | 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求，提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明。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。3、《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》以及《没有重大违法记录的声明》《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明》，投标人未按照要求盖公章的，其投标无效； | 项目级    |
| 2  | 自定义 | 投标人资质   | 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目面向中、小、微企业采购。中、小、微企业的应当按照规定提供《中小企业声明函》                                                                                                                                                                                                                                                                               | 项目级    |
| 3  | 自定义 | 联合投标    | 不允许联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 项目级    |
| 4  | 自定义 | 法定代表人授权 | 1、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 项目级    |

|   |     |            |                                  |     |
|---|-----|------------|----------------------------------|-----|
|   |     |            | 托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。           |     |
| 5 | 自定义 | 投标保证金      | 不收取。                             | 项目级 |
| 6 | 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  |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

6. 实质性要求响应表

项目名称:

项目编号:

包号:

静安区城市网格化管理信息系统（2026年升级改造）项目符合性要求包1

| 序号 | 审查要求            | 要求说明                                                                                                                                                                      | 项目级/包级 |
|----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | 投标文件内容、密封、签署等要求 | 投标文件内容、密封、签署等要求符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》；2、投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。                                    | 项目级    |
| 2  | 投标有效期           | 投标有效期：90天。                                                                                                                                                                | 项目级    |
| 3  | 投标报价            | 投标报价：1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得低于成本报价；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。 | 项目级    |
| 4  | 交付期限            | 自合同签订之日起的12个月内完成应用系                                                                                                                                                       | 项目级    |

|    |           |                                                                                                    |     |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    |           | 统开发、测试部署、试运行、最终验收等实施工作。                                                                            |     |
| 5  | 质保期       | 本项目系统从通过验收之日起1年内免费技术支持和售后服务。                                                                       | 项目级 |
| 6  | 采购进口产品政策  | 进口产品政策：本次采购不接受整体由进口产品所组成的信息系统。                                                                     | 项目级 |
| 7  | 付款方法      | 详见需求                                                                                               | 项目级 |
| 8  | 合同转让与分包   | 合同转让与分包：合同不得转让，分包应符合招标文件规定：对非本专业项目，可进行专业分包，但不得将合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外，中标后一律不得对外分包。 | 项目级 |
| 9  | “★”要求     | 符合招标文件采购需求书中标有“★”的要求：无；                                                                            | 项目级 |
| 10 | 公平竞争和诚实信用 | 公平竞争和诚实信用：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                                                | 项目级 |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

7. 客观分评审因素情况表

项目名称：

项目编号：

包号：

| 项 目 内<br>容 | 具备的条件说明     | 响应内容说明(是<br>/否) | 详细内容所对应电子投标文<br>件名称 | 页码 |
|------------|-------------|-----------------|---------------------|----|
| 1          | 具体详见：投标评分细则 |                 |                     |    |
| 2          |             |                 |                     |    |
| 3          |             |                 |                     |    |
| 4          |             |                 |                     |    |
| 5          |             |                 |                     |    |
| 6          |             |                 |                     |    |
| 7          |             |                 |                     |    |
| 8          |             |                 |                     |    |
| 9          |             |                 |                     |    |
| 10         |             |                 |                     |    |
| 11         |             |                 |                     |    |
| 12         |             |                 |                     |    |
| 13         |             |                 |                     |    |
|            |             |                 |                     |    |
|            |             |                 |                     |    |

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 8. 法定代表人授权书格式

致：上海市静安区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人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。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件（正反）

委托人（法定代表人）签章：

投标人公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

## 9. 投标人基本情况简介格式

### （一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

### （三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：      年      月      日

## 10. 中小企业声明函

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\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_行业;承接企业为\_\_\_\_\_(企业名称),从业人员\_\_\_\_\_人,营业收入为\_\_\_\_\_万元,资产总额为\_\_\_\_\_万元,属于\_\_\_\_\_(中型企业、小型企业、微型企业)。

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:

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

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

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

(4) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5) 中标人享受中小企业扶持政策的,其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容,否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的,招标人不承担任何责任。(实际以采购云平台最新的操作程序为准)

(6) 供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

(7) 各行业划型标准参照《中小企业划型标准规定》工信部联企业[2011]300 号。

## 11. 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

## 12. 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：

### 13. 没有重大违法记录的声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。  
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：

#### 14. 对分支机构的委托书

### 委托书

致：上海市静安区政府采购中心

\_\_\_\_（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托\_\_\_\_（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心\_\_\_\_（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对\_\_\_\_（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：受托人（公章）：

地址：

地址：

邮政编码：

邮政编码：

电话：电话：

传真：

传真：

日期：

年 月 日

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、项目负责人情况表

项目名称：

项目编号：

包号：

|              |  |      |                    |      |  |      |  |
|--------------|--|------|--------------------|------|--|------|--|
| 姓名           |  | 出生年月 |                    | 文化程度 |  | 毕业时间 |  |
| 毕业院校<br>和专业  |  |      | 从事本类<br>项目工作<br>年限 |      |  | 联系方式 |  |
| 职业资格         |  |      | 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：      |  |      |                    |      |  |      |  |
| 主要工作业绩：      |  |      |                    |      |  |      |  |
| 胜任本项目负责人的理由： |  |      |                    |      |  |      |  |

需附项目负责人毕业证书、职称及职业资格证书及最近一个季度任意一个月为项目负责人依法缴纳社保费的证明（采购需求如有要求）。

## 2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

| 序号    | 项目组成<br>员姓名 | 年龄 | 在项目组<br>中的岗位 | 学历和毕<br>业时间 | 职称及职<br>业资格 | 进入本单<br>位时间 | 相关工作<br>经历 | 联系<br>方式 |
|-------|-------------|----|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------|
|       |             |    |              |             |             |             |            |          |
|       |             |    |              |             |             |             |            |          |
|       |             |    |              |             |             |             |            |          |
| ..... |             |    |              |             |             |             |            |          |

需附上述人员毕业证书、职称及职业资格证书及开标前三个月中任意一个月为上述人员依法缴纳社保费的证明（采购需求如有要求）。

3、投标人近三年以来类似项目一览表

| 序号 | 年份 | 项目名称 | 项目内容 | 服务时间 | 合同金额<br>(万元) | 用户情况 |     |      |
|----|----|------|------|------|--------------|------|-----|------|
|    |    |      |      |      |              | 单位名称 | 经办人 | 联系方式 |
| 1  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 2  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 3  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 4  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 5  |    |      |      |      |              |      |     |      |

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

（2）需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。投标人需提供的类似项目数量以《投标评分细则》为准。

#### 4、项目相关方案（格式自拟）

投标人针对本项目的需求理解、技术（设计与实施）方案、试运行及验收方法或方案、售后服务内容及措施说明等内容。

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：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

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》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、合同主要条件要素

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

按照本项目合同文件服务内容与要求，完成本项目各项服务内容。

### 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：按用户方要求或采购文件需求。

## 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：~~[合同中心-合同有效期]~~按用户方要求或采购文件需求。

## 二、合同文件的组成和解释顺序如下

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；

2. 本合同书；

3. 本项目中标或成交通知书；

4. 乙方的本项目投标文件或响应文件；

5. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

6. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

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。

## 三、合同条款

### 1. 权利瑕疵担保

1.1 乙方保证对其提供的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。

1.2 乙方保证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。

1.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

1.4 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

### 2. 保密

2.1 在履行本合同的过程中，如果甲方或乙方提供、接触、知悉的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

2.2 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。

### 3. 服务质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有

标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

#### **4. 乙方的权利和义务**

4.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

4.2 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。

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

4.4 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所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务活动负责。

4.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，尽自己的一切努力，按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益；

4.6 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。

4.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己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，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

- （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。

4.8 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。

4.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

4.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

4.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

4.12 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。

## **5. 甲方的权利和义务**

5.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务工作质量，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

5.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

5.3 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，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

5.4 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。

5.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。乙方提交的全部服务成果及相关资料，所具有的知识产权归甲方所有并使用（合同另有规定的除外），乙方就此不做任何的权利保留。

5.6 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。

5.7 甲方应当在7个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

5.8 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

## 6. 服务费用的支付

付款方式、时间及条件详见招标文件第四章《招标需求》。

## 7. 违约责任

7.1 乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之 一 （ 1 %）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付货款或服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之 五 （ 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。

7.2 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。

7.3 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%。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 5%的违约金。

7.4 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 7.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

7.5 合同履行过程中，若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照合同 7.3 条的违约责任处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

## 8. 争议解决方式

双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☐ 向甲方所在地法院提起诉讼。

## 9. 合同生效

9.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

9.2 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址，同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执

行及仲裁等)，变更须提前书面通知对方。

## 10. 合同附件

10.1 本合同附件与合同具有同等效力。

10.2 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。

## 11. 合同的补充、变更

11.1 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，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

11.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。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、中止或者终止合同。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。

## 四、合同附件

廉洁协议

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\_1]

合同签订点：网上签约

附件：

履约验收方案

|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|-----------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------|------|
| 一、验收组织          |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 验收组织方式          |                                                        | <input type="checkbox"/> 自行组织/ <input type="checkbox"/> 委托第三方 |         |                                                        |      |
| 验收主体            |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 二、验收方式与程序       |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 邀请本项目的其他供应商参加验收 |                                                        | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否        |         | 邀请专家参加验收                                               |      |
| 邀请服务对象参加验收      |                                                        | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否        |         | 第三方检测机构参加验收                                            |      |
| 参加抽查检测          | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |                                                               | 存在破坏性检测 | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |      |
|                 | 抽查比例                                                   |                                                               |         | 被破坏的检测产品处理方式                                           |      |
| 履约验收方式          |                                                        | <input type="checkbox"/> 一次性验收/ <input type="checkbox"/> 分期验收 |         | 履约验收时间                                                 |      |
| 验收程序            |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 三、验收内容与标准       |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 序号              | 验收环节                                                   |                                                               | 验收内容    |                                                        | 验收标准 |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |