

# 针对上海市分公司与招商银行股份有限公司信用卡中心合作高端卡项目的第三方服务商采购竞争性磋商公开招标文件

我公司拟通过**竞争性磋商方式**选择上海市分公司与招商银行股份有限公司信用卡中心合作高端卡项目的第三方服务商，特公开征集供应商参加本次磋商。

如有意向参与，请**严格按本邀请文件之规定准备响应文件**并参加磋商会议，磋商相关事宜见附件。

采购机构名称：中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司

地址：上海市黄浦区福佑路8号8楼

电话：021-23200039

联系人：张颖焯

附件：一、磋商事项说明

二、响应文件格式和表格

三、资格证明文件

四、项目采购需求及服务要求

中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司

2025年7月

## 目录

附件一：磋商事项说明 .....	4
附件 1.1 供应商资格要求 .....	4
附件 1.2 评审标准 .....	5
附件 1.3 响应文件要求 .....	8
附件 1.4 磋商时间和地点 .....	10
附件 1.5 竞争性磋商流程说明 .....	11
附件 1.6 关于商务和技术偏离 .....	12
附件 1.7 特别声明 .....	13
附件二：响应文件格式和表格 .....	14
附件 2.1 承诺与声明格式 .....	15
附件 2.2 供应商行为准则承诺书 .....	16
附件 2.3 供应商廉洁诚信承诺书 .....	19
附件 2.4 法人代表授权书格式 .....	23
附件 2.5 投标函格式 .....	24
附件 2.6 报价一览表格式 .....	26
附件 2.7 分项报价表格式 .....	27
附件 2.8 商务偏离表格式 .....	28
附件 2.9 技术偏离表格式 .....	29
附件三：资格证明文件 .....	30
附件 3.1 供应商基本情况表 .....	31
附件 3.2 供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	33
附件 3.3 法人营业执照（复印件） .....	33
附件 3.4 依法缴纳税收的相关材料： .....	33
附件 3.5 依法缴纳社会保障资金的相关材料： .....	33

附件 3.6 已完成类似项目一览表（格式） .....	34
附件 3.7 提供书面声明函 .....	35
附件 3.8 与本次采购有关的其他资质证明文件 .....	36
附件四：项目采购需求及服务要求 .....	37
附件 4.1 合同条款（将使用我司标准模板） .....	37
附件 4.2 采购需求及技术服务要求 .....	39
附件 4.3 供应商技术响应文件 .....	42

## 附件一：磋商事项说明

### 附件 1.1 供应商资格要求

1. 在中华人民共和国境内依照《中华人民共和国公司法》注册的、具有法人资格、符合本磋商文件的要求并承诺提供本次服务的企业，需提供营业执照复印件；

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. 参加此项采购活动最近三年没有出现违法违规或失信行为，没有骗取中标和严重违约的行为；

6. 单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一采购项目；

7. 本项目不接受联合体。

上述资格要求证明文件详细要求请见附件三。

## 附件 1.2 评审标准

采购评审标准由项目综合实力、技术和服务水平、项目报价三项标准构成，评审专家将依据磋商邀请文件要求，结合项目综合实力、技术服务方案、项目报价一览表等情况进行评分。各有效供应商的综合得分为各评审专家所评分值的算术平均值，若总得分相同，以价格得分高者排序在先。将把合同授予被确定为实质上响应磋商文件要求且评标得分最高的供应商。

评审标准如下：

内容	评审因素	评分说明	分值
价格部分 (40 分)	投标报价	<p><b>1、低价优先法：</b></p> <p>1) 适用情形：有效投标人少于 5 家（不含本数）</p> <p>2) 评标价：各有效投标人的含税投标价，剔除可抵扣的增值税进项税额。</p> <p>3) 评标基准价：满足招标文件要求且最低的有效评标价。</p> <p>4) 价格分计算：评标价=评标基准价的投标人，得价格分的满分；其他投标人的价格分按照以下公式计算，并精确到小数点后两位：            价格得分 = (评标基准价/该投标人的评标价) *40；</p> <p><b>2、偏离度计算法：</b></p> <p>1) 适用情形：有效投标人大于 5 家（含本数）</p> <p>2) 评标价：各有效投标人的含税投标价，剔除可抵扣的增值税进项税额。（结合项目情况调整）。</p> <p>3) 评标基准价：取所有有效评标价的算术平均值。</p> <p>4) 价格分计算：按照以下公式计算，并精确到小数点后两位：            价格得分=(1-A*   1-该投标人的评标价 / 评标基准价   ) *40</p>	40

		A: 价格调整系数, 当该投标人的评标价低于评标基准价时, $A=0.3$ ; 当该投标人的评标价高于评标基准价时, $A=1$ ; 当价格得分 $<0$ 时, 取 0。	
商务部分 (20分)	企业综合实力	展示投标人的财务状况并提供财报, ISO 信息管理安全体系认证, ISO 质量管理体系认证, 信息系统安全等级保护三级(等保三)等资质证书, 并提供行业奖项、行业背书(合作过的知名保险机构等)突出企业的行业认可度。 每提供一个有效的证书得 1 分, 上限为 10 分。	10
	同类业绩	投标人近三年(22年1月1日至开标日)持有 3 个以上同类项目(银行类合作项目)事实案例, 并提供符合上述要求的合同/协议关键页作为有效的业绩证明材料。合同/协议关键页包含但不限于合同/协议首页、体现项目内容页、签署日期页及盖章页等。 每提供一个有效的同类业绩得 2 分, 上限为 10 分。	10
技术部分 (40分)	服务方案	根据投标人针对本项目制定的服务方案完整性、全面性、对需求响应的契合度等方面的理解程度及解决办法、服务计划、应急方案等方面进行综合评审。对于其中的航班延误/取消等服务咨询, 需要具有能通过航信数据进行确认的反欺诈核验能力。 优良 8-10 分: 服务方案完整, 与需求契合, 服务计划全面、应急方案较为突出。 较好 5-7 分: 服务方案较为完整, 能基本满足需求, 有合理的服务计划和应急方案。 一般 0-4 分: 有基本的服务方案, 但需求匹配度、服务计划和应急方案均尚可。	10
	团队专业性	根据投标人所提供项目团队人员配备, 职责分工, 教育背景、工作经验、技术能力与技术需求书中人员级别、岗位相匹配, 横向对比评价。	10

		<p>通过横向对比投标人的服务质量数据（需出具具体数据），如客户的满意度、响应速度、问题解决率等，进行评价。</p> <p>优良 8-10 分：团队均为专职人员，且配置人数较多、职责分工明确、相关工作经验丰富、人员整体素质较高。</p> <p>较好 5-7 分：团队大部分均为专职人员，有职责分工，但缺乏相关工作经验，技术能力尚可。</p> <p>一般 0-4 分：团队仅有小部分专职人员，职责分工不太明确，相关工作经验欠缺。</p>	
	增值服务	<p>投标人根据对项目需求的理解，提供增值服务方案，对增值服务与本项目需求契合度增值服务（如提供客户满意度调研、定期报告等）提升综合性价比。</p> <p>优良 8-10 分：增值服务方案完整，且与本项目需求契合度高。</p> <p>较好 5-7 分：增值服务方案较为完整，且与本项目需求较为契合。</p> <p>一般 0-4 分：有基本的增值服务方案，但与本项目需求契合度一般。</p>	10
	垂直领域专业度	<p>对招行与人保开展的乘客意外保险和旅行不便险的服务已有充分认知的，全面服务于 B 端保险的投标人为主。</p> <p>优良 8-10 分：有大量的保险专业知识，了解乘客意外保险和旅行不便险的服务内容。</p> <p>较好 5-7 分：有基础的保险专业知识，较为了解乘客意外保险和旅行不便险的服务内容。</p> <p>一般 0-4 分：保险专业知识较为薄弱，乘客意外保险和旅行不便险的服务内容只有基础认知。</p>	10

### 附件 1.3 响应文件要求

1、参加磋商的供应商应按一式 5 份（正本 1 份，副本 4 份）准备纸质响应文件并注明页码和总页数快递至磋商地址，提交截止时间和地点与磋商时间和地点一致；同时提交一份磋商文件电子文档（将盖章扫描件邮件至联系人邮箱，邮箱地址为 zhangyingye@shangh.picc.com.cn）。

#### 2、响应文件按下列顺序编写：

2.1 承诺与声明

2.2 供应商行为准则承诺书

2.3 供应商廉洁诚信承诺书

2.4 法人代表授权书

2.5 投标函

2.6 报价一览表（单独密封）

2.7 分项报价表（单独密封）

2.8 商务偏离表

2.9 技术偏离表

2.10 技术响应文件

2.11 资格证明文件（格式详见附件三）

2.12 评审标准对应页码表

除合同另有明确规定和要求之外，供应商须按照所附格式文件和表格编制其响应文件的相关内容。

#### 3、响应文件使用的语言和计量单位

3.1 供应商提交的《响应文件》以及供应商与采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文书写。供应商提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但相应内容必须附有中文翻译本，在解释《响

应文件》时以翻译本为准。

3.2 《响应文件》所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

#### 4、《响应文件》的式样和签署

4.1 响应文件规格幅面使用 A4 规格纸张，按照磋商文件规定的顺序，统一编目编码装订。由于编排混乱导致响应文件被误读或查找不到，其责任应当由供应商承担。响应文件装订采用胶订或线订形式，不得采用活页装订，否则将被视为无效文件。

4.2 每套响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”，正本和副本不符，以正本为准；电子文档和纸质文件不符，以纸质文件为准。

4.3 响应文件的正本和所有的副本均需打印或用不褪色墨水书写，并由供应商或经正式授权并对供应商有约束力的代表签字。授权代表须将以书面形式出具的“授权书”附在响应文件中。

4.4 响应文件规定盖章的地方，应盖单位公章。供应商在磋商过程中相关文件的签订、履行、通知等事项的书面文件中的单位盖章、印章、公章等处均仅指与供应商名称全称相一致的标准公章。如供应商需要在本次项目中使用投标专用章，须提供符合以下要求的特别说明函：

(1) 特别说明函须声明：针对本次项目，供应商投标专用章作为直接参与磋商时相关投标文件的签章、及业务合作伙伴参与磋商时授权函的签章，其效力等同于公章；

(2) 特别说明函须同时加盖供应商公章及投标专用章。

4.5 响应文件的每一页都应在页脚处注明[页码/总页数]。

4.6 任何行间插字、涂改和增删，必须由响应文件授权代表用姓名在旁边签字生效。

#### 附件 1.4 磋商时间和地点

2025 年 7 月 30 日下午 13:30，采用现场开标的形式。

开标地址：上海市黄浦区福佑路 8 号 8 楼 806 会议室

联系人：张颖焯

（时间如有变化，将另行提前通知）。

## 附件 1.5 竞争性磋商流程说明

1、供应商进行第一轮报价（为附件 2.4 报价一览表中的报价），第一轮报价公开唱标。

2、通过《响应文件》资格审查和符合性审查的供应商被视为实质性响应《磋商文件》的供应商，进入磋商环节。

3、我公司磋商小组成员集中与实质性响应《磋商文件》的供应商分别就商务、技术服务等进行磋商，并给予供应商平等的磋商机会。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正《响应文件》应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。

4、第一轮报价结束后，磋商小组将根据第一轮报价从高到低的顺序依次邀请供应商进入会议进行第二轮报价。

5、第二轮报价结束后，磋商小组将根据第二轮报价从高到低的顺序依次邀请供应商进入会议进行最终报价。

6、磋商小组对本次磋商结果进行最终打分。

## 附件 1.6 关于商务和技术偏离

任何对磋商文件技术部分和商务部分的偏离，供应商都应分别在技术偏离表（对附件采购需求和技术服务要求的偏离情况）和商务偏离表（对合同条款的偏离情况）中分项列明，并标明正偏离、负偏离或无偏离。对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，招标人可接受，但会影响其得分。如果发现下列情况之一，其投标将可能被拒绝：

- 1、未按照磋商文件要求提供投标文件的；
- 2、投标文件未按磋商文件要求的实质性内容与格式编写的；
- 3、投标文件未按磋商文件规定加盖投标单位公章、无法定代表人或其授权代表人签字的；
- 4、投标文件未加盖骑缝章的；
- 5、超出经营范围投标的；
- 6、供应商的投标文件或资格证明文件不符合磋商文件要求的；
- 7、投标有效期不足的；
- 8、投标文件符合磋商文件中规定废标的其它条款的；
- 9、投标文件附有招标人不能接受的条件；
- 10、投标文件中对合同条款有重大偏离的；
- 11、有国家法律法规规定废标的其他情况的。

## 附件 1.7 特别声明

- 1、参与投标的供应商提供虚假材料或文件的，自动丧失参加资格。
- 2、参与投标的供应商未在响应文件中提及和承诺，但又未明确书面提出异议的事项，按本磋商磋商邀请函的有关要求执行。
- 3、参与投标的供应商不应将本次采购理解为政府采购与招标。
- 4、参与投标的供应商不得以任何理由要求退还已提交的响应文件。
- 5、采购方在任何时候均有权解释或调整本邀请文件及附件的内容。
- 6、参与投标的供应商没有按规定时间和内容提供材料的，视为放弃。
- 7、参与投标的供应商提供的文档、陈述和演示均应使用中文。
- 8、对本磋商公开征询函及附件存有疑问的，请向采购方咨询。
- 9、本磋商公开征询函及附件之著作权受中国法律保护，所有文件仅限于参与投标的供应商参加本次采购磋商使用，任何用于其他目的之复制或引用均应事先获得采购方书面许可。

## 附件二：响应文件格式和表格

### 响应文件格式和表格

#### 目 录

附件 2.1 承诺与声明

附件 2.2 法人代表授权书

附件 2.3 投标函

附件 2.4 报价一览表

附件 2.5 分项报价表

附件 2.6 商务条款偏离表

附件 2.7 技术规格偏离表

## 附件 2.1 承诺与声明格式

### 承诺与声明

致：中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司

本公司特承诺并声明如下：

一、我公司认识到贵公司采购行为为企业采购，非政府采购与磋商。

二、我公司已认真阅读采购公开征询文件，并完全理解公开征询文件的内容。

三、我公司保证所递交的响应文件、资格证明、产品资料、合同等文件内容的真实性、有效性。

我公司愿意承担虚构数据及伪造资格证明、合同和检测报告等有损诚信行为导致的一切不利后果。

四、本次采购涉及函件往来时请使用我公司以下地址及联系方式：

公司名称（全称）：\_\_\_\_\_

法定代表人姓名、职务：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

公司名称（盖章）：

法定代表人签字：

年 月 日

## 附件 2.2 供应商行为准则承诺书

### 供应商行为准则承诺书

一、参加中国人民保险集团公司、各子公司以及各级分支机构（以下简称“中国人民保险”）采购项目的供应商，不属于禁止交易的中国人民保险集团干部员工关系企业，必须维护中国人民保险的核心价值，在与中国人民保险合作时必须坚守对道德、社会及环境保护负责任的原则，促进公平和可持续发展。所有供应商（包括供应商及其员工、附属公司、关联企业及供应商分包的任何第三方在内）在与中国人民保险进行业务往来或参与任何与中国人民保险有关的活动时，都应遵守供应商行为准则（以下简称“本准则”）。

供应商经营业务时必须遵守所有适用的法律法规及相关政策等规定。如因违反任何适用的法律、法规而可能影响其按照本准则向中国人民保险提供产品及服务的能力时，应立即通知中国人民保险。

二、供应商应有道德地从事商业活动，坚持公平竞争原则，遵守其经营所在地及国家所有适用的反腐败法律、法规，不得有贿赂、腐败、恶意串通、恶意欺诈或其他损害中国人民保险利益的不良行为。

三、供应商应遵守当地与环境保护相关的法律及法规，符合国家和地方的节能降耗政策，低碳运营，合规排放。鼓励供应商建立并保持环境管理体系，制定环境政策和方针，确定环境管理目标和管理方法，并在组织内进行沟通，适当时在供应链上传递组织的环境理念。

四、供应商应遵守所有适用的有关工作时间、工资福利、工作条件、职业健康和安全以及劳资关系的法律、法规。包括但不限于：实施公平、非歧视的雇用政策，不得雇用任何类别的强迫劳工，不得雇

佣童工，当发现有童工现象时，应采取补救措施；遵从不低于经营所在地当地及国家适用的法定最低工资水平及自律守则；确保雇员的工作时间合理，并符合经营所在地当地法规和行业惯例及国家适用的法律法规要求；确保雇员获得劳动安全卫生保护、接受职业技能培训等权利；遵守经营所在地所适用的职业健康及安全生产相关法律法规要求，向雇员提供安全及健康的工作环境。

五、供应商必须遵守信息隐私保护的法律法规。由中国人民保险提供的所有信息，或与中国人民保险的业务往来期间所获取的所有信息（以下简称“中国人民保险的信息”），应被视为商业秘密、敏感及专有信息。供应商只有经授权或按照法律规定方可披露中国人民保险的信息，且不得向未经授权的第三方或公众披露中国人民保险的信息。未经中国人民保险的事先书面同意，供应商不得聘请或授权任何第三方服务的供应商处理中国人民保险的信息。涉及国家秘密的，严格遵守国家和中国人民保险相关规定。

六、供应商在运营过程中以及为中国人民保险提供服务的过程中，不得有违反知识产权保护法规的行为。供应商应承认且尊重与中国人民保险相关的商标、版权、设计及专利上的知识产权，不得从事可能会侵犯中国人民保险知识产权或损坏中国人民保险声誉的任何活动。

七、供应商应采取适当行动以确保其员工了解并遵守本守则的理念，并应用于其供应链（如适用）。在给予供应商合理通知的情况下，中国人民保险保留对供应商实施本守则的合规性进行审计的权利，即要求供应商根据需要提供相关文件及其他信息，以证明如何满足本准则的要求。

八、供应商承诺遵守中国人民保险有关采购管理和供应商管理的相关规定、履行相应义务。

九、供应商参与中国人民保险采购过程中，将认真阅读并理解邀请文件的内容，并保证严格保密文件内容，不泄露中国人民保险任何信息。

十、供应商保证所递交的投标文件、资格证明、产品资料、合同等文件内容的真实性、有效性；愿意承担虚构信息及伪造资格证明、合同等违背诚实信用原则导致的一切不利后果。

十一、供应商承诺根据中国人民保险的要求提供供应产品的市场参考价格，并保证该数据的真实性与时效性；如提供不实或虚假数据的，自愿接受录入中国人民保险供应商诚信档案记录的不利后果。

十二、如果供应商（包括咨询顾问、董事、雇员、代理人 and 代表）违反或未履行本承诺下的任何规定、保证及陈述，将自愿对因违反或未履行承诺书的规定而对中国人民保险造成的直接损失进行赔偿。

十三、采购过程中涉及函件往来的，使用供应商以下地址及联系方式：

公司名称（全称、盖章）： \_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）姓名、职务： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_ 地址： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或授权代表签字： \_\_\_\_\_

## 附件 2.3 供应商廉洁诚信承诺书

### 供应商廉洁诚信承诺书

为维护公平竞争的市场秩序和公正透明的商业环境，保证与中国人民保险集团公司、各子公司以及各级分支机构（以下简称“中国人民保险”）合作项目的顺利进行，我方作为参与中国人民保险采购活动的供应商，深知采购廉洁诚信的重要性。为防止各类谋取不正当利益的违法违规违纪行为的发生，我方自愿加强有关人员廉洁从业管理，恪守商业道德。在与中国人民保险的合作过程中郑重承诺如下：

一、遵守法律法规承诺。我们将严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等国家法律法规和中国人民保险采购管理、供应商管理相关制度要求，坚决不从事任何违法违规违纪行为。

二、避免利害关系承诺。我们将在采购过程中主动申报与中国人民保险及相关主体的关联及利害关系，包括我们的相关主体与中国人民保险及相关主体的关联及利害关系，避免任何可能影响公平竞争的关系或利益冲突，主动披露任何可能影响采购决策的利益关系，并采取必要的措施确保采购过程的公正性。

本承诺书所称相关主体，对任何一方而言，指：（1）一方或其关联方的工作人员；（2）受一方委托办理相关事务的单位或者个人；（3）利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人；（4）前述相关人员的亲属；（5）与前述主体存在利害关系的其他单位或者人员。

三、廉洁自律承诺。我们坚决不以任何形式为获取或意图获取交易机会、竞争优势或谋取不正当利益而向中国人民保险或相关主体实

施商业贿赂或营私舞弊行为，包括但不限于：

(1) 以任何方式实施商业贿赂或违规提供金钱、实物、回扣、折扣、宴请与游玩活动或其他不正当利益；

(2) 为其安排有可能影响公平、公正交易的宴请、健身、娱乐等活动；

(3) 为其投资入股、个人借款或买卖股票、债券等提供方便；

(4) 为其购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国出境、旅游等提供方便；

(5) 违反规定为其在我方相关企业工作、挂名兼职、合伙经营、介绍承揽业务等提供方便；

(6) 向其提供借款、融资、担保等；

(7) 给予或承诺给予其不正当利益的其他行为；

(8) 其他违反国家法律法规或商业道德准则的影响公正交易的行为。

我们也不会以任何方式向中国人民保险或相关主体索要金钱、实物等不正当利益，或收受中国人保或相关主体给予的金钱、实物等不正当利益。

四、诚实信用承诺。我们坚决不进行任何违背诚实信用原则的行为，包括但不限于：

出借、转让资质证书；

伙同他人串标、围标或非法排挤竞争对手；

在采购活动中提供虚假资料，以他人名义参与或者以其他方式弄虚作假，夸大自身技术和提供服务的能力，损害贵方合法权益；

(4) 隐瞒任何可能对贵方利益造成影响的信息，不配合贵方的审计。

五、信息公开透明承诺。我们将主动披露与采购项目相关的信息，包括企业真实情况、产品价格、技术参数、服务团队信息、履约情况等，确保所提供的一切材料和信息真实、合法、有效。同时，不利用非法手段向中国人保或相关主体打探有关涉及贵方的商业秘密、人员信息等。

六、加强内部管理承诺。为了实现以上承诺要求，我们将积极配合采取以下措施，不断加强自身内部管理：

(1) 廉洁教育培训：加强对员工的廉洁教育和培训，提高员工的道德素质和法律意识，建立健全内部管理制度，确保员工行为的合规性和廉洁性；

(2) 设立监督机制：通过专门的监督机构或人员，对我方的业务活动进行实时监督，确保员工行为的合规性；

(3) 建立举报制度：鼓励员工积极举报违规行为，对举报人予以保护并给予奖励。

七、配合监督承诺。我们将积极配合中国人民保险及第三方机构的监督和检查，对发现的违规行为及时纠正，并严肃处理涉嫌违规的工作人员，确保采购过程和项目合作的公正性和透明度。贵方对涉嫌违法违规违纪的商业行为进行调查时，我方有配合提供证据、作证的义务。

八、如违反上述承诺，我方自愿承担以下法律责任：

(1) 如我方及我方工作人员违反本承诺书承诺，中国人民保险有权依据其采购管理、供应商管理和采购文件相关要求，对我方进行严肃处理，相关处罚结果记入供应商诚信档案；

(2) 如我方及我方工作人员违反本承诺书承诺，中国人民保险及其子公司等所有关联主体有权限制或取消我方在中国人民保险参

与采购项目的资格；

(3) 如我方及我方工作人员违反本承诺书承诺，中国人民保险及其子公司等所有关联主体有权选择单方全面终止与我方的合同及合作而无需承担任何责任；

(4) 如我方及我方工作人员违反本承诺书承诺，除承担前述(1)(2)(3)项责任外，中国人民保险及其子公司等所有关联主体有权扣除我方缴纳的投标保证金，投标保证金不足以弥补损失的，还有权要求我方承担相应的赔偿责任。

本承诺书自承诺方签字和盖章之日起生效。如我方成功中选中国人民保险采购项目，将按中国人民保险管理要求签署廉洁诚信协议作为采购合同附件，并严格遵守协议相关条款。

公司名称（全称、盖章）： \_\_\_\_\_

法定代表人姓名、职务： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 附件 2.4 法人代表授权书格式

### 法人代表授权书

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（公司名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书自  年  月  日至  年  月  日有效，特此声明。

法定代表人签字：\_

被授权人签字：

**注：此授权书需用带供应商抬头的格式纸出具或提供。**

## 附件 2.5 投标函格式

### 投标函

致：中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司

根据贵方（项目名称）的磋商公开征询，签字代表（全名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商名称、地址）提交下述文件正本一份、副本  份及一份电子文档：

1. 报价一览表（单独密封）
2. 分项报价表（单独密封）
3. 技术响应文件和技术偏离表
4. 商务偏离表
5. 按磋商文件要求提供的有关文件
6. 资格证明文件

据此函，供应商和签字代表宣布同意如下：

1. 所附磋商价格表中规定的应提交和提供的货物和服务磋商总价为（注明币种，并用文字和数字表示的磋商总价）。
2. 我公司按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
3. 我公司已详细审查全部磋商文件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 我公司同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

5. 我公司是所供硬件和软件的知识产权的合法所有人，或已  
从其所有人那里得到了适当的授权。

供应商名称： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

授权代表签字： \_\_\_\_\_

职务： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

公章： \_\_\_\_\_

附件 2.6 报价一览表格式

报价一览表

供应商名称： \_

项目名称： \_

项目总价（含税）	税率	发票类型	项目净价（不含税）	备注
（小写人民币元）			（小写人民币元）	
（大写人民币元）			（大写人民币元）	

注：

- 1、报价一览表及分项报价表一起单独密封提交。
- 2、以上报价单位为人民币。报价总价为完成本项目规定工作所需的全部相关客户咨询服务费用，包括但不限于对现有已投保客户的服务，包括服务专线、已投保保险产品咨询、行业相关信息材料收集、风险管控及税金等。
- 3、“发票类型”应注明“营业税发票”、“增值税专用发票”或“增值税普通发票”。
- 4、有关价格及服务声明可填入备注栏内。
- 5、若所报项目总价高于 RMB 60 万元，该响应文件将作废标处理。

授权代表签字并加盖公章 \_

日期： \_

## 附件 2.7 分项报价表格式

### 分项报价表

供应商名称： \_

项目名称：

有效咨询单量	单价（含税）（元）	总价（含税）（元）
1-1999		
2000-9999		
10000-19000		
总计		

注：

- 1、报价一览表及分项报价表一起单独密封提交。
- 2、供应商每次报价均需提供本表的电子版（excel 格式，可复制），以供统计使用。
- 3、如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。
- 4、供应商可根据实际情况自行扩展表格细项。
- 5、报价需根据咨询单量进行梯度报价。
- 6、有效咨询单量定义：经招商银行股份有限公司信用卡中心高端卡持卡人拨打咨询热线并在系统中提交风险事故的相关判定材料，经保险公司审核后认可其为风险事故的咨询单。

授权代表签字并加盖公章 \_

日期： \_

## 附件 2.8 商务偏离表格式

### 商务条款偏离表

供应商名称：\_

项目名称：\_

序号	磋商文件条款号	磋商文件的合同条款	响应文件的合同条款	说明
1				
2				
3				
4				
5				

授权代表签字并加盖公章：\_

日期：\_

## 附件 2.9 技术偏离表格式

### 技术偏离表

供应商名称： \_

项目名称： \_

序号	磋商文件条目号	磋商文件的技术条目	响应文件的技术条目	说明
1				
2				
3				
4				
5				

授权代表签字并加盖公章： \_

日期： \_

## 附件三：资格证明文件

### 资格证明文件

#### 目 录

附件 3.1 供应商基本情况表

附件 3.2 供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

附件 3.3 法人营业执照（复印件）

附件 3.4 依法缴纳税收的相关材料

附件 3.5 依法缴纳社会保障资金的相关材料

附件 3.6 已完成类似项目一览表

附件 3.7 提供书面声明函

附件 3.8 与本次采购有关的其他资质证明文件

### 附件 3.1 供应商基本情况表

#### 供应商情况表

供应商名称：（公章） 填表日期：

公司名称			
公司地址			
公司性质		邮政编码	
成立时间		联系人	
电话		传真	
注册资本		主要出资者及 出资份额	
开户银行		开户行号	
银行账号			
公司（国内）总人数		中高级技术人员数（国内）	
技术人员数（国内）		其中从事与本项目有关的研究人员比例	
公司主要业务概述			
企业历史沿革与专业资质与资格说明（包括是否通过相关质量体系认证）			

近3年内介入 的诉讼或仲裁案 件情况说明	
----------------------------	--

### **附件 3.2 供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度**

需提供经会计师事务所审计的 2021、2022 年度和 2023 年度财务审计报告复印件或磋商日前 3 个月内供应商银行出具的资信证明（除开具银行明确表示复印无效的，银行资信证明可以是复印件加盖本单位公章）；

### **附件 3.3 法人营业执照（复印件）**

### **附件 3.4 依法缴纳税收的相关材料：**

磋商当日前 6 个月内任意一月缴纳税收的凭证复印件；

缴纳凭证复印件须清晰可辨，并能显示出税种种类，单位代扣代缴的个人所得税不能作为单位纳税的凭证；

依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税；

### **附件 3.5 依法缴纳社会保障资金的相关材料：**

磋商当日前 6 个月内任意一月依法缴纳社会保障资金的入账票据凭证（按月缴纳）或提供参加本次采购活动上一年度缴纳社会保障资金的入账票据凭证（按年度缴纳）复印件（依法不需要缴纳社会保障资金的或由第三方机构代缴的，应提供相应文件说明）；

附件 3.6 已完成类似项目一览表（格式）

序号	合同名称	合同 乙方 单位 名称	合同 标的	合同 金额	签署 日期	甲方单位名称	提供的证明文件所在响应文件中的页码
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页
							第_页至第_页

### 附件 3.7 提供书面声明函

#### 书面声明

致：中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司

我公司声明如下：

- 1、我公司具备具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 2、我公司经营状况良好，在参加此项采购活动前三年内（2021年1月1日至开标当日），在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）；

若我公司不符合上诉要求，我公司将无条件地退出本项目，并承担因此引起的一切后果。特此声明。

供应商名称：公章

法定代表人或其授权代表签字或签章：

日期：

### 附件 3.8 与本次采购有关的其他资质证明文件

附件四：项目采购需求及服务要求

附件 4.1 合同条款（将使用我司标准模板）

附件一：《项目内容及要求》

模块分类		服务内容
咨询服务	服务专线	经预估，招商银行股份有限公司信用卡中心高端卡持卡人每日咨询热线在50-500通不等，针对招商银行股份有限公司信用卡中心高端卡持卡人供应商需设立服务专线，并配备足够的项目专职服务人员，以确保持卡人的咨询电话有人员接听，接听率需达到95%；针对持卡人的投诉及其他相关需反馈的诉求，需在24小时内对持卡人进行答复。
	已投保保险产品咨询	专职服务人员需有一定的保险基础知识，能按照要求对招商银行股份有限公司信用卡中心高端卡持卡人针对已投保保险产品的咨询进行解答，包括但不限于产品保障责任、风险事故判定等，并于每日17:00前将当日咨询数据传输至我司系统，以便我司与招商银行股份有限公司信用卡中心掌握详细咨询量。
	行业相关信息材料收集	包括但不限于航空延误信息收集、行业数据收集以及其他相关材料收集。

	风险管控	<p>提供完整的咨询服务培训,保证员工的服务质量;根据业务发展不断迭代服务方式,若出现某一航班或某一保险产品的高频次咨询及时向我司发出警示,实时跟进,以避免出现舆情等风险。</p> <p>若出现潜在舆情等风险事件,需在事件发生后的2小时内联系我司并实时反馈最新进展。</p>
	咨询报告	咨询数据每日反馈并每月月末向我司提供完整的行业相关咨询报告,报告字数应不少于10000字。
	服务时效	<p>1、每日17:00前传输我司当日咨询数据;</p> <p>2、针对持卡人的投诉及其他需反馈的诉求在24小时内进行回访;</p> <p>3、风险事件发生后的2小时内联系我司并实时反馈动态;</p> <p>4 每月月末向我司提供完整的咨询报告。</p>
系统对接	系统对接	供应商需要在2025.8.10前与我司完成系统对接工作,以确保咨询数据能顺利传输至我司。

## 附件 4.2 采购需求及技术服务要求

### 【前注】

1. 采购需求中提出的服务方案仅为参考。如无明确限制，投标人可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经采购方评审认可。

2. 投标人一旦中标，必须按采购人要求对方案进行完善，直至采购人满意为止。

## 一、项目基本情况

招商银行股份有限公司信用卡中心为我司合作多年的重要直接客户，招商银行股份有限公司信用卡中心成立于 2001 年 12 月，总部位于上海，是招商银行总行直属的信用卡专营机构。作为国内首家完全按照国际标准独立运作的信用卡中心，招商银行信用卡中心自 2002 年发行国内首张国际标准双币信用卡以来，始终秉持“因您而变”的服务理念，致力于产品创新与服务升级，持续提升持卡人的用卡体验。

目前我司已中标招行信用卡中心高端卡项目，由于本项目为分散性业务，招行信用卡中心发行高端卡量约为 162 万张，本项目涉及全国范围内的客户服务，我司根据客户服务要求及业务发展需要，需向持卡人提供已投保保险产品咨询等服务。

## 二、采购需求

本次采购需求为根据客户要求，为招商银行信用卡持卡人提供相关客户咨询服务，包括但不限于对现有已投保客户的服务，包括服务专线、已投保保险产品咨询、行业相关信息材料收集、风险管控等，满足该项目日常服务过程中的实际需求。

### 三、进度计划

时间节点	工作目标
中标后 1 天内	和 PICC 确认服务需求
中标后 3 天内	确认合作协议基本条款
2025 年 8 月 10 日	完成系统对接，供应商开始服务
2025 年 8 月 15 日	完成合同签署
注：供应商应提供后续服务，需在响应文件中明确该服务期限和内容	

## 附件 4.3 供应商技术响应文件

### 供应商技术响应文件

供应商按技术服务要求编写响应文件。供应商必须充分理解服务要求中的内容，对服务要求中所提各项需求必须明确说明是否满足或部分满足，并简要说明如何满足以及相关内容，该说明应与需求说明采用相同的顺序。