项目编号：310110000260930138673-10386300

2026 年 962121 平台运行及应急维修经费

单一来源文件

采购单位：上海市杨浦区住房保障和房屋管理局

地　　址：上海市杨浦区大岭路 115 号

2026年11月17日

2026年11月17日

目 录

第一章　单一来源采购邀请.....3
第二章　供应商须知.....8
第三章　采购内容 17
第四章　采购合同主要条款指引 23
第五章　单一来源采购响应文件格式附件.....29

第一章　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，经采购人推荐，上海市财政局批准，现就下列项目向包 1：上海卫百辛（集团）有限公司。行单一来源采购：

一、项目编号：3101100002609301386 73-10386300

二、采购内容及数量

包号	包名称	数量	单位	预算金额（元）	简要规格描述或包基本概况介绍	最高限价（元）	备注
1	2026 年 962121 平台运行及应急维修经费首付款	2		4128500.00	1. 采购方授权成交方负责受理本区内居民对住宅小区综合管理的物	4128500.00	

					业报修、咨询、投诉、重大事项报告等事项。 2. 采购方授权成交方负责将受理的业务单派至相关物业服务企业、小区管理处、区房		

					屋维修应急中心及区局相关部门、各房管办事处等处置责任主体。 3.采购方授权成交方监督相关各处置主体的实施进展情况，并负		

					责催办、回访、处理情况记录和信息统计。 4.交成方在全市统一的呼叫平台上操作，接受市呼叫平台的指挥和调度。		

三、合格供应商的资格要求

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

的供应商条件。

(1) 具有独立承担民事责任的能力；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(5) 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。

2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理（暂行）办法》已登记入库。

3. 其他资质要求：

(1) 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。

(2) 与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

(4) 本项目非专门面向中小企业采购。

(5) 本次招标不接受联合体投标。

四、单一来源采购的时间和地点：

时间：2026-11-23 13:30:00

地点：上海市徐汇区宜州路 188 号 B8 栋 402 室

供应商应准时将单一来源采购响应文件密封送交到上述地点，并派全权代表出席（全权代表应当是供应商的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席）。

五、单一来源采购文件的获取：

供应商报名后可到项目经办人处领取。

六、报名方式：

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

七、单一来源采购保证金：

无

第二章　供应商须知

前附表

序号	内　　容　　及　　要　　求
1	项目名称及数量：详见《单一来源采购邀请》
2	是否允许进口产品：不允许进口产品
3	单一来源采购保证金应按《单一来源采购邀请》七规定交纳。
4	保证金退还：成交供应商的单一来源采购保证金在合同签订后5个工作日内退还。 供应商办理退还单一来源采购保证金手续时需提供上海市政府采购中心开具的交入单一来源采购保证金凭证退款联，并按凭证要求准备资料。 详见上海市政府采购网： http://www.zfcg.sh.gov.cn/，位置：“首页-在线服务”。
5	转包与分包：否；联合投标：不允许。
6	演示时间：不进行演示
7	单一来源采购响应文件组成：由资信及商务文件、技术文件正本各 1 份、副本各1份。
8	采购结果公示：采购结果经采购人确认后，采购中心将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成

	交供应商发出成交通知书。
9	签订合同时间：成交通知书发出后30日内。
10	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
11	付款方式：国库集中支付（采购人自行支付），详见各标项的资信及商务要求表。
12	解释：单一来源采购文件的解释权属于上海青蓝管理咨询有限公司。

一、总　则

单一来源是指采购人为了从某一特定供应商处采购货物、工程和服务，采购中心组织具有相关经验的专业人员与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量的采购方式。

（一） 适用范围

仅适用于本次单一来源采购文件中政府采购的项目

（二）定义

1.“采购机构”系指组织本次采购的上海青蓝管理咨询有限公司。

2.“供应商”系指向采购中心提交单一来源采购响应文件的单位。

3.“采购人”系指委托采购中心采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4.“产品”系指供应商按单一来源采购文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

5.“服务”系指单一来源采购文件规定供应商须承担的安装、

调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

6.“项目”系指供应商按单一来源采购文件规定向采购人提供的产品和服务。

（三）供应商全权代表委托

全权代表须携带有效身份证件。如全权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见附部分）。

（四）单一来源采购费用

不论采购结果如何，供应商均应自行承担所有与单一来源采购有关的全部费用（单一来源采购文件有其他规定除外）。

（五）单一来源采购文件的澄清与修改

1.在采购过程中，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，但不得变动单一来源采购文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认，该实质性变动是单一来源采购文件的有效组成部分，并以书面形式通知供应商。

2.单一来源采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为单一来源采购文件的组成部分。当单一来源采购文件与单一来源采购文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、单一来源采购响应文件的编制

（一）单一来源采购响应文件的组成

1. 法人授权书（格式见附件 1）
2. 响应报价表（格式见附件 3-1）
3. 中小企业申明函（供应商属于中小企业的提供，格式见附件 9）
4. 供应商营业执照、税务登记证、组织机构代码证（或三证合一或五证合一）和其他相关证明材料（复印件加盖供应商公章）。

5. 响应供应商介绍，报价方案的响应情况，报价方案的介绍；

6. 响应供应商认为需要提供的其它说明和资料。

（二）供应商报价

1.供应商报价应按单一来源采购文件中相关附表格式填报；

2.供应商报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。

（三）单一来源响应文件的有效期

1、自采购响应截止日起90天内响应文件应保持有效。有效期不足的响应文件将被拒绝。

2、成交人的响应文件自采购之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（四）供应商保证金

/

5.供应商有下列情形之一的，保证金及履约保证金将不予退还：

/

（四）单一来源采购响应文件的签署和份数

1、供应商应按本单一来源采购文件规定的格式和顺序编制、装订单一来源采购响应文件并标注页码，单一来源采购响应文件内容不完整、编排混乱导致单一来源采购响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任。

2、供应商应按资信及商务文件、技术文件规定的份数分别编制并按A4纸规格单独装订成册，单一来源采购响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。

3、单一来源采购响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，单一来源采购响应文件正本除《供应商须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。

4、单一来源采购响应文件若有修改错漏处，须加盖供应商

公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。

（五）单一来源采购响应文件的包装

供应商应按资信及商务文件、技术文件分别各单独密封封装。单一来源采购响应文件的包装封面上应注明供应商名称、供应商地址、单一来源采购响应文件名称（资信/商务文件、技术文件）、项目名称、项目编号、标项及“采购时启封”字样，并加盖供应商公章。

（六）采购无效的情形

在采购时，如发现下列情形之一的，单一来源采购响应文件将被视为无效：

1、未成功办理投标人报名手续的、未按规定交纳投标保证金的；

2、仅以非纸制文本形式递交的响应文件；

3、供应商未能提供合格的资格文件；

4、与单一来源采购文件有重大偏离的；

5、采购响应文件未有效授权；

6、供应商最终报价超出预算的；

7、最终报价明显高于其市场报价或低于成本价且不能合理说明原因并提供证明材料的；

8、不符合法律、法规和本单一来源采购文件规定的其他实质性要求的。

三、组织单一来源采购程序

（一）组建协商小组

协商小组成员由采购中心组织具有相关经验的专业人员【或委托省财政厅采监处按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取的专家成员组成】。

（二）组织开标程序

上海市政府采购中心将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织开标，授权供应商代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。

1、开标会由上海市政府采购中心主持，主持人介绍开标现场的人员情况、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对供应商保证金缴纳情况进行查验、核实；

3、当众拆封、清点单一来源响应文件（包括正本、副本）数量，将拆封后的资信及商务、技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。

4、协商结束后，主持人公布采购结果及公告方式等。

（三）组织协商程序

上海市政府采购中心将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织协商，各协商成员及相关人员应参加采购活动并接受核验、签到，无关人员不得进入协商现场。

1、核验出席采购活动现场的各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入采购现场。

2、介绍现场的人员情况，宣布工作纪律，告知协商小组人员应当回避情形；组织推选协商小组组长。

3、宣读提交单一来源响应文件的供应商名单，组织协商小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、根据需要简要介绍单一来源采购文件（含补充文件）制定情况、按书面陈述项目基本情况及协商工作需注意事项等，让协商小组尽快知悉和了解所采购项目的采购需求、协商依据、工作程序等；提醒协商小组对采购项目应确定协商方法和轮次；

5、做好采购现场相关记录，协助协商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求协商小组各成员签字确认。

6、采购结束后，上海市政府采购中心应对协商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向协商人员发放费用，并交还协商人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（四）协商小组协商程序

1、在协商人员中推选协商小组组长。

2、协商小组组长召集成员认真阅读单一来源采购文件以及相关材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，单一来源响应文件无效情形、协商依据、协商标准等。

3、协商小组组长召集成员讨论确定协商方法和协商轮次。

4、协商小组对单一来源响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，确定是否作出实质性响应。

5、协商小组对单一来源响应文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向协商小组组长提出。经协商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、协商小组与供应商就项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素进行协商，并要求其在规定时间内提交书面最终报价。

7、协商小组对最终报价的合理性进行审核，并根据单一来源文件规定确定成交供应商。

8、起草评审报告，所有协商小组成员须在报告上签字确认。

（四）采购原则

协商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与协商有关的内容，任何单位和个人不得干扰、影响协商的正常进行，协商小组及有关工作人员不得私下与供应商接触。

1、协商人员因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加采购工作的，应按规定更换协商人员，被更换的协商人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的协商人员重新进行协商。无法及时更换成员的，要立即停止采购工作、封存采购资料，并告知供应商重新采购的时间和地点。

2、项目由协商小组根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且最后报价合理的原则确定成交供应商。

3、采购结果由采购人代表签名确认。采购人若现场未签字确认且在规定时间内不提出异议的，视为默认。

4、协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

5、采购结果经采购人确认后，采购中心将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。

四、合同授予

（一）签订合同

1.采购人与成交供应商应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内尽快签订政府采购合同，采购中心作为合同签订的鉴证方。

2.成交供应商拖延、拒签合同的，将被扣罚单一来源采购保证金并取消成交资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实

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

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

五、货款的结算

货款由采购人自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入成交商帐户。

第三章　采购内容

包件 1：杨浦区 962121 物业服务信息平台

1. 采购方授权成交方负责受理本区内居民对住宅小区综合管理的物业报修、咨询、投诉、重大事项报告等事项。
2. 采购方授权成交方负责将受理的业务派单至相关物业服务企业、小区管理处、区房屋维修应急中心及区局相关部门、各房管办事处等处置责任主体。
3. 采购方授权成交方监督相关各处置主体的实施进展情况，并负责催办、回访、处理情况记录和信息统计。
4. 成交方在全市统一的呼叫平台上操作，接受市呼叫平台的指挥和调度。
5. 成交方需承担的义务：

(1) 加强接线员的政治思想和职业道德教育，树立全心全意为民服务思想，接听、处理好业主的每一个来电，将其建成政府为民服务的窗口。

(2) 365 天 24 小时受理接听业主诉求，建议和咨询等电话，并按《962121 物业服务呼叫平台考核标准》的要求做好记录、派遣（转告）、督办回访等工作。《962121 物业服务呼叫平台考核标准》后附。分项指标：

- 电话受理率：100%；
- 派单及时率：100%；
- 维修服务回访率：100%；
- 被服务对象满意率：95%以上；
- 电话服务投诉率：0.03%以下；

(3) 业主来电报修、投诉等情况进行动态和定期的统计分析，做好周报表、月报表和年报表及专题分析报告。

(4) 严格按照甲方规定操作使用设备，发生问题或故障及时请设备维护单位维修保养，并做好协助工作。

(5) 整合资源，坚持勤俭办事业。

(6) 投入人员不少于 50 人。

962121 物业服务呼叫中心业务考核办法

考核项目 A2:GA2:G20	考核内容	分值	考核标准	扣分标准
工单受理	电话接通率	8	接通率 99%为达标（剔除极端天气时的接电情况）	未达标的按照排名依序扣 1-5 分，上限 5 分； 全体坐席长时间（10 分钟以上）示忙或无坐席在线，视时长扣 1-3 分，上限 3 分。 全年接通率低于 97%取消年底先进评选资格。
	工单受理规范	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次，扣 1 分： 1、用语不规范的； 2、受理范围内事项未受理的； 3、不属受理范围内事项而受理并派单的； 4、居民报修时，直接提供物业电话的（居民主动要求除外）； 5、不制作信息单的； 6、信息单填写不规范的。 7、工单未派至正确单位的。（物业服务企业无法在规定时限内处理的应急工单，应及时派至应急中心） 8、防汛防台、防冻保暖期间，重大、紧急事项未在半小时内核实信息的。
	先行联系情况	5	先行联系率达 100%	每发现 1 件未完成先行联系的工单，扣 1 分。 规范如下： 收到市呼叫中心转派市民服务热线工单之日起 1 日内，使用 962121 系统电话先行联系来电市民了解情况。首次先行联系电话如未接通，需间隔至少 3 小时再次联系，三次电话未接通，视作完成先行联系；另两次先行联系时，对方主动挂断的，则也视作完成先行联系。上述两种情况需在先行联系内容中填写各次电话拨打的时间、联系人等信息。 注：1、先行联系时电话未被接通的，振铃等待时间不得少于 20 秒。另电信呼出状态为“振铃放弃”，如振铃等待时间少于 20 秒的，但回访解决情况为“解决”的，视作未完成先行联系；日常维修、物业类投诉的先联先行联系时间为 8 点至 22 点，夜间应急维修的先行联系时间无呼出时间限制。 2、先行联系时必须自报家门，否则视作未作先联。

工单办理	工单签收	2	接到后应在30分钟内签收	超出30分钟未签收的，1件工单扣1分
	工单反馈及时率	6	工单（全部热线工单包含962121、12345、12319来源）反馈及时率100%为达标	反馈及时率未达标的，1件工单扣1分。不含公房导入数据
	工单反馈质量	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次，扣1分： 1、应申请延期（12345除外）或退单而未申请；超过96小时后，未将原退单申请理由“反馈”上来的； 2、诉求单反馈时，诉求尚未处理或还未联系当事人；无明确解决时间且未告知居民原因； 3、市平台审核不通过后，要求重新处置或补充要素的，再次反馈时无更新要素的；
	工单回访质量	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次，扣1分： 1、未对热线工单进行回访或系统中无法提供回访材料（回访次数不得低于3次，回访间隔时间不得少于4小时）； 2、经市中心回访核实，居民阐述情况与反馈内容不一致的。
	投诉单退单	4	投诉退单通过率90%为达标 线，未达标扣4分。	投诉单发生以下情况的，则不通过。 1、属于“非物业管理（维修）范围”，但未说明应由何部门负责的，且未电话告知当事人应由何部门负责的； 2、962121诉求单，以12345、12319转办单已有相同内容为由， 申请退单的； 3.市民来电要求撤销的，未备注来电时间和 受理员工号的； 4.派单方向错误的。
办理结果	962121满意度	15	满意度情况计分公式：满意×10+基本满意×8+一般×6+不满意×0/总评价人次（取短信测评）	每月按962121热线短信测评统计满意情况，计算各区中心该项考核得分，（满意计10分，基本满意8分，一般计6分，不满意计0分）。

	12345 诉求解决情况	5	诉求解决情况计分公式：（实际解决+解释说明+诉求过高） ×5+参考备案 × 3+未解决 × 0/受理诉求件数	每月按 12345 市民服务热线管理系统中统计数据的工单诉求解决情况计算各区呼叫中心该项考核得分，（ 实际解决、解释说明、诉求过高三类情况计 5 分，参考备案计 3 分，未解决计 0 分）。注：“是否解决”勾选为“未解决”的，发生 1 次，扣 1 分。
	12345 市民满意度情况	30	市民满意度情况计分公式：满意 ×10+基本满意 × 8+一般 ×6+不满意 ×0/总评价人次	每月按 12345 市民服务热线管理系统中统计数据的工单市民满意情况计算各区中心该项考核得分，（满意计 10 分，基本满意 8 分，一般计 6 分，不满意计 0 分）.注：回访复核单第二次满意度测评结果仍为“不满意”的，发生 1 次，加扣 1 分。
督办情况	督办质量	4	经督办后实际解决率应高于 50%	1、各区督办工单应在 962121 物业服务热线呼叫中心管理系统“督修督办”中办理。 2、市呼叫中心督办人员每月复核当月督办工单质量。实际解决率低于 50%的此项不得分。
	督办数量	6	对当年度累计重复投诉 3 次及以上的维修类工单、12345 热线派发的回访复核单，各区督办人员需持证到现场督办，且每月不少于 5 件。	5 件为达标线，每少 1 件，扣 2 分。（重复投诉工单与 12345 热线回访复核单每月少于 5 件的则全量督办，每少 1 件，扣 2 分）
	合计	100		

注：年终时，将日常考核月均得分折合为 80%，与年终考核得分合并计算，得出各区呼叫中心年终得分。

年终考核			
考核项目	**考核内容**	**分值**	**考核标准**
现场检查	962121 热线铭牌保持整洁	1	有污损，扣 1 分。
	办公场所消防安全工作	2	消防安全未达标，扣 2 分。
	交接班记录完整、详尽	2	1、未使用交接记录本的，扣 2 分； 2、交接记录内容缺少的，每少一项，扣 0.5 分。

	相关资料、预案等归档规范、不缺项	2	1、未制定适用于热线呼叫中心预案的，或应急预案种类不全的，扣 1 分； 2、相关内部管理资料缺失的（人员日常管理、考核办法、业务指导手册等），扣 1 分； 3、装订凌乱的，每发生一次，扣 1 分。
全年数据	**热线覆盖和受理情况**	**5**	**按全年各区受理量（每万平方米受理数量）进行排名，前 3 名得 5 分，4 至 8 名得 3 分，9 至 13 名得 1 分，14 至 18 名 不得分。**
	回访复核、督办率情况	2	按 962121、12345 全年回访复核、督办量占全年受理投诉量的比重计算，全年回访复核、督办率低于（含）1%，得 2 分；高于 1%，低于（含）2%，得 1 分；超过 2%，不得分。
	宣传工作	3	1、提供先进事迹、事例、活动简讯，或在灾害性天气、夏令热线等特殊时期，提供符合市呼叫中心工作要求的宣传素材，全年不少于 4 篇。 2、全年提供素材不足 4 篇的，扣 1 分。 3、全年未提供素材的，扣 2 分。 供稿素材质量较好的，供稿数量不足时不扣分。
	业务学习和培训	3	1.各区应积极组织热线人员参加物业管理业务培训学习，每年少于 2 次，扣 1 分； 2.积极参加市呼叫中心组织的各类业务培训与交流活动的，每年至少 2 次，每少 1 次，扣 1 分。
	减分情况	/	以下行为每发生一次减 5 分： 1、无故打断来电人，或嘲讽、辱骂来电人的； 2、被居民投诉服务态度问题，经核实情况属实的。
重大奖惩	加分情况	/	以下情况每达标一项酌情加 1-2 分，上限加 5 分： 1、市级以上新闻媒体正面报道的，加 2 分； 2、提供优秀典型案例或宣传材料，多次被市平台采纳的，加 2 分； 3、积极参与技能比武并取得优异成绩的，加 1 分； 4、积极参加市中心试点工作的，加 1 分； 5、12345 满意度得分较上一年有进步的，得分提高 2%及以上的 ，加 2 分；

	惩戒情况	/	以下情况每发生一次扣 3 分，上限扣 6 分： 1、被上级热线简报中负面报道的； 2、被上级热线督办（含现场督办），未按要求进行核实处置的； 3、有超过 12345 热线办理期限。 以下情况将取消评选年度先进资格： 1、被通报批评或新闻媒体曝光的； 2、不及时上报重大事项或引发重大责任事故的。
合计		**20**	

第四章　采购合同主要条款指引

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： ［合同中心-合同编码］

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电子邮箱： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

带格式的：字体颜色：红色

带格式的：字体颜色：红色

带格式的：字体颜色：红色

带格式的：字体颜色：红色

带格式的：字体颜色：红色

带格式的：字体颜色：红色

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

1．乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1．1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2．1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2．2 服务地点

2．3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3．质量标准和要求

3．1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3．2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4．权利瑕疵担保

4．1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4．2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4．3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4．4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5．验收

5．1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

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

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5．4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6．保密

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

7．付款

7．1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7．2 本合同款项按照以下方式支付。

7．2．1 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

[合同中心-支付列表（付款条件）]

或

[合同中心-上海付款条件]

带格式的：字体颜色：自动设置

7．2．2 对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付给乙方。

8．甲方（甲方）的权利义务

8．1 甲方有权对乙方的履约行为进行检查、验收，对没有达到合同规定的质量标准的服务事项，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 由于乙方无法完成合同规定的服务内容、或者乙方服务无法达到合同规定的质量标准，甲方有权邀请第三方提供服务，甲方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与该笔服务费用等额的价款。

8．3 由于乙方提供的不符合合同约定的服务质量标准或延误服务的原因，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8．4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8． 5 如果甲方因工作需要对原有合同服务范围进行调整，甲方通过有效方式及时通知乙方，并与乙方协商解决。

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要求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，有权要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9．3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量标准的，乙方不承担违约责任。

9．4 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果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测结果向乙方提出索赔。

10．2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11．履约延误

11．1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11．2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11．3 在履行合同过程中，如果乙方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，甲方可以从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，可免除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”系指合同双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括合同双方的违约或疏忽。不可抗力包括但不限于：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情况。

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

14．履约保证金

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

退还乙方。

14．2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

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

15．争议的解决

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议。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

15．2 因本合同及合同有关事项发生的争议，按下列第____种方式解决：

（1）向____仲裁委员会申请仲裁，仲裁地点为____；

（2）向____人民法院起诉。

15．3 如争议事项不影响合同其它部分的履行，则在争议解决期间，本合同的其它部分应继续履行。

16．违约终止合同

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

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17．破产终止合同

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

18．合同分包

18.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）规定进行合同分包。

19．合同生效

19．1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19．2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20．合同附件

20．1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20．2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

21．合同修改

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

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

带格式的：字体颜色：红色

合同签订点:网上签约

授权委托书

兹委托_____ 先生/女士为委托人（单位名称）之特别授权代理人参加由贵公司组织的（项目名称）_____的单一来源采购。代理人在代理期间并在代理权限内行使代理权，其行为由委托人承担全部法律责任，同时，代理人不得再另行委托。

代理权限：代表我方提交响应资料和文件、参加谈判、变更或撤销响应性文件、签署最终报价文件、签订政府采购合同。

此致

上海青蓝管理咨询有限公司

委托人（盖章）：

法定代表人（签字）：

住所：

邮编：

电话：

传真：

受托人（代理人）（签字）：

住所：

身份证号码：

邮编：

电话：

传真：

附件 2

报价函

上海青蓝管理咨询有限公司：

_____(响应供应商全称)授权_____(响应供应商代表姓名)(职务、职称)为我方代表，参加贵方组织的_____(项目名称、内部编号)单一来源采购的有关活动，并对此项目进行报价。为此：

1、我方同意在本项目采购文件中规定的递交响应文件日起 60 天内遵守本承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件及本项目的响应供应商资质要求及条件。

3、提供供应商须知规定的全部响应文件，包括响应文件正本 1 份，副本 1 份。

4、按采购文件要求提供和交付的培训和服务的全部报价。

5、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、保证遵守采购文件的规定。

7、我方愿意向贵方提供任何与本项目报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

8、我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

与本报价有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

响应供应商(公章)：

响应供应商代表(签字)：

日　期：

附件 3-1

报价表

响应供应商全称并盖公章：_____

内部编号：_____

包号	包件名称	服务时间	付款方式
1			
投标总价（元）			
投标总价（大写）			

注：所有价格均系用人民币表示，单位为元。

响应供应商签字：

响应供应商（公章）：

日期：　　年　　月　　日

附件 3-2

报价表

（备注：谈判后提供，将此表加盖公章带至谈判现场）

响应供应商全称并盖公章：_____

内部编号：_____

包号	包件名称	服务时间	付款方式
1			
投标总价（元）			
投标总价（大写）			

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

响应供应商签字：

响应供应商（公章）：

日期：　　年　　月　　日

附件 4

分项报价表

金额单位：
人民币元

序号	内容	数量	单位	单价（元）	小计（元）
1					
2					
3					
4					
5					
……					
报价小计					

附件 5

商务、技术参数偏离表

响应供应商名称并加盖公章：_____
内部编号：_____

序号	内容	规格条目号	招标规格	投标规格	偏离	说明

响应方代表签字：_____
职务：_____　　日期：_____

附件 6

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

投标单位	行业	营业收入	从业人员数量

2.本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物（并附产品制造商承诺书）。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

附件 7

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

附件 8　承诺书

我单位参加_____项目的投标，郑重承诺满足以下条件：

一、具有独立承担民事责任的能力；
二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
三、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
四、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
五、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；
六、法律、行政法规规定的其他条件；
七、在本项目中提供的资料均真实、有效。
我单位如违反上述承诺，自愿承担相应的法律后果。

特此承诺！

承诺方法定名称和地址、邮编：_____
电话：_____　　传真：_____
承诺方法定代表人签字：_____
承诺日期：_____
承诺方盖章：_____

附件 9

主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

响应人名称_____

比选文件编号_____

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

响应人代表签字：_____