

新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼 技术服务项目（二次） 公开招标文件

项目编号：WTHH-ZB2025097-1

项目名称：新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼技术服务项目（二次）

采购人（盖章）：新疆维吾尔自治区第三人民医院

联系人：胡老师

电 话：0991-7919782

采购代理机构（盖章）：新疆沃图恒辉建设工程项目管理有限公司

联系人：马丽燕

电 话：17690800968

详细地址：新疆乌鲁木齐市水磨沟区红光山路 2588 号绿地中心领海 101 楼 1905A 室

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	供应商须知	4
第三章	评标办法	23
第四章	合同条款及格式	34
第五章	采购需求	34
第六章	投标文件格式	43

第一章 新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼技术服务项目（二次） 招标公告

项目概况

新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼技术服务项目（二次）招标项目的潜在供应商应在新疆政府采购云平台 <https://www.zcygov.cn/> 获取采购文件，并于 2025 年 08 月 11 日 11 点 00 分（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：WTHH-ZB2025097-1

项目名称：新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼技术服务项目（二次）

采购方式：公开招标

预算金额（元）：60000.00 元

最高限价（元）：60000.00 元

采购需求：提供预约体检、通知宣教、慢病随访和满意度调查共计四类外呼模板，辅助医生对居民进行病情跟踪、健康管理、服务预约、健康宣教等服务。（具体参数详见采购文件中的采购需求部分。）

合同履行期限：合同签订之日起 30 天；

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：不专门面向中小企业
3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取采购文件

时间：2025 年 07 月 22 日至 2025 年 07 月 28 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间；获取文件法定节假日除外）

地点：政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>

方式：供应商登录新疆政府采购云平台 <https://www.zcygov.cn/>在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

售价（元）：0

四、提交响应文件截止时间、开标时间和地点

提交响应文件截止时间：2025 年 08 月 11 日 11 点 00 分（北京时间）

投标地点（网址）：政采云平台 <http://www.zcygov.cn>

开标时间：2025 年 08 月 11 日 11 点 00 分（北京时间）

开标地点（网址）：政采云平台 <http://www.zcygov.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

1、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政采云平台

（<https://www.zcygov.cn/>）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台正式供应商。编制电子响应文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。 2、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。 3、加密的电子响应文件应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，不予受理。 4、供应商在开标前须提前配置好电脑浏览器，开标时请使用制作加密电子响应文件的 CA 锁进行解密及报价确认。本项目响应文件解密时间定为 30 分钟，如因自身原因导致无法正常解密，

后果由供应商自行承担。 5、如遇“政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）”电子交易规则调整，以最新要求为准。

特别提示：

1、采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过 200 万元的货物和服务采购项目，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

3、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

4、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%~5%作为其价格分。

5、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%~2%作为其价格分。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：新疆维吾尔自治区第三人民医院

地 址：新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市沙依巴克区南昌路 168 号

项目联系人：胡老师

项目联系方式：0991-7919782

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆沃图恒辉建设工程项目管理有限公司

项目联系人：马丽燕

项目联系方式：17690800968

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1	项目名称	新疆维吾尔自治区第三人民医院智能电话外呼技术服务项目（二次）
	采购人	新疆维吾尔自治区第三人民医院
	采购代理机构	新疆沃图恒辉建设工程项目管理有限公司
	招标范围	提供预约体检、通知宣教、慢病随访和满意度调查共计四类外呼模板，辅助医生对居民进行病情跟踪、健康管理、服务预约、健康宣教等服务。（具体参数详见采购文件中的采购需求部分。）
	项目编号	WTHH-ZB2025097-1
	合同履约期限	合同签订之日起 30 天；
	服务质量	满足采购人要求。
	资金来源	财政资金
	现场踏勘	不组织
1.3	资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：不专门面向中小企业 3. 本项目的特定资格要求：无
2.2	澄清或修改	获取采购文件的供应商如认为采购文件如有表述不清晰、缺页、漏页、损页或疑问等，应当在投标截止时间前的 15 日前，以书面形式要求采购人做出书面解释、澄清或补齐；采购人（采购代理机构）将在收到书面函的 3 个工作日内组织澄清或补齐；澄清或补齐内容是采购文件的组成部份，并将以采购文件的补充文件形式在规定的发布渠道（招标公告发布网站）书面发布通知所有已获取采购文件的供应商。供应商应自行留意采购人（采购代理机构）发出的对采购文件的澄清、修改或补充文件，并及时在发布的网站自行下载获取相应的文本文件获取即可，无须回签确认收到的

		函。供应商未按规定时间在发布渠道的网站下载的，视同已收到。因其他紧急情况影响本项目正常招标活动的，采购方将在规定的发布渠道书面通知所有已参加投标的供应商。
3.2	最高限价	本项目的预算金额 60000.00 元。 (2) 最高限价：60000.00 元。 ★注：投标人投标报价不得高于最高限价，高于最高限价作无效报价处理。
3.5	投标有效期	投标有效期为：自投标截止之日起 90 日历天。
3.6	投标保证金	1、投标保证金金额：1200.00 元（壹仟贰佰元）。 2、投标保证金到账截止时间：2025 年 08 月 11 日 11 点 00 分（北京时间）。 开户单位名称：新疆沃图恒辉建设工程项目管理有限公司 开户银行：中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐水磨沟区支行 账户账号：3002016309200163095 开户行行号：102881001634 投标保证金的形式：电汇、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。 备注：1、未按上述要求缴纳投标保证金的，投标文件将被拒绝评审。 投标保证金有效期：自投标截止之日起 90 天。 投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号或采购项目简称及用途（投标保证金）。其复印件放在投标文件中其复印件放在投标文件中。
3.7	付款方式	以实际签订合同为准。
4.2	响应文件递交	投标截止时间（开标时间）：2025 年 08 月 11 日 11 点 00 分 响应文件递交地址：政采云平台 http://www.zcygov.cn 政采云网上不见面开标系统
5.1.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间；开标地点：同响应文件递交地点。

6.1	评标委员会	按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门的有关规定依法组建由采购人代表和相关专业专家共 5 人及以上的单数组成的评标委员会，负责评标工作。评审专家从自治区政采云专家库中随机抽取。
6.2.1	评标办法	综合评分法
6.2.2	评标	（1）由采购人及评标委员会依据有关法律、法规及采购文件的有关规定，对各供应商提供的响应文件资格性、符合性审查进行审查，只有通过审查的供应商才能进入下一阶段的评审！ （2）通过资格性、符合性审查（响应文件在商务、技术等满足采购文件全部实质性要求）的有效供应商，且综合得分最高的供应商为中标候选人； （3）各供应商的响应文件将提交评标委员会审核。供应商应对其提交的响应文件中资料的真实性、合法性负责并承担相应的法律责任，即使供应商所提交的响应文件通过了审查，乃至已确定了成交供应商后，如发现供应商所提供的资格类文件不合法或不真实，或存在虚假资料的，仍可废除其成交资格并追究成交供应商的法律责任。
7.2.1	中标公告	对中标结果在规定的媒体上进行公示，中标公告期限为 1 个工作日
8.2	重新招标或其他方式采购	公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后供应商不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足 3 家的，除采购任务取消情形外，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）第四十三条规定，按照以下方式处理： （1）采购文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标； （2）采购文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

9.1	质疑和投诉	(1) 供应商认为采购文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起在规定的期限内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。采购人或采购代理机构收到供应商书面质疑后在规定的时间内，对质疑内容作出答复，供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或者采购人或采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向有关监管部门进行投诉。投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。 (2) 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑、投诉均应明确阐述采购文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。 (3) 针对同一采购程序环节的质疑次数：一次性提出 (4) 本项目采购文件公告期限与项目在新疆政府采购网公告期限一致，即：自本公告发布之日起 5 个工作日。
10.3	中小微企业投标价格扣除	根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2020〕46 号）文的有关规定，供应商属于符合本办法第二条之规定的小微企业者，应在响应文件中按财库〔2020〕46 号文规定的《中小企业声明函》格式提供《中小企业声明函》（详见：第七章响应文件格式）。根据本办法第五条：“对于不专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格本项目给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例由采购人或者采购代理机构确定”的规定，在评审过程中，将根据采购项目的特性，在 10% 给予价格扣除的具体百分值。 供应商如为监狱企业或残疾人福利性单位的，视同为小、微企业。 本项目不专门面向中小微企业。
10.4	代理服务费	根据采购代理合同约定，本次招标代理服务费由成交供应商按照采购代理收费标准向采购代理机构支付代理服务费。
10.5	履约保证金	本项目无须缴纳履约保证金。

10.6	开标程序	1、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台供应商。编制电子响应文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法响应或响应失败等后果由供应商自行承担。 2、供应商须在在提交响应文件截止时间前通过 CA 在政采云平台上传加密的电子响应文件。供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁解密，供应商须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），并确保开标期间电脑网络环境畅通，以便开标时解密。本项目解密时间定为 30 分钟，如因供应商自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。 3、参与电子投标供应商，“不见面开标”大厅操作提示：①开标前一小时在系统进行在线签到②30 分钟内完成在线解密③开标结束后 30 分钟内完成“开标一览表”在线签章。注意：如未在规定时间内进行以上操作，将导致投标（响应）无效。 4、各供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。
10.7	备注	1. 本项目为不见面开标，开标当天不需要提供纸质版投标文件，开标结束后根据招标人或招标代理要求提供纸质版投标文件及电子投标文件。 2. 本项目所属行业：其他未列明行业

注：本须知前附表的条款号是与《供应商须知》正文中条款的项号相对应的。“供应商须知前附表”用于进一步明确“供应商须知”正文中的未尽事宜，但须知前附表中的内容与“供应商须知”正文内容相抵触的，以“供应商须知前附表”为准。

供应商须知（正文）

1、总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行招标。

1.1.2 本项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 本标段采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 本招标项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 适用范围：本采购文件仅适用于采购文件中所叙述项目的招标。

1.1.6 本招标项目的资金来源：见供应商须知前附表。

1.2. 定义

1.2.1 “采购代理机构”系指组织本次招标活动的采购代理机构。

1.2.2 “采购人”系指新疆维吾尔自治区第三人民医院。

1.2.3 “潜在供应商”系指购买了本采购文件的供应商。

1.2.4 “供应商”系指购买了本采购文件，且已经提交本次响应文件的供应商。

1.2.5 “产品”系指供方按采购文件规定，须向采购人提供的一切货物、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。

1.2.6 “服务”系指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、保修、保养、提供售后服务以及其他类似的义务。

1.3. 合格的供应商

1.3.1 符合第二章供应商须知前附表中资格要求中的各条要求。

1.3.2 供应商应依法纳税及缴纳社会保障金。

1.3.3 供应商应遵守中国的有关法律、法规和规章的规定。

1.3.4 一个供应商只能提交一个响应文件。但如果供应商之间存在下列互为关联关系的情形之一的，不得同时参加本项目投标：

（1）法定代表人为同一人的两个及两个以上法人；

（2）母公司、直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司；

（3）均为同一家母公司直接或间接持股 50% 及以上的被投资公司。

1.3.5 供应商不得与本次招标项下设计、编制技术规格和其它文件的公司或提供咨询服务的公司包括其附属机构有任何关联。

1.3.6 一个供应商代表在同一个项目中只能接受一个供应商的委托参加投标。

1.4 联合体

1.4.1 本项目不接受联合体投标；若供应商须知前附表规定接受联合体的，除应符合本章第 1.4.1 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）以联合体形式参加政府采购的，参加联合体的供应商均应当具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

1.4.2 联合体中有同类资质的供应商按照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。

1.4.3 以联合体形式参加政府采购活动的，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。

1.5. 投标费用

1.5.1 供应商准备和参加投标活动所发生的一切费用（包括报名资料、采购文件购买、投标、中标服务等）均由供应商自理。

1.5.2 招标代理费收取：

根据采购代理合同约定，本项目由成交供应商按照采购代理收费标准（**服务取费标准**）向采购代理机构支付采购代理费。成交供应商必须在成交通知书发出前向采购代理机构支付采购代理费。

采购代理收费标准：

采购类别 成交价（万）	货物取费标准	服务取费标准	工程取费标准
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%

1.6 踏勘现场投标前答疑会（本项目不组织）

1.6.1 采购人、采购代理机构可以视采购项目的具体情况，组织供应商进行现场考察或召开投标前答疑会，但不得单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。

1.6.2 供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人应按供应商须知前附表规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

1.6.3 供应商踏勘现场所发生的一切费用自理。

1.6.4 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.6.5 采购人在踏勘现场中介绍的项目情况，仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

1.6.6 供应商须知前附表规定召开投标前答疑会的，采购人按供应商须知前附表规定的时间和地点召开投标前答疑会，澄清供应商提出的问题。

1.6.7 本采购项目采购人（采购代理机构）不组织供应商进行现场考察或召开投标前答疑会。供应商应在投标须知前附表规定的时间前，以书面形式将提出的问题送达采购人，采购人或采购代理机构在供应商须知前附表规定的时间内，将对供应商所提问题的进行澄清，以书面方式在规定的发布渠道通知所有获取响应文件的供应商。该澄清内容为采购文件的组成部分。

2、采购文件

2.1. 采购文件的组成

2.1.1 采购文件用以阐明所需货物及服务招标程序和合同主要条款。采购文件由下述部分组成：

- （一）招标公告；
- （二）供应商须知（包括响应文件的签署、盖章要求等）；
- （三）供应商应当提交的资格、资信证明文件；
- （四）为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及供应商须提供的证明材料；
- （五）响应文件编制要求、投标报价要求和投标保证金交纳、退还方式以及不予退还投标保证金的情形；
- （六）采购项目预算金额；
- （七）采购项目的技术规格、数量、服务标准、验收等要求，包括附件、图纸等；
- （八）拟签订的合同文本；
- （九）货物、服务提供的时间、地点、方式；
- （十）采购资金的支付方式、时间、条件；

（十一）评标方法、评标标准和投标无效情形；

（十二）投标有效期；

（十三）投标截止时间、开标时间及地点；

（十四）采购代理机构代理费用的收取标准和方式；

（十五）供应商信用信息查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则等；

（十六）省级以上财政部门规定的其他事项；

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

2.2 采购文件的澄清

2.2.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的采购文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。

2.2.2 供应商应仔细阅读和检查采购文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应在供应商须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同），要求采购人对采购文件予以澄清。采购人将视情况将不标明澄清问题查询来源的书面答复发给所有供应商，该澄清内容为采购文件的组成部分。

2.2.3 采购文件的澄清将在供应商须知前附表规定的投标截止时间 15 天前以书面形式发给所有购买采购文件的供应商，采购人只对投标须知前附表中规定的截止时间以前收到的要求澄清的问题予以答复。如果澄清发出的时间因距投标截止时间不足 15 天，供应商认为该澄清影响到对响应文件的修编，造成在原投标截止时间前修编响应文件的时间不足，供应商应以书面形式通知采购人要求酌情延长投标截止时间，以保证供应商有合理的时间修编响应文件，采购人应按规定酌情延长投标截止时间。否则，采购人仍将按原投标截止时间执行。

2.2.4 供应商在收到澄清后，应在供应商须知前附表规定的时间内以书面形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.2.5 在投标截止时间 15 天前，采购人可以书面形式修改采购文件，并通知所有已购买采购文件的供应商，该修改内容为采购文件的组成部分。如果修改采购文件的时间距投标截止时间不足 15 天，供应商认为因采购文件的修改影响到对响应文件的修编，造成在原投标截止时间前修编响应文件的时间不足，供应商应以书面形式通知采购人要求

酌情延长投标截止时间和开标时间（但应当至少在投标截止时间三个日历日前将变更时间以书面形式通知所有供应商），以保证供应商有合理的时间修编响应文件，采购人应按规定酌情延长投标截止时间。否则，采购人仍将按原投标截止时间执行。在此情况下，采购人和供应商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日期。

2.2.6 供应商收到修改内容后，应在供应商须知前附表规定的时间内以书面形式通知采购人，确认已收到该修改。该修改内容为采购文件的组成部分。

2.2.7 采购人在投标须知前附表中标明了澄清、补充或修改采购文件发布的渠道，供应商应自行留意采购人发出的澄清、修改或补充以及与之有关的文本文件，并及时按采购人在投标须知前附表中标明澄清、补充或修改通知发布的渠道获取相应的文本文件，无须回签确认收到的函。供应商未按规定时间在发布渠道的网站下载澄清、补充或修改采购文件（包括开标时间、地点的变更等）通知的，视同已收到。

3、响应文件

3.1. 响应文件的组成

3.1.1 供应商应当按照采购文件的要求编制响应文件。

3.1.2 供应商须知前附表规定接受联合体投标的，或接受供应商组成联合体的，响应文件应包括联合体协议书。

3.1.3 响应文件

具体格式详见第六章投标文件格式

3.2. 投标报价

3.2.1 供应商应按采购文件的要求填写相应投标报价表格。

3.2.2 除非有另外的规定，供应商可对招标项目一览表所列的全部合同包或部分合同包进行投标。采购代理机构不接受有任何可选择性的报价，每一种货物或服务只能有一个报价。且每一合同包的投标总（单）报价不得超过规定的最高投标限价，**否则其投标将被拒绝！**

3.3. 响应文件语言

3.2.1 响应文件应用中文书写。响应文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文译本。各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

3.4. 响应文件的编制

3.4.1 响应文件应按采购文件“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。其中，投标函附录在满足采购文件实质性要求的基础上，可以提出比采购文件要求更有利于采购人的承诺。

3.4.2 响应文件应当对采购文件有关供货计划、投标有效期、质量要求、技术标准和其他要求、招标范围等实质性内容做出响应。

3.4.7 除非有另外的规定或许可，投标使用货币为：人民币。

3.4.8 供应商应提交证明其拟供货物符合采购文件要求的技术文件，该文件可以是包括文字资料、图纸和数据等组成，并须提供货物主要技术性能的详细描述。

3.4.9 所有资格证明文件复印件须加盖供应商盖章。

3.4.10 供应商可对本次招标的所有货物或服务进行投标，也可只对其中一个包（或标段）或几个包（或标段）的货物或服务进行投标；除非采购文件另有规定，否则不得将一个包（或标段）中的货物拆开投标。

3.5. 投标有效期

3.5.1 响应文件从供应商须知前附表所规定的投标截止期之后开始生效，在供应商须知前附表所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其响应文件被拒绝。

3.5.2 特殊情况下采购代理机构可于投标有效期满之前书面要求供应商同意延长有效期，供应商应在采购代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。供应商可以拒绝上述要求而其投标保证金可按规定予以退还。供应商答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期延长期内继续有效。

3.6. 投标保证金

3.6.1 投标保证金为响应文件的组成部分之一。

3.6.2 供应商应在提交响应文件之前向采购代理机构缴交供应商须知前附表要求的投标保证金。联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

3.6.3 投标保证金用于保护本次招标活动免受供应商的行为而引起的风险。

3.6.4 投标保证金以投标保证金以非现金形式由供应商基本账户转出形式交纳。供应商须知前附表另有规定的，则从其约定。

3.6.5 ★未按规定缴交投标保证金的投标，将被视为其投标无效。

3.6.6 投标保证金退还手续说明

（1）供应商在提供投标保证金原始收据、投标企业对开收据、授权委托书（所提供资料须加盖供应商单位盖章）后，投标保证金将在中标通知书发出之日起五个工作日内，

按照供应商所提供的开户行、开户名称、帐号等信息退还，予以原额退还中标人以外的供应商的投标保证金。

(2) 请相关供应商按上述说明办理保证金退还手续，未按要求办理的自行承担 responsibility。

3.6.7 在中标人签订合同并且以缴纳中标服务费（采购人如有要求中标人支付履约保证金的，则增加：支付履约保证金）后 5 个工作日内，中标人的投标保证金予以原额退还。

注：退还时须提供投标保证金原始收据、投标企业对开收据、授权委托书（所提供资料须加盖供应商单位盖章）、与采购人签订合同的电子版。

3.6.8 投标保证金的有效期同投标有效期。

3.6.9 发生以下情况之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 供应商在投标有效期内撤销响应文件的；

(2) 供应商提供虚假投标证明材料；

(3) 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；

(4) 供应商在规定的投标有效期内修改其响应文件；

(5) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按采购文件规定提交履约担保。

(6) 上述不予退还投标保证金的情况给采购单位造成损失的，还要承担赔偿责任。

4、投标

4.1. 加密的电子响应文件应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。

4.2. ★逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

4.3. 响应文件的修改与撤回

4.3.1 供应商在供应商须知前附表规定的提交响应文件截止时间前，可以撤回已上传的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修改后的响应文件再重新上传。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对上传的响应文件撤销或修改。

4.3.2 供应商不得在开标时间起至投标有效期期满前撤回响应文件。

5、开标

5.1. 开标

1 供应商须在在提交响应文件截止时间前通过 CA 在政采云平台上传加密的电子响应文件。供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁解密，供应商须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），并确保开标期间电脑网络环境畅

通，以便开标时解密。本项目解密时间定为 30 分钟，如因供应商自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。

2 参与电子投标供应商，“不见面开标”大厅操作提示：①开标前一小时在系统进行在线签到②30 分钟内完成在线解密③开标结束后 30 分钟内完成“开标一览表”在线签章。注意：如未在规定时间内进行以上操作，将导致投标（响应）无效。

6、评标

6.1. 评标委员会

6.1.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门的有关规定依法组建的评标委员会，负责评标工作。

6.1.2 招标单位就采购文件征询过意见的专家，不得再作为评标专家参加评标。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的招标项目的评标。

6.1.3 评标委员会成员应当履行下列义务：

- （一）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （二）按照采购文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评审意见承担个人责任；
- （三）对评标过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- （四）参与评标报告的起草；
- （五）配合有关部门的投诉处理工作；
- （六）配合招标单位答复供应商提出的质疑。

6.2. 评标

6.2.1 本项目评标办法根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）规定的评审标准，评标办法（详见第三章）。

6.2.2 对所有供应商的评估，都采用相同的程序和采购文件规定的评审标准。评议过程将严格按照采购文件规定的评标办法和标准进行。

6.2.3 有关响应文件的审查、澄清、评估和比较以及推荐中标候选人的一切情况都不得透露给任一供应商或与上述评标工作无关的人员。

6.2.4 供应商任何试图影响评委会对响应文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标被拒绝，并被没收投标保证金。

6.3. 响应文件的初审

6.3.1 评委会将对响应文件进行检查，以确定响应文件是否完整、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件是否已正确签署。

6.4. 资格性检查和符合性检查

6.4.4 评标委员会判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部证据。

6.4.5 评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

6.5. 响应文件的澄清

6.5.1 评标委员会将允许供应商修改响应文件中不构成重大偏离的微小的、非正规、不一致或不规则地方，但这种允许不能损害或影响任何供应商的相对排序。

6.5.2 对于响应文件中含义不明确、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供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

供应商的澄清、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。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

6.5.3 响应文件报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（四）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本章第6.5.2条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，★供应商不确认的，其投标无效。

6.6. 比较与评价

6.6.1 评标委员会按采购文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

6.6.2 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商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。

6.6.3 经评审后，若出现符合本须知规定的所有投标条件的供应商不足三家情形的，本次招标终止，除采购任务取消情形外，招标单位将依法重新组织招标或者采取其他方式采购。

7、定标与授予合同

7.1. 定标准则

7.1.1 最低投标价不作为中标的保证。

7.1.2 响应文件满足采购文件全部实质性要求，且投标综合评分最高者为中标候选人。

7.2. 中标通知

7.2.1 评标结束后，评标结果经采购人确认后，在刊登本采购项目招标公告的媒介上对中标结果进行公示，公示期为 1 天；公示结束后采购代理机构向中标人发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人放弃中标，应按相关法律、规章、规范性文件的要求承担相应的法律责任。供应商对中标公告有异议的，应当在知道或应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

7.2.3 《中标通知书》将作为签订合同的依据。《合同》签订后，《中标通知书》成为《合同》的一部分。

7.2.4 《中标通知书》发出后 5 个工作日内，采购代理机构将向未中标的供应商退还其投标保证金，具体退款手续详见本须知第 3.6.6 条。

7.2.5 在合同签订后 5 个工作日内，采购代理机构将向已中标的供应商退还其投标保证金，条件是已交纳招标代理中标服务费，具体退款手续详见本须知第 3.6.7 条。

7.3. 签订合同

7.3.1 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，按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。采购人不得向成交供应商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。供应商逾期未与采购人签订合同，将按照有关法律规定承担相应的法律责任，并没收投标保证金，以抵偿对采购人造成的损失。采购方逾期不与成交供应商签订合同的，按有关规定处理，并承担相应的法律责任。

7.3.2 采购文件、采购文件的修改文件、成交供应商的响应文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订《合同》的组成部分，并与《合同》一并作为本采购文件所列采购项目的互补性法律文件，与《合同》具有同等法律效力。

7.3.3 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

8、重新招标和其他方式采购

8.1 重新招标

8.1.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应当在废标后重新招标：

- （1）符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）供应商的报价均超过了采购预算或价格结算标准的，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

8.1.2 如果排名第一、二的中标候选人，直至排名第三的中标候选人因不可抗力或自身原因放弃中标结果，本次招标宣布失败。采购人应重新组织招标。

8.2 其他方式采购

8.2.1 需要采取其他方式采购的，应当在采购活动开始前获得设区的市、自治州以上人民政府采购监督管理部门或者政府有关部门批准。

9、纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法利益。采购人不得有下列行为之一：

- （1）与供应商恶意串通的；
- （2）在采购过程中接受贿赂或者获取其他不正当利益的；
- （3）在有关部门依法实施的监督检查中提供虚假情况的；
- （4）开标前泄露已获取采购文件的潜在供应商的名称、数量、标底或者其他可能影响公平竞争的有关招标投标情况的。
- （5）法律、法规规定的其他违法、违规情形。

9.2 对供应商的纪律要求

9.2.1 供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以其它方式弄虚作假骗取中标；供应商不得以任何方式干扰、影响评标工作。供应商不得有下列行为之一：

- （1）提供虚假材料谋取中标的；
- （2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

- (3) 与采购单位、其他供应商恶意串通的；
- (4) 向采购单位行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在招标过程中与采购单位进行协商谈判、不按照采购文件和中标供应商的响应文件订立合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- (7) 法律、法规规定的其他违法、违规情形。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。评标委员不得有下列行为之一：

- (1) 明知应当回避而未主动回避的；
- (2) 在知道自己为评委会成员身份后至评标结束前的时段内私下接触供应商的；
- (3) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- (4) 在评标过程中有明显不合理或者不正当倾向性的；
- (5) 未按采购文件规定的评标方法和标准进行评标的。
- (6) 法律、法规规定的其他违法、违规情形。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 监督检查

9.5.1 政府采购监督管理部门应对在政府采购活动中的当事人有关政府采购的法律、行政法规和规章的执行情况和采购范围、采购方式和采购程序的执行等情况进行监督检查。

9.5.2 招标项目行政监督部门可视情依法派员对招标活动的全程进行监督。

10、需要补充的其他内容

10.1 质疑

10.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

10.1.2 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，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，以书面形式向采购人提出质疑。

10.1.3 采购人应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

10.1.4 采购人委托采购代理机构采购的，供应商可以向采购代理机构提出询问或者质疑，采购代理机构应当依照本条款第 10.1.1 条、第 10.1.3 条的规定就采购人委托授权范围内的事项作出答复。

10.2 投诉

10.2.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

10.2.2 政府采购监督管理部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

10.2.3 政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人暂停采购活动，但暂停时间最长不得超过三十日。

10.2.4 投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

10.3 其他

10.3.1 供应商出席开标会，详见供应商须知前附表。

10.3.2 通讯联系，详见供应商须知前附表。

11、中小企业划分标准

本文件所称中小企业，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。在政府采购活动中，供应商提供的货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求的，享受本文件规定的中小企业扶持政策。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本文件规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据本文件规定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。

附件 1:

中小微企业划型标准

说明：上述标准参照《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），

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员（X）	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入（Y）	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员（X）	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$X < 100$
	资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额（Z）	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

第三章 评标办法

1、评标办法

本次评标按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）规定的评审标准，采用综合评分法。评标委员会对全部满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的各项因素进行综合评审后，按评审后的综合得分由高到低顺序排列，以评标总得分最高的供应商作为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

2、评审标准

1、评标程序

资格审查及符合性检查。

依据法律法规和采购文件的规定，在对响应文件详细评估之前，资格审查小组将依据供应商提交的响应文件按供应商须知前附表所述的资格标准对供应商进行资格审查，以确定其是否具备投标资格。**★如果供应商不具备投标资格，不满足采购文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的，其投标无效。**

符合性检查：由评标委员会依据有关法律、法规及采购文件的要求，对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定是否对采购文件的实质性要求做出响应。只有通过符合性审查的供应商的响应文件才能进入下一阶段的评审！

2.2 比较与评价

评标委员会对通过资格性检查和符合性审查的每个供应商的响应文件，按照采购文件中规定的评审标准审查、评价响应文件是否符合采购文件的商务、技术等实质性要求，并对响应文件的投标价格作进一步综合比较与评价。

2.3 评审因素

2.3.1 评标委员会对全部满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的各项因素进行综合评审后，并以记名方式进行评分。在评标中，不得改变采购文件中规定的评标标准、方法和中标条件。

2.3.2 在评标中，不得改变采购文件中规定的评标标准、方法和中标条件。不得将供应商的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。

3、评标程序

资格审查(由采购人或采购代理机构进行资格审查,若供应商资格审查未通过,将认定整个响应文件不响应采购文件而予以投标无效)

资格审查

序号	审查因素	审查要求	评审意见	
			是	否
1	具有独立承担民事责任的能力	企业法人应当提供“统一社会信用代码营业执照”,未换证的应当提供“营业执照、税务登记证和组织机构代码证”;事业单位应当提供“统一社会信用代码法人登记书”,未换证的应当提供“事业法人登记证书和组织机构代码证”		
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2023年财务审计报告或提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面承诺函		
3	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺函		
4	有依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的记录	提供参加本次政府采购活动前近半年内任意一个月的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料或提供有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的书面承诺函		
5	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	提供参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面承诺函		

3.1.2 评标委员会对以下规定标准进行符合性审查,未通过符合性审查的响应文件,其响应文件作为无效响应文件,不进入下一步评审:

符合性审查

序号	评审因素	审查要求	要求说明
1	投标文件 签章	是否按照规定在应由企业法人或法人授权代表在所有规定签字处逐一	按照规定在应由企业法人或法人授权代表在所有规定签字处

		盖电子章或签字及加盖单位电子章	逐一盖电子章或签字及加盖单位电子章
2	报价	投标文件是否针对同一种服务出现了两个或两个以上的报价；报价是否超过项目预算或最高限价或经评标委员会认定低于成本的	针对同一种服务未出现了两个或两个以上的报价；报价未超过项目预算或最高限价，经评标委员会认定报价未低于成本的
3	投标文件内容	是否按照招标文件规定的内容填写	按照投标文件规定的内容填写
4	投标保证金、保函	是否按招标文件规定递交保证金或保函	按招标文件规定递交保证金、保函（供应商须提供保证金汇款凭证或保函扫描件）
5	投标有效期	投标有效期是否满足投标文件要求	投标有效期 90 天
6	附加条件	响应文件是否含有采购人不能接受的附加条件的	
7	其他	投标文件中是否存在违反国家法律、法规和招标文件规定的其他无效情形	投标文件中不存在违反国家法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

3.1.4 评标委员会判断响应文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部证据。

3.1.5 评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

3.2 响应文件澄清

3.2.1 评标委员会将允许供应商修改响应文件中不构成重大偏离的微小的、非正规、不一致或不规则地方，但这种允许不能损害或影响任何供应商的相对排序。

3.2.2 对于响应文件中含义不明确、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供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

供应商的澄清、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。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

3.2.3 响应文件报价出现前后不一致的，除采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（四）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照供应商须知第 6.5.2 条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，★供应商不确认的，其投标无效。

3.3 比较与评价

3.3.1 评标委员会按采购文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

3.3.2 评标委员会按本章第 2.3 款规定的量化因素进行评审。

（1）按本章评标办法规定的评审因素对商务、技术和投标价格进行评审；

（2）按本章评标办法规定，评标委员会对全部满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的各项因素进行综合评审后，按评审后的综合得分由高到低顺序排列，以评标总得分最高的供应商作为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

3.3.3 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商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。

3.3.4 经评审后，若出现符合本须知规定的所有投标条件的供应商不足三家情形的，本次招标终止，除采购任务取消情形外，招标单位将依法重新组织招标或者采取其他方式采购。

3.4 评分标准与分值构成

综合评分法将按商务技术和投标价格两个部分分别进行评分，商务技术部分满分为 90 分，价格部分满分为 10 分，合计总分 100 分。

3.4.1 详细评审部分

报价部分评分标准（满分 10 分）

序号	类别	项目	标准分	评分标准说明
1	报价部分	报价部分	10	报价分应当采用低价优先法计算，即实质性响应了招标文件要求且投标价格最低的供应商报价为评审基准价，其报价得分为满分。其他供应商的报价得分统一按照下列公式计算： 报价得分=(评审基准价 / 最后报价) × 10% × 100。（保留小数点后两位）
本项目不专门面向中小企业采购项目。 对小型和微型企业的报价给予 10 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。 ①《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）； ②《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）； ③《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。				

商务技术评分标准（满分 90 分）

序号	评审分项	评审标准	分值
1	企业业绩	近 3 年内（2022 年 1 月 1 日至今）投标人承担过已完成的类似业绩，每一个得 2 分，此项最多得 4 分。 注：业绩证明材料为：中标通知书或合同（加盖公章的复印件）；合同仅提供包含合同首页、标的内容及金额所在页、合同签字盖章页即可，需加盖公章）。未提供业绩证明材料或内容模糊不清的，其业绩不予认定。	4 分
2	技术参数	根据投标文件对招标文件技术指标的响应程度进行评分： （1）标注“▲”号的为重要指标，满分 10 分，投标产品全部满足的得 10 分，投标产品每出现一项标注“▲”的重要指标不满足招标文件要求的（负偏离）扣 1 分； （2）未标注“▲”号的为一般指标，满分 4 分，投标产品全部满足的得 4 分，投标产品每出现一项一般指标不满足招标文件要求的（负偏离）扣 0.5 分。	14 分
2	实施方案	供应商针对本项目提供的实施方案，内容包括但不限于： ①项目整体现状分析（2 分）；②总体服务运维思路（2 分）；③服务保障措施（2 分）；④技术处理措施及业务现状分析（2 分）；⑤技术方案的总体框架设计（2 分）；⑥服务的计划进度安排（2 分）。 以上方案内容完整清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得 24 分，以上六项每缺少一项内容扣 4 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。	12 分
3	应急服务方案	供应商针对本项目提供的应急服务方案，内容包括但不限于： ①应急预案（2 分）；②响应时间（2 分）；③人员安排（2 分）；④人员更替（2 分）；⑤突发状况(包括节假日)等（2 分）。 以上方案内容完整清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得 10 分，以上五项每缺少一项内容扣 2 分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣 1 分；扣完为止。	10 分

4	售后服务方案	供应商针对本项目提供的售后服务方案，内容包括但不限于： ①项目建设与运行管理（2分）；②人员培训计划（2分）；③项目实施计划（2分）；④风险分析和应对（2分）；⑤风险对策和管理（2分）。 以上方案内容完整清晰明确且科学合理、可行性高具有针对性并满足采购需求的得10分，以上五项每缺少一项内容扣2分；每有一项内容不完整或未能满足采购需求的或每有一处不具有针对性或逻辑性错误且不完整的扣1分；扣完为止。	10分
5	售后服务	根据服务响应，服务体系，应急处置等，符合用户实际需求的；满足以上要求的得6分，基本符合的得4分，售后服务方案内容不够明确的得2分。	6分
6	培训方案	投标人对本项目提培训方案，主要包括：现场培训、培训计划、培训场地、培训内容等内容。上述方案内容需完全符合实际、思路清晰、方案内容与项目需求匹配的得10分，服务响应方案中每有一处存在内容不足的扣1分，每缺少一项实施方案内容的扣2.5分，扣完为止。	10分
7	项目理解	对项目建设的原则、目标、任务的理解情况，能够清晰全面说明项目建设内容，对项目建设的总体情况、数据情况进行评价，由评委根据投标人对本项目理解的正确性、完完全满足或基本满足项目需求得10分，每有一处缺陷扣2分，扣完为止。 （缺陷是指：前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等。后续评审项缺陷定义同此项）。	10分
8	项目组织架构	投标人应建立完整的项目组织管理体系，项目管理机构配备齐全，人员分工明确，岗位职责及制度健全。完全满足项目需求得8分，未提供不得分，每有一处缺陷扣1分，扣完为止。	8分
9	安全保障	提供安全保障方案及等保测评实施计划方案，方案制定科学、全面、合理。由评委根据投标人提供的方案完整性、合理性进行打分。完全满足项目需求得6分，未提供不得分，每有一处缺陷扣1分，扣完为止。	6分

本项目评审标准中所提供的证明材料提供原件扫描件或复印件加盖供应商盖章即可。

3.4.2 供应商得分

供应商总分=商务技术部分+价格部分 注：以上计算分数时四舍五入取小数点后两位。

3.5 推荐中标候选供应商名单

3.5.1 中标候选供应商数量为 3 人，但必须按顺序排列中标候选供应商。

3.5.2 评标委员会对全部满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的各项因素进行综合评审后，按评审后的综合得分由高到低顺序排列，以评标总得分最高的供应商作为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术方案优劣顺序排列。

3.5.3 同品牌处理办法：

综合评标法：提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按投标报价最低的获得中标人推荐资格；评审得分和投标报价均相同的，按技术评审得分最高的获得中标人推荐资格，评审得分、投标报价和技术评审得分三项均相同的由评标委员会采取随机抽取方式确定。

3.6 编写评标报告

3.6.1 评标委员会完成评标后，根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- （1）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- （2）购买采购文件的供应商名单和评标委员会成员名单；
- （3）评标方法和标准；
- （4）开标记录和评标情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；
- （5）评标结果和中标人排序表；
- （6）评标委员会的授标建议。

3.6.2 采购代理机构在评标结束后 5 个工作日内将评标报告送采购人。

3.6 确定中标人

3.6.1 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照采购文件规定的方式确定中标人；采购文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

3.6.2 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

第四章 合同条款及格式

(最终以实际签订合同为准)

合同编号：

第一部分新疆维吾尔自治区第三人民医院委托业务项目合同书

委托业务项目：

项目承担单位：

负 责 人：

起止时间：20 年 月——20 年 月

签订地点：

新疆维吾尔自治区第三人民医院制

年 月 日

填写说明：

1. 本委托业务项目合同书文本是中心为执行业务计划，与委托业务单位签订的合同书文本。

2. 本委托业务项目合同书文本要求用计算机 A3 纸打印，字迹清晰，要符合规定的字体、排版要求，全文使用小四仿宋，条为小四仿宋加黑，行间距为单倍行间距，段间距为段前 0.5 行。

委托单位（甲方）：

社会统一信用代码：

地址：

联系人及电话：

传真：

E-mail：

乙方：

社会统一信用代码：

地址：

联系人及电话：

传真：

E-mail：

通过_____（公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购、询价等）方式，
确定由_____（乙方）承担此项目，根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规规定，本着自愿、平等、诚实信用的原则，甲、乙双方就_____项目，协商一致，达成如下协议：

第一条 项目内容

1. 项目名称：

2. 主要内容：

3. 阶段安排和阶段性成果要求：

4. 委托业务项目主要考核指标（主要成果名称及形式）：

5. 成果应符合以下质量要求：

第二条 经费及支付

1. 本项目技术服务费为：_____元人民币，大写：_____。上述费用为含税价，并包括乙方在整个服务过程中产生的所有费用。

2. 服务费采用分期支付的方式，本合同签订后____日内，甲方支付乙方总合同价款_____%的预付款（即_____元）。乙方向甲方交付所有项目成果，并经甲方验收合格后____日内，甲方支付乙方总合同价款_____%（即_____元）。即：在满足上述条件的情况下，甲方分别在每个结算周期收到乙方开具增值税发票后，以银行转账方式向乙方分别支付相应的费用。

3. 服务费汇入乙方指定的以下账户：

收款单位名称：_____

社会统一信用代码：_____

开户行名称：_____

开户行地址：_____

银行账号：_____

联行行号：_____

财务联系人：_____电话：_____

乙方应对上述账户信息的真实性、安全性、完整性、准确性负责，否则因此给甲方和乙方造成的损失均由乙方负责承担和赔偿。

第三条 项目履行期限及地点

1. 项目履行期限为：_____年____月____日起，_____年____月____日止。（此履行期仅指乙方工作完成并提交验收的期限，对于验收合格通过后乙方仍有一年期的质保售后服务义务，起算时间为验收合格之日起算一年）

2. 项目履行地点为：_____。

第四条 基本要求

1. 自本合同签订之日起，乙方应履行合同所规定的任务，按时完成并交付项目成果。

2. 乙方在整个服务过程中应提供和保持一套质量保证体系和严格的质量控制程序，

保证使用适当合格的人员为甲方提供服务，保证按本合同规定提供的服务满足合同要求，符合本项目目标。

3. 本合同规定的任务未经甲方书面同意，不得转包和分包。

第五条 验收、交付

1. 甲方对乙方提供成果进行验收。甲方验收采用_____ 方式进行。甲方委托具有相应监理资质的监理机构对乙方提供成果进行评价。

2. 乙方应于服务期限届满前完成服务内容，乙方完成服务内容后，以书面方式通知甲方。甲方在接到通知后____日内对乙方服务成果组织验收。

3. 乙方提交的项目成果经甲方全部验收合格之后____个工作日内，应向甲方提供技术服务的资料、数据：_____，视为乙方完成服务成果交付。服务成果交付作为甲方向乙方支付服务费用的前提条件。

4. 若成果质量不符合甲方要求或未通过验收，需按照甲方或专家的要求在规定时间内整改完成并通过验收，因整改造成委托人的损失予以赔偿，甲方有权在剩余未付未付款中扣除损失，无法计算损失时或声誉款项不足以弥补损失的，则乙方需按照实际损失赔偿并承担合同总金额10%的违约金。

第六条 知识产权及保密

1. 甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。乙方应保证为甲方提供服务时不得侵犯第三人的权利。

2. 乙方在为甲方提供服务时所获得成果的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。

3. 若乙方在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，并有权要求乙方支付合同总额的10%的违约金。

4. 若未经甲方许可，乙方擅自使用或向第三方披露或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方立即停止使用，同时有权要求乙方支付合同总额20%的违约金。

第七条 保密

1. 在合同履行期间，乙方所获得的一切原始资料及在服务过程中所取得的与履行合同有关的甲方既有工作成果及相关资料属甲方所有，乙方负有保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得在合同期内或合同履行完毕后以任何方式泄露。保密信息包括但不限于图纸、图表、数据等。

2. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的，应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》、《新疆维吾尔自治区第三人民医院涉密数据安全使用管理办法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的，乙方应承担相应法律责任。

3. 在本合同的履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的商业秘密，对此双方皆应谨慎地进行披露和接受。获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的乙方应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密，未经授权不得使用、传播或公开商业秘密。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是商业秘密，或已在社会上公开，该商业秘密应当在三年内不得对外披露。

第八条 甲方的权利和义务

1. 甲方应按本合同约定付款，有权要求乙方按照本合同约定交付技术服务成果。
2. 甲方对乙方提供的工作成果进行验收，如发现与合同约定不符或不满足甲方需求，有权拒绝接受该工作成果。
3. 甲方将向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。
4. 甲方有权要求乙方提供相关的技术资料 and 必要的技术指导及培训。
5. 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况，并对经费使用进行监督检查，有权要求乙方对其服务过程中存在的问题进行整改。

第九条 乙方的权利和义务

1. 乙方应根据本合同的约定提供服务并提交最终工作成果，交付符合本合同要求的工作成果后获得报酬。
2. 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料，并对所提供的技术材料、数据信息的真实性、合法性和有效性负责。

3. 在合同执行过程中，乙方有义务协助甲方对工作成果进行验收；并就甲方需要注意的事项以书面形式提请甲方注意。

4. 接受甲方的经费检查，按要求及时提交相关财务资料。

5. 乙方对于甲方的密级业务需求、技术资料、数据、保密信息等严格保密，并承担泄密造成的后果。

6. 在合同履行期间及工作成果提交后，对甲方的任何问题，乙方有义务提供免费咨询。

7. 项目验收后，乙方应在接到甲方通知后，在约定时间内向甲方工作人员免费培训、传授与该项目相关的技术知识和操作技能，并提供相关的技术资料和必要的技术指导。

第十条 违约索赔与赔偿

1. 误期索赔

1) 除非双方书面同意延迟，若乙方未能按本合同的约定提供服务、交付服务成果，甲方有权要求乙方支付违约金。每延迟一日违约金的金额为合同总额的0.1%，并有权要求乙方承担甲方维权产生的费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保全费、保函费等费用。

2) 如果乙方未能按本合同的约定提供服务，且延迟期限超过30日，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方支付本合同总额10%的违约金以及因此产生的其他费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保全费、保函费等费用。

2. 质量索赔

乙方应提供与合同要求相符的服务，如乙方向甲方提供的服务或交付的服务成果不符合合同约定，甲方有权选择下述一种或多种方法结合的方式解决索赔事宜：

1) 责令乙方重新提供服务、交付服务成果，以使服务达到合同要求，同时乙方承担一切费用和风险，负担甲方遭受的一切损失，并承担延迟提供服务、交付服务成果的责任。

2) 甲方解除合同，乙方将甲方已付的所有款项退还甲方，乙方承担由此发生的一切损失和费用，并向甲方支付本合同总额10%的违约金以及因此产生的其他费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保全费、保函费等费用。

3. 不履行合同以及未按合同约定履行的违约索赔：

未经甲方同意，乙方拒不履行合同或部分不履行合同，导致合同解除或部分解除的，乙方按解除部分合同金额的20%向甲方支付违约金以及因此产生的其他费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保全费、保函费等费用。

如乙方存在合同约定的违约行为时，甲方有权书面向乙方发出索赔通知，乙方应当在收到甲方索赔通知之日起10天内书面答复甲方，否则，视为该索赔已被乙方接受。乙方未能在收到索赔通知后10天内，或征得甲方同意的延长期限内，按照甲方从上列方法中选择的方案解决索赔事宜的，甲方将有权从未付合同价款中扣回索赔金额，同时保留进一步要求索赔的权利。所有违约金和赔偿金的支付不减轻乙方合同项下的任何责任和义务。

第十一条 不可抗力

1. 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2. 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。

3. 当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十二条 争议的解决

本合同在履行中发生争议，由甲、乙双方协商解决。协商不成时，甲、乙双方同意提交乌鲁木齐市新市区人民法院裁决。

第十三条 其它

1. 本合同之附件均为本合同不可分割之部分。

2. 本合同未尽事宜，由甲、乙双方另行议定，并签订补充协议。补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准。

3. 本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

4. 本合同连同附件一式_____份，甲、乙双方各执 _____份，均具有同等法律效力。
合同附件作为本合同的组成部分，若违反合同附件的相关内容，视为违反本合同。

5. 合同双方法人或委托代理人盖章或签字，本合同生效。

附件：（1）项目实施方案

（2）保密协议及保密责任书

（3）廉政承诺书

（4）安全生产承诺书

甲方：新疆维吾尔自治区第三人民医院（盖章）

法定代表人/委托代理人：_____（签字）

签字日期：_____年_____月_____日

乙方：（盖章）

法定代表人/委托代理人：_____（签字）

签字日期：_____年_____月_____日

第五章 采购需求

A1、采购内容清单

服务需求	功能明细	服务年限	服务内容说明	预算
智能电话外呼服务	1. 电话外呼服务 2. 短信服务 3. 机构名称来电显示服务	2 年	提供如下服务： 1、提供 5.2 万通电话外呼服务； 2、提供 10.2 万条短信服务（含税）。 3. 外呼号码显示社区卫生服务中心官方名称	不超过 6 万元

B2、技术要求

智能电话外呼服务应基于语音合成、语音识别和自然语言理解等人工智能核心技术，为不同服务人群制定不同的外呼方案，并在外呼过程中全程录音保存，且平台必须支持外呼数据的长期留存。

服务系统在一般网络带宽条件下，能流畅访问。在用户并发访问时，能保证服务正常运行。服务应对于外部访问设备的性能要求低，能够满足多种浏览器访问的要求。

智能电话外呼服务所依托的语音外呼平台服务应满足如下要求：

▲（1）中、英文语音合成自然度（MOS 方法） ≥ 4.5 分（须提供第三方检测机构出具的检验报告）；

▲（2）在机器与患者电话沟通的场景下，语义理解正确率 $\geq 95\%$ ，（须提供第三方检测机构出具的检验报告）；

▲（3）语音识别引擎服务基于医疗场景、电话信道（8k 采样率）的语音识别正确率 $\geq 94\%$ （须提供第三方检测机构出具的检验报告）；

▲（4）外呼并发能力支持 ≥ 4000 路同时外呼（须提供第三方检测机构出具的检验报告复印件）；

▲（5）针对人机电话交互场景下存在多轮对话交流，机器需理解说话人回答的情况，从而作出多轮会话正确的应答，实现多轮的交互，多轮会话的交互正确率 $\geq 96\%$ （须提供第三方检测机构出具的检验报告）；

▲（6）在电话完成后，系统通过自然语言理解将随访的内容进行结构化处理，自动生成随访报表（须提供第三方检测机构出具的检验报告）。

（7）系统性能要求：支持主流浏览器访问（Chrome、Edge、Firefox 等）。网络带宽（ $\geq 10\text{Mbps}$ ），响应时间 ≤ 2 秒，无卡顿。数据安全符合《信息安全技术个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）。

C3、功能需求

提供预约体检、通知宣教、慢病随访和满意度调查共计四类外呼模板，辅助医生对居民进行病情跟踪、健康管理、服务预约、健康宣教等服务。

智能电话外呼服务具体软件功能参数要求如下：

功能模块	技术参数要求
外呼随访	▲简单通知类智能语音外呼内容可编辑并能够转化为语音。在智能电话外呼服务过程中能够理解居民说话的意图并对应回复，将对话中的关键信息进行收集及分析。【提供功能截图、产品截图等相关证明材料】
短信随访	针对宣教、随访等通知场景，使用短信快速群发，让居民及时了解信息。支持短信内容可编辑。同时需支持将智能语音外呼和短信配合使用。支持公共卫生服务人员查看短信的发送状态、发送记录。
随访问卷	需支持通过智能语音外呼、短信、问卷组合的模式，来解决复杂类信息的采集。支持公共卫生服务人员按照随访需要，自定义创建问卷内容，包含单选题、多选题、填空题、评分题，创建完成后，即可通过短信等方式将问卷定向发送给居民，支持给每个居民生成单独的问卷地址。
方案管理	▲通过方案管理支持公共卫生服务人员新建外呼方案；支持选择外呼话术；支持设定外呼形式；支持设定外呼内容；支持设定外呼时间。【提供功能截图、产品截图等相关证明材料】
用户管理	支持将需要外呼的居民信息按照表格形式或手动输入形式导入，按照智能电话外呼服务预制流程进行外呼。支持追加、删除居民列表，对居民进行分组管理，如分成糖尿病组、高血压组等。
外呼调度	▲支持公共卫生服务人员按照服务场景要求设置智能

	语音外呼规则，规则需包括在指定外呼时间段自动外呼或发送短信及问卷；可设定外呼未接通重拨、重拨次数与间隔时间可编辑选择；外呼与短信任务可组合执行；可设定对指定人群发送短信，如外呼电话接通人群、未接通人群或对所有电话外呼人群发送短信。【提供功能截图、产品截图等相关证明材料】
结果分析	▲支持外呼结果智能分析，支持听取每次外呼的录音音频。支持公共卫生服务人员查看历次外呼信息，包括外呼时间，外呼接通情况、接通人数、应用话术、居民回复的分类结果、居民回答的明细内容等。支持查看每个居民的详细信息，听取互动录音，查验调查结果。【提供功能截图、产品截图等相关证明材料】

智能电话外呼服务需匹配基础话术模板清单要求如下：

话术类别	话术名称	话术简介
预约类	居民体检预约	专项用于家庭医生签约或 65 岁以上老人免费体检，支持时间、地点、检查项目等反问。
	儿童体检预约	询问儿童是否已体检，针对未体检儿童进行体检预约，收集能来、不能来等信息，支持时间、地点等反问。
	预约类话术	用于体检业务以外的其他预约。支持时间、地点、医生反问。
通知类	简单通知	通知类，可用于：健康教育、宣传介绍、通知提示、预警等。
	常用通知	通知类，支持居民关于时间、地点等进行反问，可用于：讲座通知、手册领取等。
	复诊复查通知	专项用于通知复诊、复查，支持重听、身份询问。
	家庭医生签约通知	用于家庭医生的签约宣传，提醒居民来社区卫生服务中心签约。支持时间、地点、号码、费用、携带物品反问。

	预防流感通知	该话术适用于收集居民是否得流感的信息,并进行流感预防的宣教。
	儿保手册办理通知	用于儿保手册办理的通知。
儿保计免科	计免接种通知	用于儿童的计免接种通知。
	计免接种调查随访	询问调查儿童未接种疫苗的原因并做接种通知,如已接种询问接种医院,不在本地询问是否返回及返回时间
妇保科	高危孕妇产检随访	针对高危孕产妇群体,询问其是否定期体检和产检结果是否正常
	早孕建册提醒	用于调查适龄女性是否怀孕,并进行早孕建册的宣贯。
	社区卫生服务中心-孕妇随访	用于孕妇简单情况调查,包括是否按时产检,宝宝预产期及预分娩医院选择。
	产后 42 天体检	适用于社区卫生服务中心调查收集产妇是否进行 42 天产后体以及是不是在本社区卫生服务中心体检的问题。
	孕产妇叶酸领取随访	针对备孕或已孕妇女进行叶酸领取随访,询问服药情况、怀孕情况记忆怀孕周数。
慢病随访	高血压简洁随访	用于对高血压患者的简单回访。包括症状、血压值及服药依从性。
	高血压简洁随访_5 个问题	5 个问题: 症状、血压值、服药依从性、药名及用药频次。
	糖尿病患者简洁随访	用于对糖尿病患者的简单回访。包括症状、血糖血压值及服药依从性。
	高血压患者完整随访	用于对高血压患者的健康信息进行采集。主要收集症状、血压值、服药依从性、药名频次、运动以及吃盐几类问题。支持家属代答
	糖尿病患者完	针对糖尿病人的完整随访, 包括血糖值、血压值、

	整随访	症状、用药情况、运动情况、低血糖反应等问题。
	糖尿病风险人群健康随访	针对有糖尿病高危风险的人群,进行每年 2 次健康管理。收集血糖值、血压值、身高、体重以及抽烟、喝酒情况。
	高糖共患简洁随访	用于对高糖共患居民的简单回访。包括空腹血糖值、血压值、降压药和降糖药服药依从性及低血糖反应。
家医签约类	家庭医生签约真实性及满意度调查	用于家庭医生年底考核,调查居民签约家庭医生的真实情况,并进行家庭医生、服务内容宣贯和满意度调查。
	家庭医生签约真实性调查	用于家庭医生年底考核,调查居民签约家庭医生的真实情况,并进行家庭医生及服务内容宣贯。
	家庭医生签约调研及体检随访	用于收集居民是否签约家庭医生,针对未签约的询问原因,针对已签约的提醒免费体检。
	体检问询及满意度调查	用于询问是否已体检,针对未体检居民进行宣教,针对已体检居民进行服务满意度调查。
	家庭医生签约调研随访	用于收集居民是否签约家庭医生,并针对未签约的询问原因。

第六章 投标文件格式

为保证评标工作的顺利进行，各投标人需参照如下的格式，认真进行投标文件的编写工作。需建立详细的目录。

各投标人提交文件中涉及商业机密的，应明确标明，采购人及最终用户将给予保密处理，否则视为公开资料。

投标文件

招标编号：

项目名称：

投标人名称（盖章）：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

年 月

1 开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

报价单位：人民币元

项目名称	
项目编号	
服务内容	
合同履约期限	
报价	小写 _____ 大写 _____
备注	

投标人：_____（盖章）

法定代表人或其授权代理人：_____（签字或盖章）

日期：____年____月____日

2 资格、资信证明文件

附件 2-1 法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明复印件；

说明：1. 提供有效的营业执照等证明文件复印件，复印件上应加盖本单位盖章。

2. 投标人为自然人的，应提供身份证明的复印件。

3. 须提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明。

致：采购人/采购代理机构

本单位郑重声明：

我单位在参加本次采购活动具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

特此声明！

供应商名称(盖章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 2-2 法定代表人授权书(统一格式，自然人投标的无需提供)

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

法定代表人身份证正反面

投标人：_____（盖单位章）

_____年____月____日

法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（投标人名称）的在下面签字的（法人代表姓名、职务）代表本公司授权（投标人名称）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）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或盖章：_____

被授权人签字：_____

投标人盖章：_____

附：

被授权人姓名：_____

职 务：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

电 子 邮 箱：_____

电 话：_____

法定代表人身份证复印件
(正面)

授权代表身份证复印件
(正面)

法定代表人身份证复印件
(反面)

授权代表身份证复印件
(反面)

注：投标人可自拟格式提供，但应与招标文件提供的格式具备同等效力。

附件 2-3 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件

须提供本单位 2023 年度由会计师事务所出具的财务审计报告（当 2023 年度审计报告未出来时，可提供前一年度审计报告），审计报告须包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动（如有）及其附注（扫描件并加盖本单位电子盖章）。如投标人无法提供上年度审计报告，则需提供开标日前三个月内银行出具的资信证明。银行资信证明可提供原件扫描件加盖电子盖章。

说明：复印件并加盖本单位盖章

附件 2-4 投标保证金缴纳凭证或保函复印件

说明：投标人可将本项目投标保证金支付的汇款凭证的复印件或保函作为缴纳凭证放在投标文件中，复印件上应加盖本单位盖章；

附件 2-5 投标人缴纳税收的证明

投标人缴纳税收的证明（加盖公章）或事业单位近期纳税证明（加盖公章）或自然人缴纳个人所得税证明，须提供响应文件递交截止日期之前六个月内任何一期的纳税记录复印件加盖公章（依法免税的应提供相应文件说明）

附件 2-6 投标人为职工缴纳社会保险的证明

须提供响应文件递交截止日期之前六个月内为员工缴纳社会保障资金的证明材料复印件加盖公章（任意一个月即可），证明材料是社会保险登记证和缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）（依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相应文件说明）

附件 2-7 投标人声明函（统一格式）

致：采购人/采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位**郑重承诺**：

- 1、我单位参与采购活动前三年内在经营活动中没有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（如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满）
- 2、我单位具有履行合同所必需的专业技术能力，并在规定时间内有能力调配较强工作力量，按时保质完成相关工作任务。
- 3、我单位不存在单位负责人为同一人同时参加本项目投标的情况。
- 4、我单位不存在直接控股、管理关系的不同投标人同时参与本项目投标的情况。
- 5、我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形。
- 6、我单位在投标过程中，不存在向采购人提供、给予任何有价值的物品，试图影响其正常决策的行为。
- 7、我单位严格遵守国家及行业相关用工标准，做到合理合法用工。
- 8、本项目所有岗位涉及工作人员在提供服务过程中，经采购人评价不具备工作能力的，我单位将无条件调换。

若采购人、采购代理机构在本项目采购过程中发现我单位存在违反上述承诺的事项，我单位将自动失去在本项目的成交资格，并承担因此引起的一切后果及虚假投标责任。

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____

（注：投标人实际情况如与上述承诺内容不符的，请如实说明，不得虚假承诺）

说明：自然人投标的无需盖章，需要签字。

附件 2-8 虚假应标承担责任声明（统一格式）

致：采购人/采购代理机构

我公司承诺：所提供的投标文件（包括一切技术资料、技术承诺、商务承诺等）均真实有效，若在项目招标过程中（包括开评审、中标公示过程）及履行合同期间（包括验收过程）发现我公司提供的货物（或产品）与投标文件不一致，或发现我公司提供了不真实的投标文件（虚假材料），我公司愿意承担一切法律责任并认可采购人或采购代理机构作出的取消中标资格、罚没保证金等决定。

特此声明。

投标人名称（盖章）：_____

投标人授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____

附件 2-9（格式自拟）

投标人关联单位的说明（格式自拟）

说明：

1. 投标人应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：
与投标人单位负责人为同一人的其他单位；
2. 与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位；
3. 如无关联单位可不提供此说明。

附件2-10 投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

(

**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**

本单位郑重声明：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

供应商名称(盖章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 3：投标人综合情况及其他证明材料

附件 3-1 投标人综合情况一览表

投标人名称	(盖章)					
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			邮箱		
隶属情况(如有)	阐明隶属及组织机构情况					
控股情况(如有)	阐明控股和被控股情况					
组织结构						
简介	包括但不限于：企业经营范围、发展历程、经营业绩、获奖情况、财务状况、人力资源等。(可另附页)					
法定代表人	姓名			技术职称		电话
技术负责人	姓名			技术职称		电话
成立时间				员工总人数：		
企业资质等级				其中	高级职称人员	
营业执照号					中级职称人员	
注册资金					初级职称人员	
开户银行					其他……	
账号						
经营范围备注						

附件 3-2 投标人单位简介

（包括但不限于投标人实力、业务范围、所有权状况、组织机构及职能、人员构成、单位的场地环境和软硬件设施等）

附件 3-3 投标人同类型项目案例（业绩）情况介绍

供应商业绩统计一览表

序号	项目委托单位、联系人及电话	项目名称	项目内容	合同金额	合同签订日期	完成情况	备注

注：1. 请投标人按照合同签订时间先后顺序填写此表，并按照同一顺序附相关证明材料。
 2. 供应商近三年（2022 年 1 月 1 日-至今）类似业绩；中标通知书或合同（加盖公章的复印件）；合同仅提供包含合同首页、标的内容及金额所在页、合同签字盖章页即可，需加盖公章）。
 未提供业绩证明材料或内容模糊不清的，其业绩不予认定。。

投标人名称：_____（盖章）

法人代表或其授权人：_____（签字或盖章）

日 期：_____

附件 4 投标书

投标书

致：采购人/采购代理机构

根据贵方为____(项目名称、招标编号)____项目的投标邀请, 签字代表(姓名、职务)经正式授权并代表投标人____(投标人名称、地址)____提交下述文件, 以____形式出具的金额为人民币____元的投标保证金。并作出如下承诺:

- 1、如果我方被确定为中标人, 我们将按照招标文件、我方投标文件及双方确认的合同条款的要求执行。
- 2、我方保证忠实地执行双方所签的合同, 并承担合同规定的责任和义务。
- 3、我方愿意向贵方提供任何与此报价有关的数据、情况和技术资料。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。
- 4、我方提交的投标文件及报价自提交日期起 90 天有效, 并对我方具有约束力。

5、我方已详细审查全部招标文件, 包括所有补充通知(如果有的话)。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明、误解和质疑的权力。

6、在规定的开标时间后, 投标人保证遵守招标文件中有关保证金的规定。

7、与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

地址: _____

电话: _____

投标人: _____ (盖章)

法定代表人或其授权代理人: _____ (签字或盖章)

日期: 年 月 日

附件 5 人员配备表

项目名称：

招标编号：

序号	姓名	性别	学历	职称/执 业资格	从事工作年 限	拟在本项目 任职	备注

投标人名称：_____（盖章）

法人代表或其授权人：_____（签字或盖章）

日 期：_____

附件6 商务技术偏离表

项目名称：

招标编号：

标项名称：

序号	名称	商务技术指标要求	偏离情况（正偏离/负偏离/无偏离）	供应商承诺	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

注：

1. 有偏离条款须在该表中逐列明，并在“投标文件的商务技术条款”栏填写具体应答内容，在“偏离说明”中说明偏离具体情形。若无偏离请在“投标文件的技术条款”中填写“无偏离”。
2. 未声明部分将被视为已接受投标文件要求，签约时未经采购人同意不得改变。
3. 投标人可根据其投标内容进一步细化上述表格，并可增添其它表格或说明以便进一步明确投标内容。

法定代表人或授权代表（签字或盖章）_____

投标人(盖章)：_____

日期：_____

附件 7 中小企业声明函（如是）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（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：

注 1、从业人员、营业收入、资产总额填报 2023 年度数据，无 2023 年度数据的新成立企业可不填报。

2、请在本表中填写投标人须知前附表中写明的中小企业行业类别。

3、制造商如为监狱企业或残疾人福利性单位的，视同为小型、微型企业，请填写此声明函，并需要出具相应的声明函和证明文件（格式后附）。

附件 7.1 监狱企业声明函（如是）

本单位郑重声明，本单位在参加（采购人名称）的（招标项目名称）项目采购活动提供以下监狱企业制造的货物（或监狱企业承担的工程、或监狱企业承接的服务），具体情况如下：（按照实际情况勾选或填空）

（1）（制造商名称）属于监狱企业，后附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。

（2）（制造商名称）属于监狱企业并作为联合体一方，其提供协议合同金额占到共同投标协议合同总金额的比例为_____。后附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。

（3）（制造商名称）属于监狱企业并作为分包方，其提供协议合同金额占到分包意向协议合同总金额的比例为_____。后附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。

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 7.2 残疾人福利性单位声明函（如是）

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 投标文件还应包括的技术文件

投标人应根据招标文件第三章评标办法的规定自行编写。