**招 标 文 件**

**招 标 编 号：XM2025-TZ0099**

**项 目 名 称：厦门市96166统一门诊预约**

**热线服务项目**

**采购人：厦门市健康医疗大数据中心**

**（厦门市医药研究所）**

**招标代理机构：厦门万翔招标有限公司**

**2025年**

**关于信用贷款的提示**

**（201608版）**

政府采购项目中标（成交）供应商(若为中小企业)可申请政府采购信用贷款，即中标（成交）供应商可凭中标（成交）通知书向以下金融机构申请政府采购信用融资贷款，由专业担保机构提供担保，或由保险公司为融资提供保险。供应商在参加本项目时，即可与支持政府采购信用贷款的金融机构联系，咨询办理政府采购信用贷款的具体事宜。

**有关金融机构联系方式：**

（一）中国建设银行厦门分行：

联系人：魏慧媛 2158595

（二）中国光大银行厦门分行：

联系人：陈 虹 2283776、13806013400；朱姗姗 2991131、18050082825

（三）兴业银行厦门分行

联系人：陈小姐 0592-5312509 13599531245 ；高经理 0592-5312350 13850017508

（四）厦门市担保有限公司：

联系人：陈文辉 5125116；吴龙辉 5120019

（五）厦门银行股份有限公司

联系人：张冬梅 13395990009 ；陈韵 13656021986

以上具体贷款事项，以贷款机构与贷款人最终签订的贷款合同约定为准，贷款人应进一步与贷款金融机构了解详细情况。任何单位和个人均不得干预银企双方开展政府采购信用贷款业务。

本提示仅作为信息告知，具体贷款事宜以银行等有关金融机构审批为准。

**目 录**

第一章 投标邀请 ……………………………………………1

投标邀请函………………………………………………1-1

第二章 投标人须知 …………………………………………2

投标人须知前附表1、2、3、4………………………………… 2-1-1

一、 说明 ……………………………………………………… 2-2-1

二、 招标文件 ………………………………………………… 2-2-3

三、 投标文件的编写 ………………………………………… 2-2-4

四、 投标文件的提交 ……………………………………… 2-2-7

五、 投标文件的评估和比较 ……………………………… 2-2-8

六、 定标与签订合同………………………………………… 2-2-11

第三章 招标内容及要求 …………………………………3-1

第四章 政府采购合同 ……………………………………4-1

第五章 投标文件格式 ……………………………………5-1

**第一章 投标邀请函**

受【**采购人厦门市健康医疗大数据中心（厦门市医药研究所）】**委托，**厦门万翔招标有限公司**对【厦门市96166统一门诊预约热线服务项目】服务进行国内公开招标，现欢迎国内合格的投标人前来投标。

1、招标编号：XM2025-TZ0099。

2、招标服务名称、数量及主要技术规格：见后附招标服务一览表。

3、招标文件获取方式：2025年 4月3 日至2025年 4月23 日(节假日除外)上午8：30至12：00，下午2：00至5：30（北京时间）在厦门市湖里区机场北路476号四楼售标室购买招标文件，联系人及电话：蒋小姐0592-2219823。

4、招标文件售价：每个合同包 50 元人民币，售后不退。

5、投标截止时间、地点：投标文件应于2025年 4 月 24 日上午9：00（北京时间）之前提交到**厦门市湖里区机场北路476号四楼开标厅**。逾期收到的或不符合规定的投标文件将被拒绝。

6、开标时间、地点: 2025年 4 月 24 日上午9：00（北京时间）于**厦门市湖里区机场北路476号四楼开标厅**。

7、本项目（不接受）联合体投标。

8、招标文件如有变更，**厦门万翔招标有限公司**将通过厦门招投标网（www.xmztb.com）等媒体发布通知信息，请投标人关注。

**9、友情提醒：本项目仅限网下购买招标文件，投标人必须按招标文件要求递交纸质投标文件。**

10、投标人对本次招标活动事项提出疑问的，请在投标截止时间十五日之前，与招标代理机构联系。来函请加盖单位公章，并提供联系人、联系电话及传真号码。

**11、为方便开标唱标，投标人应将开标一览表原件和投标保证金缴交凭证单独密封，并在信封上标明“开标一览表”字样，然后再装入投标文件密封袋中密封。**

12、各有关联系方式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分工** | **联系人** | **职责范围** | **联系电话** |
| 1 | 项目经办 | 李先生 | 负责招标文件的咨询、答疑等工作 | 0592-5730289  传真0592-5706660-6969 |
| 2 | 售标 | 蒋小姐 | 负责受理招标文件出售（邮寄） | 0592-2219823  传真0592-5706660-6969 |
| 3 | 投标保证金 | 陈小姐 | 投标保证金收、退 | 0592-5703367 |
| 4 | 财务 | 张先生 | 文件费、投标保证金到账咨询 | 0592-2298139 |
| 5 | 代理服务费 | 陈小姐 | 代理服务费收取 | 0592- 5703367 |
| 6 | 监督 | 黄经理 | **欢迎投标人对项目采购过程中公告发布、招标文件购买、投标保证金缴交和退还、代理服务费收取、中标通知书发放等环节的服务进行监督。我们将竭诚为您提供最优质的服务。** | 0592-5705656 |
| 7 | 接收质疑 | 黄经理 | 负责接收质疑 | 电话0592-2298125  传真0592-5706660-6969  [邮箱hcq@iport.com.cn](mailto:邮箱hcq@iport.com.cn)  通讯地址：厦门市湖里区机场北路476号4楼 |

13、投标保证金及代理服务费、文件费缴交账户：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类 别** | **投标保证金缴交账户** | **文件费、代理服务费缴交账户** |
| 开 户 行 | 中国建设银行股份有限公司厦门自贸试验区航空港支行 | 中国建设银行股份有限公司厦门自贸试验区航空港支行 |
| 账 号 | 35101570201052504219 | 35101570201052504219 |
| 户名 | 厦门万翔招标有限公司 | |

注：投标人须将相关的费用缴交至上表对应的账号，缴错账号而产生的一切后果由投标人自行承担。

14、注意事项：

（1）有意向的潜在投标人发邮件至wxsb@iport.com.cn索取招标文件购买登记表。

（2）建议采用电汇或网银购买招标文件，请投标人付款时务必注明“招标编号+用途”（比如：XM2025-TZ00XX文件费）。

（3）潜在投标人填好购买登记表后将加盖公章的文件购买登记表扫描件及文件购买付款凭证发至wxsb@iport.com.cn进行购买登记，收到登记资料后发送招标文件电子版，如需纸质版，招标代理机构可以邮寄，邮费需到付。

（4）文件费及项目中标供应商服务费等发票均以邮件方式发送至购标指定邮箱。

招标代理机构：厦门万翔招标有限公司

地 址：厦门市湖里区机场北路476号四楼

邮 编： 361006

附：招标服务一览表

**招标服务一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同包 | 品目号 | 项目名称 | 数量 | 主要技术规格 | 服务地点 | 服务时间 |
| 1 | 1-1 | 厦门市96166统一门诊预约热线服务项目 | 1项 | 详见招标内容及要求 | 采购人指定地点 | 详见招标内容及要求 |
| 服务范围 | 详见招标内容及要求 | | | | | |
| 服务要求 | 详见招标内容及要求 | | | | | |
| 服务标准 | 详见招标内容及要求 | | | | | |

注：投标人可按合同包投标，对同一合同包内所有品目号内容投标时必须完整。评标与授标以合同包为单位。

**第二章 投标人须知**

**投标人须知前附表1**

本须知前附表1的条款号是与《投标人须知》中条款的项号相对应的。如有矛盾，应以本须知前附表为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项号 | 条款号 | 编 列 内 容 |
| 1 | 1.1 | 项目名称：厦门市96166统一门诊预约热线服务项目  采购人名称：厦门市健康医疗大数据中心（厦门市医药研究所）  采购人地址：厦门市思明区会展路2009号  项目内容： 厦门市96166统一门诊预约热线服务  项目编号：XM2025-TZ0099 |
| 2 | 3 | 资格标准：  详见第二章《投标人须知》第3条，以及第三章《招标内容及要求》有关内容。 |
| 3 | 11.1 | 投标有效期：投标截止之日起90个日历日。  有效期不足将导致其投标文件被拒绝。 |
| 4 |  | 投标文件递交地址：**厦门市湖里区机场北路476号四楼开标厅**  接收人：李先生 |
| 5 | 12 | 投标保证金：本项目免收保证金 |
| 6 | 13.1 | 投标文件份数：正本一份、副本四份 |
| 7 | 19.1 | 评标方法、标准及定标原则(含推荐中标候选供应商数量)：  详见《投标人须知前附表3》。 |
| 8 | 12.9 | 代理服务费：  1、代理服务费收费标准：   |  |  | | --- | --- | | 中标金额(万元) | 费率 | | [0―100] | 1.5% | | （100－500] | 0.8% | | （500-1000] | 0.45% | | （1000-5000] | 0.25% | | （5000-10000] | 0.1% | | （10000-50000] | 0.05% | | （50000-100000] | 0.035% |   注：1、代理服务费的收取按差额定率累进法计算,由中标供应商支付。  2、中标供应商以转账或汇款方式提交。  3、中标供应商为中小企业的，其代理服务费按照上述服务收费标准下浮10%进行支付。 |
| 9 | 22 | 投标人一旦中标，应在规定时间内凭中标通知书原件与采购人签订《政府采购合同》。中标供应商为中小企业的，如需支付履约保证金的，按约定比例的50%支付。 |
| 10 |  | 是否允许进口产品参加本采购项目：**□**是/ 否 |

**投标人须知前附表2:资格性、符合性检查表**

本须知前附表2集中列示了符合性检查的所有条款，其内容是评标委员会在评审过程中判断投标人的投标是否有效的重要依据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **资格性要求** | | | |
| **项**  **号** | **章** | **条款号** | **具体内容** |
| 1 | 二 | 3 | 合格的投标人  具体内容详见第二章第3条“合格的投标人”。 |
| 2 | 二 | 3.1 | 3.1凡有能力提供本招标文件所述服务的，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件且符合本招标文件规定资格要求的境内服务商均可能成为合格的投标人。  投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，并提供以下材料：  （1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件；  （2）报价人应提供福建省政府采购供应商资格承诺函。  （3）报价人全权代表若不是单位负责人，应提供单位授权书原件，并提供被授权代表身份证复印件。 |
| 3 | 二 | 3.5 | 3.5如本项目接受联合体投标，则两个或者两个以上投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。  （1）以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合合格的投标人相关规定。采购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人规定的特定条件，如联合体各方中没有一方符合特定条件的，该联合体投标无效。  （2）联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交招标代理机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。  （3）项目如涉及资质要求，该部分内容应由联合体中具有该资质要求的投标人承担。联合体协议及签订的采购合同应包含此项内容。  （4）联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。 |
| 4 | 二 | 3.6 | **3.6属于联合体投标的，除招标文件其他章节或本须知其他条款另有规定或要求外，投标文件中仅加盖联合体一方公章的相关文件，对联合体各方均具有约束力。** |
| 5 | 二 | 3.7 | 3.7投标代理人在同一个项目中只能接受一个投标人的委托参加投标。 |
| 6 |  |  | 信用记录按照下列规定执行：信用记录的查询及审查：①由资格审查小组评审当日通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用厦门”网站（credit.xm.gov.cn）查询并打印投标人信用记录（以下简称：“资格审查小组的查询结果”）。②查询结果存在投标人（包括联合体各方，联合体成员存在不良记录的，视同联合体存在不良信用记录，认定联合体资格审查不合格）应被拒绝参与政府采购活动相关信息的，其资格审查不合格。 |
| 7 |  |  | **四.投标人特定资格要求**  **★4.1、投标人或其所属总公司需具有国家工业和信息化部或通信管理局颁发的在有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》(业务种类包含：呼叫中心业务)，并在投标文件中提供许可证复印件并加盖投标人公章，否则作无效投标处理。（如该证书为投标人所属总公司取得的，还应提供其所属总公司营业执照副本复印件）** |
| **符合性要求** | | | |
| 项号 | 章 | 条款号 | 具体内容 |
| 1 | 一 | 5 | 投标人的投标文件未按规定的投标截止时间之前提交的，其投标将被拒绝。 |
| 2 | 二 | 3.2 | 3.2投标人应遵守并符合中国的有关法律、法规和规章的规定，同时其投标服务也应符合中国的有关法律、法规和规章的规定。认可本须知中的规定。 |
| 3 | 二 | 3.3 | 3.3一个投标人只能提交一个投标文件。如果投标人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同一合同包投标：  (1)法定代表人、单位负责人为同一人或夫妻关系的不同投标人；  (2)存在直接控股、管理关系的不同投标人；  (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。 |
| 4 | 二 | 3.4 | 3.4投标人不得与本次招标项下设计、编制技术规格和其他文件的公司或提供咨询服务的公司包括其附属机构有关联关系，关联关系指：(1) 法定代表人、单位负责人为同一人或夫妻关系的不同公司；(2) 存在直接控股、管理关系的不同公司；(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。 |
| 5 | 二 | 3.8 | 3.8投标人存在下列情形之一的，将被认定为串通投标行为并作无效投标处理：  （1）投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；  （2）投标人之间约定中标供应商；  （3）投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；  （4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；  （5）投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动；  （6）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；  （7）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；  （8）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；  （9）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；  （10）不同投标人的投标文件相互混装；  （11）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。  （12）不同投标人的投标文件错、漏之处一致或雷同，且不能合理解释的；  （13）不同的投标人的法定代表人、委托代理人等由同一个单位缴纳社会保险的；  （14）由同一人或分别由几个有利害关系的人携带两个以上（含两个）投标人的企业资料参与资格审查、领取招标资料，或代表两个以上（含两个）投标人参加招标答疑会、交纳或退还投标保证金、开标的；  （15）有关法律、法规或规章规定的其他串通投标行为。 |
| 6 | 二 | 8.1 | **8.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件。投标文件应对招标文件的要求作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其投标将被拒绝。** |
| 7 | 二 | 8.2 | **8.2除非有另外的规定，投标人可对招标服务一览表所列的全部合同包或部分合同包进行投标。招标采购单位不接受有任何可选择性的报价，每一种服务只能有一个报价，否则其投标将被拒绝。** |
| 8 | 二 | 11.1 | **11.1投标文件从投标截止之日开始生效，在投标人须知前附表1第3项所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。** |
| 9 | 二 | 12.5 | **12.5未按要求缴交投标保证金的投标，将被视为无效投标。** |
| 10 | 二 | **13.7** | **13.7未按本须知规定的格式填写投标文件、投标文件字迹模糊不清的，其投标将被拒绝。** |
| 11 | 二 | **13.9** | **投标人应将上述文件按顺序装订成册、打印页码，并编列投标文件目录、资料清单，由于装订不规范或编排顺序混乱而导致投标文件被误读或漏读，该投标可能被视为无效投标或承担不利的评标结果。** |
| 12 | 二 | 14.1 | 14.1**投标文件未密封将导致其投标被拒绝。** |
| 13 | 二 | **14.5** | **14.5投标文件应在投标邀请中规定的截止时间前送达，迟到的投标文件为无效投标文件, 将被拒收。** |
| 14 | 二 | **14.7** | **14.7投标人在投标截止时间后不得修改、撤回投标文件。投标人在投标截止时间后修改投标文件的，其投标将被拒绝。** |
| 15 | 二 | **17.** | **17.投标人任何试图影响评委会对投标文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标按照无效投标处理，并被没收投标保证金。** |
| 16 | 二 | 17.2 | 17.2**如果投标人不接受按上述方法对投标文件中的算术错误进行更正，其投标将按照无效投标处理并被没收投标保证金。** |
| 17 | 二 | 17.3.2 | **17.3.2依据招标文件的规定，评标委员会还将从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度等方面进行审查，以确定其是否符合对招标文件的实质性要求作出响应。（采购人可根据具体项目的情况对实质性要求作特别的规定。）实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背招标文件，限制了采购人的权利和中标供应商合同项下的义务；（3）不公正地影响了其它作出实质性响应的投标人的竞争地位。对没有实质性响应的投标文件将不进行评估，其投标将按照无效投标处理。凡有下列情况之一者，投标文件也将被视为未实质性响应招标文件要求：**  **(1) 未按规定提交投标保证金的；**  **(2)投标有效期不满足招标文件要求的；**  **(3)投标内容与招标内容及要求有重大偏离或保留的；**  **(4)投标人提交的是可选择的报价；**  **(5)投标人未按招标文件要求对投标进行分项报价；**  **(6)投标文件中提供虚假或失实资料的；**  **(7)不符合招标文件中规定的其它实质性条款。**  **评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。** |
| 18 | 二 | **17.3.3** | **17.3.3投标服务必须满足中华人民共和国相关法律法规及行业的强制性要求，否则该投标人的投标将按照无效投标处理。** |
| 19 | 二 | **17.3.4** | **17.3.4采购人、招标代理机构有下列情形之一的，将被认定为采购人、招标代理机构与投标人有串通投标行为，该投标人投标作无效投标处理：**  （1）在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人;  （2）评审结果公告前，直接或者间接向投标人泄露评标委员会成员等信息；  （3）明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；  （4）授意投标人撤换、修改投标文件（按18条进行的澄清除外）；  （5）明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；  （6）为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。 |
| 20 | 二 | **17.3.5** | **17.3.5出现17.3.4情形之一的，作无效投标处理的投标人的投标保证金将予以没收，招标代理机构有权上报财政部门取消其采购供应商资格、并按有关规定予以处罚。** |
| 21 | 二 | **19.3** | **19.3评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，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；投标人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。** |
| 22 |  |  | 投标人如果为联合体投标，则必须同时满足下列要求，否则该投标人的投标将按照无效投标处理：  ①在开标一览表中注明是否联合体投标、联合体组成单位；  ②在投标文件中提供各方盖章签署的共同投标协议原件。 |
| 23 |  |  | 投标文件中不得附有采购人不能接受的条款，否则该投标人的投标将按照无效投标处理。 |
| 24 |  |  | 本项目以合同包为单位，对于每个合同包，投标人必须完整地提供合同包要求的所有服务，否则该投标人针对该合同包的投标将按照无效投标处理。 |
| 25 |  |  | 投标人应对其在投标文件中声明的关于中小企业事项的真实性负责，存在以下情形之一的，经评标委员会查实，应认定存在虚假的：  （1）投标人（包括联合体任一方）不符合“工信部联企业[2011]300号”规定的中小企业标准的；  （2）投标服务全部或部分为使用大型企业注册商标的服务的；  （3）投标文件中标明的小型或微型企业服务的服务商不符合“工信部联企业[2011]300号”规定的小型和微型企业标准的。  在评审过程中发现上述虚假情形的，该投标人的投标作无效投标处理。 |
| 26 |  |  | 减半交纳投标保证金的投标人未按照招标文件格式要求在投标文件中提供《中小企业声明函》的，其投标作无效投标处理。 |
| 27 |  |  | 投标人应按照招标文件格式要求在投标文件中提供《廉洁承诺书》原件（投标人为联合体的，联合体各方均应提供《廉洁承诺书》原件），否则作无效投标处理。 |
| 28 |  |  | 其他不满足招标文件要求经评标委员会认定须作无效投标处理的。 |
| 29 |  |  | 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈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)〉的通知》（财办库〔2020〕 123号）规定的包装要求，其他包装需求详见招标文件具体规定。采购人、中标供应商双方签订合同及验收环节，应包含上述包装要求的条款。 |
| 30 |  |  | **★**3.2.5.1.2**本项目客服坐席须为本项目专属专用，不得与其他项目复用。** |
| 31 |  |  | **★**3.2.5.1.3**人员数量：服务中心的专职人员不少于65人。高峰期仅使用人工坐席，不得使用AI坐席（每日8:00-10:00为早高峰期，每周一至周三为高峰周期）。** |
| 32 |  |  | **★3.2.5.1.4、投标人需承诺以下内容：（1）若中标，在厦门市行政区内设置呼叫中心场地（2）若中标，准时足额支付客服坐席薪资福利等各项费用。投标人需提供承诺函并加盖单位公章（格式自拟）。** |
| 33 |  |  | **★5.1.本项目投标人所报价格不得超过采购预算（人民币649万元)，否则其投标作无效投标处理。** |

备注：由于编排顺序混乱而导致投标文件被误读或漏读，该投标人的投标可能被视为无效投标或承担不利的评标结果。 投标人须知前附表3：评标方法、评标标准、定标原则

|  |
| --- |
| 1. 评标方法：   综合评分法 □ 最低评标价法 |
| 二、评标标准：  （一）具体的评标标准、权重。  详见附件  （二）推荐中标候选供应商名单。  1、中标候选供应商数量：3个。  2、中标候选供应商排列顺序。经投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价评标程序后，按以下办法推荐中标候选供应商名单的排列顺序（请按采购项目的评标方法从以下两项中选择一项打“√”）：  □采用最低评标价法的，按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。  采用综合评分法的，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分相同且投标报价相同的，按技术得分顺序排列。综合得分相同且投标报价相同且技术得分相同的，由评标委员会投票表决。 |
| 三、定标原则（确定中标供应商数量：1个）：  采购人委托招标代理机构招标，在收到评标报告后五个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选供应商顺序确定中标供应商。  □ 采购人委托招标代理机构招标，授权评标委员会直接确定中标供应商。  □ 采购人自行组织招标，在评标结束后五个工作日内确定中标供应商。 |

**附件：评标标准、权重**

（一）技术评分(F1)：按65分评分法，技术评分考虑下列因素：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **细则内容** | **满分**  **分值** |
| 1-1 | 对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的话务平台搭建、业务数据对接等保障方案进行评价：保障方案具有针对性，可实现无缝衔接，提供详细、具体、明确的衔接流程的得3分；保障方案较为简单，承诺无缝衔接，提供衔接流程较为简单的得2.5分；未提供方案或者方案不可行或不符合项目需求的不得分。 | 3 |
| 1-2 | 对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的96166短号落地协调方面的服务保障方案进行评价：保障方案具有针对性，可实现无缝衔接，并提供详细、具体、明确的衔接流程的得3分；保障方案较为简单，承诺无缝衔接，提供衔接流程较为简单的得2.5分；未提供方案或者方案不可行或不符合项目需求的不得分。 | 3 |
| 1-3 | 对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的坐席人员到岗接话的服务保障方案进行评价：保障方案具有针对性，可实现无缝衔接，并提供详细、具体、明确的衔接流程的得3分；保障方案较为简单，承诺无缝衔接，提供衔接流程较为简单的得2.5分；未提供方案或者方案不可行或不符合项目需求的不得分。 | 3 |
| 1-4 | 投标人应能够充分理解厦门市96166统一门诊预约热线服务项目的总体需求，在业务、设备、运营管理等方面提出服务方案。由评委进行评议：服务方案有针对性、详细、具体的得3分；服务方案较为简单的得2.5分；未提供方案或者方案不可行或不符合项目需求的不得分。 | 3 |
| 1-5 | 根据投标人为本项目配备的项目组人员组织架构进行评价：组织架构详细、具体、职责分工明确的，得2分；组织架构较为简单，有职责分工的，得1.5分；其它情况或未提供不得分。 | 2 |
| 1-6 | 根据投标人提供的人员培训方案进行评价：培训方案有针对性，包含上岗培训、话务技能、业务技能、相关礼仪，有提供详细、具体的培训流程、方式得2分，培训方案内容较为简单，包含上岗培训、话务技能、业务技能、相关礼仪的得1.8分，其它不得分。 | 2 |
| 1-7 | 投标人有制定坐席人员排班方案，且承诺高峰期接通率达85%（含）以上，由评委进行评议：方案详细、具体，具有针对性，并承诺高峰期接通率达85%（含）以上的得2分，方案较为简单，并承诺高峰期接通率达85%（含）以上的得1.8分，其它不得分。（须提供排班方案及书面承诺函（格式自拟）并加盖单位公章，否则不得分。） | 2 |
| 1-8 | 投标人有针对本项目提供保障呼叫中心系统日常安全的解决方案以及出现紧急故障时的应急解决方案，方案包含解决方式、解决流程的得2分，否则不得分。 | 2 |
| 1-9 | 对投标人提供的坐席门户系统功能进行评价：支持坐席在主页查看（1）个人指标、团队指标；（2）坐席设置（个人资料、修改密码等）、快速入口、备忘录、公告、日历、便签、主题设置。每满足一项得1分，满分2分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 2 |
| 1-10 | 对投标人提供的现场管理系统功能进行评价：（1）可以实时监控坐席的在线状态，及时响应市民来电请求；（2）针对超时未上线的坐席，系统自动生成管理工单并发送给坐席，坐席根据自身原因填写内容上交给管理人员，管理员可处理工单内容；（3）工单内容支持备份功能，方便后期查阅。每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-11 | 对投标人提供的通话录音与质检系统功能进行评价：（1）分机全程录音和多路并发录音：支持外线呼入、分机呼外线、分机内线等通话过程全程自动录音；可同时对多条电话线路或音频线路进行实时录音，各线路之间互不干扰、单独存储；（2）录音调听: 可以根据通话时间、分机号、客户信息等查询条件调听录音文件；（3）录音保存时间：二年；（4）短信：实现短信的收发功能，可单条或批量发送短信；（5）录音支持双轨：每通电话分为3条录音，其中1条为市民与客服通话录音，1条为市民单独录音，1条为客服单独录音；（6）录音质检：支持录音本地化语音转文字，通过敏感字对录音进行内容智能评分，自动检测出有问题的录音。每满足一项得0.5分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-12 | 对投标人提供的统计报表系统功能进行评价：支持管理员查询系统的各个维度的报表，包括：（1）坐席话务报表，技能组话务报表，企业话务报表；（2）语音满意度报表、漏话统计报表、留言统计报表、未接来电统计报表、总体接入话务分析报表、日话务量统计报表等。每满足一项得1分，满分2分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 2 |
| 1-13 | 对投标人提供的智能外呼系统功能进行评价：（1）具备批量智能停诊通知功能；（2）具备批量就诊提醒功能；（3）自动数据同步。  每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-14 | 对投标人提供的在线客服系统功能进行评价：（1）支持在线即时聊天功能，支持文字、表情、图片、短视频发送功能；支持转发功能；（2）支持查看客户聊天记录；支持知识库查询功能。（3）客服非工作时间，系统支持常见问题自动回复。每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-15 | 对投标人提供的基于大模型的医疗辅助系统进行评价：（1）智能分诊：通过患者描述的症状（比如“持续发烧+咳嗽”），自动推荐该挂呼吸科还是发热门诊，缓解人工分诊压力。（2）就诊助理：根据来电者的描述和患者的历史就诊记录，平台提供最新诊疗规范等和就诊建议给客服人员。（3）医疗知识查询与解答：可以借助系统为患者提供疾病的相关知识，帮助患者更好地了解自身病情，缓解患者的焦虑情绪。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得3分，否则不得分。 | 3 |
| 1-16 | 对投标人提供的医院号源调度管理系统进行评价：（1）号源智能调度：根据医院和专家的预约和排班情况，大模型进行号源短缺预警。（2）构建基于大模型的号源动态调控模型，通过医联体内部号源统筹、医院号池共享等组合措施，系统性提升优质医疗资源的可及性。（3）号源预约提醒：根据患者的需求，当号源充足时，电话提醒患者预约。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得2分，否则不得分。 | 2 |
| 1-17 | 对投标人提供的舆情管理系统进行评价：（1）实时情绪监测：当市民表达负面情绪时，系统会通过语音识别+情感分析技术，瞬间标记为"愤怒情绪3级"，并在管理大屏弹出红色预警。（2）热点预警：当同一时段超过10个客户投诉，系统会自动触发三级预警，通过推送消息给运营主管："疑似批量投诉，建议立即启动应急预案"。（3）闭环跟踪：从市民抱怨到问题解决，系统会自动生成舆情处理图谱，标记出服务响应速度、补偿方案有效性等12个关键节点数据。每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-18 | 对投标人提供的模型本地化部署进行评价：（1）为保护数据隐私：患者的就诊信息需保存到本地，减少信息泄露的风险；（2）减少模型幻觉：提供的模型需结合本地业务知识，降低模型幻觉风险；；（3）安全审计：定期进行数据安全审计，检查系统漏洞并进行修复。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得2分，否则不得分。 | 2 |
| 1-19 | 对投标人提供的RPA管理系统进行评价：（1）通过脚本技术以RPA的方式快速获取其他系统的数据；（2）可以模拟人工方式操作其他系统数据；（3）支持多次任务定时执行；拥有灵活对接现有数据系统能力。每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-20 | 对投标人提供的本地加速器系统进行评价：（1）系统繁忙时，优化与预约系统的连接，保证预约系统在高峰期不卡顿；（2）将数据加载至本地进行处理，减少与预约系统的交互；（3）要求在高峰期并发话务达到1000呼以上，弹窗响应速度≤0.5秒；访问医院系统速度≤1秒。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得2分，否则不得分。 | 2 |
| 1-21 | 对投标人提供的呼入量预测平台进行评价：（1）支持话务量预测，通过历史数据和时序算法，预测出未来一周每天的呼入量；（2）平台可根据呼入量，通过算法预测出所需的排班人数进行排班；（3）支持数据分析，显示预测数据和实际数据的对比。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得2分，否则不得分。 | 2 |
| 1-22 | 对投标人提供的网络安全管理系统进行评价：（1）流量监控与分析：基于eBPF实时捕获并解析网络流量，支持多种协议，识别异常行为；（2）性能监控与优化：利用eBPF监控延迟与丢包，定位性能瓶颈并优化网络性能；（3）安全审计与日志记录：通过eBPF记录网络与安全事件，分析行为以识别潜在威胁。投标人提供功能演示【需以视频形式存放到U盘，且能打开播放（视频需提供两份并放于2个不同的U盘）里单独密封包装,于提交投标文件截止时间前与投标文件一并提交】的，以上全部满足得1.8分，否则不得分。 | 1.8 |
| 1-23 | 对投标人提供的智能数据分析进行评价：（1）智能可视化：根据数据特点自动生成直观的图表（如柱状图、折线图、热力图等），帮助用户快速理解数据；（2）异常检测：实时监控数据，自动识别异常行为或事件，及时发出警报；（3）报告生成：自动生成数据分析报告，支持多种格式（如PDF、Word、PPT）输出。每满足一项得1分，满分3分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 3 |
| 1-24 | 对投标人提供的数据安全系统进行评价：（1）数据活动监控：实时监控数据的访问、修改、删除等操作，及时发现异常行为；（2）数据脱敏与屏蔽：对敏感数据进行脱敏处理与屏蔽，隐藏或替换敏感信息，确保数据安全保护用户隐私。每满足一项得1.1分，满分2.2分。投标人须提供系统功能界面截图，否则不得分。 | 2.2 |
| 1-25 | 投标人有为本项目配备“录音质检或风控管理类”软件且软件具备著作权登记证书的得1分，需提供证书复印件，否则不得分。 | 1 |
| 1-26 | 为避免话务高峰期客服同时访问预约系统时会出现卡顿，投标人有为本项目配备“加速器类”软件且软件具备著作权登记证书的得1分，需提供证书复印件，否则不得分。 | 1 |
| 1-27 | 投标人有为本项目配备“话务量预测类”软件且软件具备著作权登记证书的得1分，需提供证书复印件，否则不得分。 | 1 |
| 1-28 | 投标人有为本项目配备“导诊辅助类”软件且软件具备著作权登记证书的得1分，需提供证书复印件，否则不得分。 | 1 |
| 1-29 | 投标人提供1条英语和5条闽南语线路接听和咨询服务的得1分。投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖单位公章，否则不得分。 | 1 |

（二）商务评分(F2)：按25分评分法，商务评分考虑下列因素：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **细则内容** | **满分**  **分值** |
| 2-1 | 投标人具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-2 | 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-3 | 投标人具有GB/T29490知识产权管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-4 | 投标人具有ISO27701隐私信息管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-5 | 投标人具有个人可识别信息保护管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-6 | 投标人具有质量管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-7 | 投标人具有ISO27001 信息安全管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-8 | 投标人具有ISO27040数据存储安全管理体系认证证书的得1分，须提供有效期内的证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。 | 1 |
| 2-9 | 投标人承诺所投呼叫中心平台支持信创国产化部署的得3分，需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖单位公章，否则不得分。 | 3 |
| 2-10 | 投标人拟派本项目的项目主管同时具备信息系统项目管理师和高级工程师（信息系统项目管理师除外）的得3分，否则不得分，需提供有效期内的证书复印件和投标截止时间前3个月（不含投标截止时间当月）在投标人单位缴交的社保证明，并加盖投标人公章），若投标人因新注册成立或免缴社会保障资金等原因无法提供上述社会保障资金材料的，应在投标文件中提交如实的情况说明，否则不得分。 | 3 |
| 2-11 | 投标人拟投入本项目的技术负责人同时具有系统分析师和高级工程师证书（系统分析师除外）的得3分，否则不得分，需提供有效期内的证书复印件和投标截止时间前3个月（不含投标截止时间当月）在投标人单位缴交的社保证明，并加盖投标人公章，若投标人因新注册成立或免缴社会保障资金等原因无法提供上述社会保障资金材料的，应在投标文件中提交如实的情况说明，否则不得分。 | 3 |
| 2-12 | 投标人可提供厦门本地化服务的得2分，否则不得分。投标人可提供合作单位协议或者自身机构的营业执照证明，也可以提供在本地设立的项目部、办公室、办事处等机构证明，或者承诺中标后提供本地化服务。 | 2 |
| 2-13 | 根据投标人自2021年1月1日至开标当日（以合同签订时间为准）承担过的呼叫热线或坐席服务或接听服务项目业绩进行评分，每提供一份有效业绩的得1.5分，满分3分， 投标人须提供该业绩项目以下资料：（须提供该业绩项目的中标（成交）公告（提供相关网站中标（成交）公告的下载网页及其网址）、中标（成交）通知书复印件、采购合同文本复印件、以及能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件，如未按采购文件要求提供该项业绩完整资料的，评委对该项业绩应不予采信。业绩项目的合同方需与投标人名称保持一致，否则不得分。 | 3 |
| 2-14 | 根据投标人自2021年1月1日至开标当日承接过的呼叫热线或坐席服务或接听服务项目中获得满意度测评情况进行评审：每提供1个年度评价为合格或以上的满意评价的，得1.5分，满分3分。须提供合同及用户满意度评价书（或年度考核合格证书），证明材料需具有用户单位公章，未提供或提供的证明材料不符合要求的不得分。 | 3 |

（三）价格评分(F3)：按10分评分法，评标委员会对各有效标投标报价进行审核确定评标价，并将最低有效标的评标价设为基准价，定其价格得分为10分。按公式：价格得分＝10× （基准价/各个通过审核的有效投标人的评标价）计算，由此算出各个通过审核的有效投标人的价格得分。

1、节能、环境标志产品价格扣除：

采购的产品属于节能产品、环境标志产品政府采购品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购。对节能产品、环境标志产品政府采购品目清单范围内，实施优先采购的产品，给予产品价格报价10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。采购标的同时包含其它非优先采购产品的，投标人须对优先采购产品和非优先采购产品进行分项报价，非优先采购产品的报价不得享受给予节能产品、环境标志产品的价格扣除优惠。

具体要求如下：

（1）采购的产品属于《节能产品政府采购品目清单》范围内的产品或《环境标志产品政府采购品目清单》范围内的产品，且供应商提供的产品已取得节能（强制采购节能产品的除外）、环境标志产品认证证书（处于有效期内）。

（2）投标人应分别明确节能或环境标志产品的名称、数量、分项报价、总报价，并提供认证证书复印件，否则不予价格扣除。若节能产品、环境标志产品认证证书不能反映产品具体信息的，须提供认证证书附件。此外，若投标人对节能或环境标志产品的报价明显高于其他同类产品的报价，投标人应按评标委员会要求作出说明并提供相关证明材料，不能合理说明或不能提供相关证明材料的，不予价格扣除。

若节能、环境标志产品仅是构成投标产品的部件、组件或零件，则该投标产品不享受鼓励优惠政策。属于政府强制采购的节能产品不享受价格扣除优惠。若投标产品既属于节能产品又属于环境标志产品，分别计算价格扣除优惠。

（四）综合得分= F1+ F2 + F3 。

备注：1、技术商务评分中涉及排名情况的评分由评标委员会根据各投标人投标文件的响应情况进行综合评议得出排名。

2、业绩作为评分条件的，投标人须提供该业绩项目的中标（成交）公告（提供相关网站中标（成交）公告的下载网页的复印件及其网址）、中标（成交）通知书复印件、采购合同文本复印件，以及能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件，原件备查；如未按招标文件要求提供该项业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。

投标人须知前附表4：中小企业优惠办法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 具体内容 |
| **1** | **本项目是否属于预留份额专门面向中小企业采购活动：** | **□**是/ 否 |
| **2** | **中小企业的认定标准** | 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。  须满足以下条件，才能认定为中小企业**（含中型、小型、微型企业，下同）**：  《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）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。 |
| **3** | **优惠办法：** | **投标人为中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）：**  ①投标保证金：全免  ②履约保证金：按约定比例的50%支付（如果有的话）  ③代理服务费：按招标文件规定的收费标准下调10%  本项目的服务承接商为小微企业。对其投标报价给予20%的扣除，扣除后的价格作为该投标人的评标价参与价格评分。  鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体6%的价格扣除。 　　联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受本办法第四条、第五条规定的扶持政策。 　　组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。  联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。按照《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）有关规定，监狱企业视同小型、微型企业。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），残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。  若本项目属于预留份额专门面向中小企业采购活动，不再执行价格评审优惠的扶持政策。 |
| **4** | 本项目对应的中小企业划分标准所属软件和信息技术服务业行业。 | 现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业和其他未列明行业等十六类。 |
| **5** | **相关风险** | **一、经评标委员会评审，存在下列任一情况的，投标人将不被视为中小企业：**  1.投标人不符合“工信部联企业[2011]300号”规定的中小企业标准的；  2.投标货物全部或部分为使用大型企业注册商标的货物的；  3.投标文件中标明的中小企业产品的制造商不符合“工信部联企业[2011]300号”规定的中小企业标准的；  **二、提供虚假声明后果：**  投标人为取得中小企业身份而提供虚假声明，在评审过程中发现的，按无效投标处理，投标保证金不予退还；已取得中标资格的，无论该行为是否影响中标，均取消其中标资格，投标保证金、代理服务费不予退还，该投标人还应承担由此引起的其他经济、法律责任。出现此种情形时，采购人、招标代理机构将有关情况上报政府采购监管部门，由监管部门按有关规定对其进行相应处罚。采购人、招标代理机构有权上报财政部门，建议财政部门将该投标人列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止该投标人参加政府采购活动并予以通报。***（提醒：如果不满足中小企业的认定标准，则不需要提供《中小企业声明函》，否则因此导致虚假应标的后果由投标人自行承担。）*** |

**第二章 投标人须知**

**一、 说明**

1. 适用范围

1.1本招标文件仅适用于投标邀请中所叙述项目的服务类政府采购。

2. 定义

2.1 “采购人”系指本次采购项目的业主方。

2.2 “招标采购单位”系指组织本次招标活动的采购人或招标代理机构。

2.3 “招标代理机构”系指本次招标采购项目活动组织方。

2.4 “投标人”系指购买了本招标文件，且已经提交或者准备提交本次投标文件的服务商。

2.5 “服务”系指维护、管理、安装、调试、技术协助、校准、培训以及其他类似的义务。

2.6“项目”系以合同包为单位。

**3. 合格的投标人**

**3.1凡有能力提供本招标文件所述服务的，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件且符合本招标文件规定资格要求的境内服务商均可能成为合格的投标人。**

**投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，应提供以下材料：**

（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件；

（2）报价人应提供福建省政府采购供应商资格承诺函。

（3）报价人全权代表若不是单位负责人，应提供单位授权书原件，并提供被授权代表身份证复印件。

**3.2投标人应遵守并符合中国的有关法律、法规和规章的规定，同时其投标服务也应符合中国的有关法律、法规和规章的规定。**

**3.3一个投标人只能提交一个投标文件。如果投标人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同一合同包投标：**

**(1)法定代表人、单位负责人为同一人或夫妻关系的不同投标人；**

**(2)存在直接控股、管理关系的不同投标人；**

**(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。**

**3.4投标人不得与本次招标项下设计、编制技术规格和其他文件的公司或提供咨询服务的公司包括其附属机构有关联关系，关联关系指：(1) 法定代表人、单位负责人为同一人或夫妻关系的不同公司；(2) 存在直接控股、管理关系的不同公司；(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。**

**3.5如本项目接受联合体投标，则两个或者两个以上投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。**

**（1）以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合合格的投标人相关规定。采购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人规定的特定条件，如联合体各方中没有一方符合特定条件的，该联合体投标无效。**

**（2）联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交招标代理机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。**

**（3）项目如涉及资质要求，该部分内容应由联合体中具有该资质要求的投标人承担。联合体协议及签订的采购合同应包含此项内容。**

**（4）联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。**

**3.6属于联合体投标的，除招标文件其他章节或本须知其他条款另有规定或要求外，投标文件中仅加盖联合体一方公章的相关文件，对联合体各方均具有约束力。**

**3.7投标代理人在同一个项目中只能接受一个投标人的委托参加投标。**

**3.8投标人存在下列情形之一的，将被认定为串通投标行为并作无效投标处理：**

**（1）投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；**

**（2）投标人之间约定中标供应商；**

**（3）投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；**

**（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；**

**（5）投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动；**

**（6）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；**

**（7）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；**

**（8）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；**

**（9）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；**

**（10）不同投标人的投标文件相互混装；**

**（11）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。**

**（12）不同投标人的投标文件错、漏之处一致或雷同，且不能合理解释的；**

**（13）不同的投标人的法定代表人、委托代理人等由同一个单位缴纳社会保险的；**

**（14）由同一人或分别由几个有利害关系的人携带两个以上（含两个）投标人的企业资料参与资格审查、领取招标资料，或代表两个以上（含两个）投标人参加招标答疑会、交纳或退还投标保证金、开标的；**

**（15）有关法律、法规或规章规定的其他串通投标行为。**

4. 投标费用

4.1 投标人自行承担其参加投标所涉及的一切费用。

**二、 招标文件**

5. 招标文件的组成

5.1招标文件用以阐明所需服务招标程序、内容和合同主要条款。招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请函

（2）投标人须知

（3）招标内容及要求

（4）合同主要条款

（5）投标文件格式

6. 招标文件的澄清及修改

6.1 投标人对招标文件如有疑点，可要求澄清。要求澄清应按投标邀请中载明的地址以书面形式（包括信函、传真、电子邮件，下同）通知招标代理机构。招标代理机构将视情况在投标截止时间15个日历日（如至原定截止时间不足15个日历日，则需延长开标时间）前将书面答复发给所有投标人，并在原采购信息发布媒体上发布更正公告。该澄清内容为招标文件的组成部分。

6.2至投标截止时间15日（如至原定截止时间不足15个日历日，则需延长开标时间）前，招标代理机构可主动或依投标人要求澄清的问题修改招标文件，但应当在原信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，投标人在收到该通知后应当立即以传真形式予以确认。该修改内容为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。但本招标文件第6.3条规定的推迟投标截止时间和开标时间情形不受本条约束。

6.3为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑投标文件的修改，招标代理机构可酌情推迟投标截止时间和开标时间，但应当至少在投标截止时间3个日历日前将变更时间以书面形式通知所有招标文件收受人，并在原采购信息发布媒体上发布更正公告。在此情况下，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日期。

7.项目暂停

7.1招标代理机构可以视采购具体情况，在投标截止时间前宣布项目暂停；并根据项目实际进度，另行通知项目重新启动。涉及招标文件修改的，应当在新确定的投标截止时间15个日历日前在原采购信息发布媒体上发布更正公告；仅涉及投标截止时间和开标时间更改的，应当至少在新确定的投标截止时间3个日历日前将变更时间在原采购信息发布媒体上发布变更公告。

**三、 投标文件的编写**

8. 要求

**8.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件。投标文件应对招标文件的要求作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其投标将被拒绝。**

**8.2除非有另外的规定，投标人可对招标服务一览表所列的全部合同包或部分合同包进行投标。招标采购单位不接受有任何可选择性的报价，每一种服务只能有一个报价，否则其投标将被拒绝。**

9. 投标文件语言

9.1投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的文件不是中文时，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。

10. 投标文件的组成

10.1投标文件应包括下列部分：

(1) 投标书

(2) 开标一览表

(3) 投标分项报价表

(4) 项目说明一览表

(5) 项目范围清单

(6) 技术规格和商务偏离表

(7) 投标人资格证明文件

(8) 投标人提交的其他资料

(9) 代理服务费承诺书

(10) 投标保证金

11. 投标有效期

**11.1投标文件从投标截止之日开始生效，在投标人须知前附表1第3项所规定的期限内保持有效。有效期不足将导致其投标文件被拒绝。**

11.2特殊情况下招标代理机构可于投标有效期满之前书面要求投标人同意延长有效期，投标人应在招标代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金可按规定予以退还。投标人答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，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。

12. 投标保证金

12.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。

12.2 投标人应在提交投标文件之前向招标代理机构指定的政府采购保证金专户缴交投标保证金。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。

12.3 投标保证金用于保护本次招标活动免受投标人的行为而引起的风险。

12.4投标保证金以转账、电汇两种形式提交（不收取现金、现金支票，不能用个人卡在银联支付系统转账，否则作未提交保证金处理），投标保证金应在投标截止时间前到账。

**12.5未按要求缴交投标保证金的投标，将被视为无效投标。**

12.6招标代理机构将在中标通知书发出之日起5个工作日内予以原额无息退还未中标供应商的投标保证金。

12.7在中标供应商支付所有代理服务费并签订合同后5个工作日内，招标代理机构对中标供应商的投标保证金予以原额无息退还。

12.8投标保证金有效期应当与投标有效期一致。投标保证金产生的银行利息统一上缴市财政。

12.9 发生以下情形之一的，投标保证金将不予退还，由招标代理机构上缴财政部门：

（1） 投标人在投标截止时间后，投标有效期内撤回投标；

（2）除因不可抗力或招标文件认可的情形外，中标供应商未能按本须知第22条规定签订合同的；

（3）中标供应商未按投标人须知前附表1规定缴纳代理服务费；

（4）以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的；

（5）投标人在响应文件中提供虚假材料的；

（6）在禁止参加政府采购活动的处罚有效期内，仍参加政府采购活动的；

（7）以不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

（8）因本项目政府采购过程中的违法行为，受到行政处罚的；

（9）与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

（10）法律、法规、规章及本招标文件中规定的其他没收投标保证金的情形。

上述不予退还投标保证金的情形给招标采购单位造成损失的，相关责任人还应当承担赔偿责任。

13. 投标文件的格式

13.1投标人须编制由本须知第10条规定文件组成的投标文件正本一份，副本四份，正本用A4幅面纸张打印装订，副本可以用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。正本与副本如有不一致，则以正本为准。

13.2投标文件应由投标人的法定代表人或者其授权代表签字并加盖公章，如由后者签字，应提供“单位授权委托书”。

13.3除非有另外的规定或许可，投标使用货币为人民币。

13.4投标人应提交证明其拟提供服务符合招标文件要求的技术响应文件，该文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供服务主要技术性能的详细描述。

13.5 投标文件的正本和全部副本均应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印，并由法定代表人或其授权代表签署，盖投标人公章。

13.6全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些改动是根据招标代理机构的指示进行的，或者是为改正投标人造成的必须修改的错误而进行的。有改动时，修改处应当由法定代表人或授权代表签字证明或加盖投标人公章。

**13.7未按本须知规定的格式填写投标文件、投标文件字迹模糊不清的，其投标将被拒绝。**

13.8所有资格证明文件复印件须加盖投标人公章。

**13.9 投标人应将上述文件按顺序装订成册、打印页码，并编列投标文件目录、资料清单，由于装订不规范或编排顺序混乱而导致投标文件被误读或漏读，该投标可能被视为无效投标或承担不利的评标结果。**

**四、 投标文件的提交**

14. 投标文件的密封、标记和递交

14.1 投标人应将投标文件正本和全部副本分别用信封密封，并标明招标编号、投标人名称、投标服务名称及“正本”或“副本”字样。**投标文件未密封将导致其投标被拒绝。**

14.2 每一信封密封处应注明“于 之前（指招标邀请中规定的开标日期及时间）不准启封”的字样，并加盖投标人公章或由投标代表签字。

14.3如果投标文件由邮局或专人送交，投标人应将投标文件按照本须知第14.1条至第14.2条的规定进行密封和标记后，按投标人须知前附表1注明的地址送至接收人。

14.4如果未按上述规定进行密封和标记，招标代理机构将不承担由此造成的对投标文件的误投或提前拆封的责任。

**14.5投标文件应在投标邀请中规定的截止时间前送达，迟到的投标文件为无效投标文件, 将被拒收。**

14.6投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行修改或者撤回，并书面通知招标代理机构。修改的内容和撤回通知应当按本须知要求签署、盖章、密封，并作为投标文件的组成部分。

**14.7投标人在投标截止时间后不得修改、撤回投标文件。投标人在投标截止时间后修改投标文件的，其投标将被拒绝。**

14.8投标截止时间结束后参加投标的投标人不足3家的，本次招标程序终止，除采购任务取消情形外，招标采购单位将依法重新组织招标或者采取其他方式采购。

**五、投标文件的评估和比较**

15．开标、评标时间

15.1 在投标人须知前附表1中所规定的时间、地点开标（如有推迟情形，以推迟后的时间、地点为准）。

15.2开标由招标代理机构主持，邀请采购人、投标人和有关方面代表参加。投标人一般应派授权代表参加开标会，并办理签到手续。

15.3 开标时，由监标人或者投标人共同推举的代表检查投标文件的密封情况。采购代理机构对符合密封要求的投标文件按照提交投标文件时间的先后顺序（或者逆顺序）当场逐一拆封，由开标会主持人按规定宣唱“开标一览表”等规定内容。招标代理机构对唱标内容作开标记录，由投标人代表及相关人员签字确认。

16．评标委员会

16.1招标代理机构根据招标服务的特点依法组建评标委员会。评标委员会由技术、经济、法律方面的专家和采购人代表组成。成员为5人以上单数组成，专家人数不能少于2/3。在开标后的适当时间里由评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较，并做出授予合同的建议。

17. 投标文件的初审

对所有投标人的评估，都采用相同的程序和标准。评议过程将严格按照招标文件的要求和条件进行。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

有关投标文件的审查、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投标人或与上述评标工作无关的人员。

**投标人任何试图影响评委会对投标文件的评估、比较或者推荐候选人的行为，都将导致其投标按照无效投标处理，并被没收投标保证金。**

17.1招标采购单位依法对各投标文件进行资格性检查

资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，在对投标文件详细评估之前，招标采购单位将依据投标人提交的投标文件按投标人须知前附表2所述的资格性要求对投标人进行资格审查, 以确定其是否具备投标资格。如果投标人不具备投标资格，不满足招标文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全的, 其投标将按照无效投标处理。合格投标人不足3家的，不得评标。

17.2 算术错误将按以下方法更正：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）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，以开标一览表的总价为准，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，按照前款规定的顺序修正。对于投标文件中计算错误的内容，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。

**如果投标人不接受按上述方法对投标文件中的算术错误进行更正，其投标将按照无效投标处理并被没收投标保证金。**

17.3符合性检查

17.3.1评委会将对投标文件进行审查，以确定投标文件是否完整、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金。

**17.3.2依据招标文件的规定，评标委员会还将从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度等方面进行审查，以确定其是否符合对招标文件的实质性要求作出响应。（采购人可根据具体项目的情况对实质性要求作特别的规定。）实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背招标文件，限制了采购人的权利和中标供应商合同项下的义务；（3）不公正地影响了其它作出实质性响应的投标人的竞争地位。对没有实质性响应的投标文件将不进行评估，其投标将按照无效投标处理。凡有下列情况之一者，投标文件也将被视为未实质性响应招标文件要求：**

**(1) 未按规定提交投标保证金的；**

**(2)投标有效期不满足招标文件要求的；**

**(3)投标内容与招标内容及要求有重大偏离或保留的；**

**(4)投标人提交的是可选择的报价；**

**(5)投标人未按招标文件要求对投标进行分项报价；**

**(6)投标文件中提供虚假或失实资料的；**

**(7)不符合招标文件中规定的其它实质性条款。**

**评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求其他的外部证据。**

**17.3.3投标服务必须满足中华人民共和国相关法律法规及行业的强制性要求，否则该投标人的投标将按照无效投标处理。**

**17.3.4采购人、招标代理机构有下列情形之一的，将被认定为采购人、招标代理机构与投标人有串通投标行为，该投标人投标作无效投标处理：**

（1）在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

（2）评审结果公告前，直接或者间接向投标人泄露评标委员会成员等信息；

（3）明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

（4）授意投标人撤换、修改投标文件（按18条进行的澄清除外）；

（5）明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

（6）为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

**17.3.5出现17.3.4情形之一的，作无效投标处理的投标人的投标保证金将予以没收，招标代理机构有权上报财政部门取消其采购供应商资格、并按有关规定予以处罚。**

18.投标文件的澄清

18.1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，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当在评标委员会规定的时间内以书面形式作出，由其法定代表人或者授权代表签字，并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。

19. 比较与评价

19.1评标委员会将按投标人须知前附表3所述评标方法与标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

19.2对漏（缺）报项的处理：招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）报的视同已含在投标总价中。但在评标时取有效投标人该项最高报价加入漏（缺）报人的评标价进行评标。对多报项及赠送项的价格评标时不予核减也不予加分，全部进入评标价评议。

**19.3评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，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；投标人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。**

19.4评标委员会将按比较与评价最优在先原则, 排列评价顺序, 根据在投标人须知前附表3确定的中标候选人数量推荐出中标候选人。

19.5 在评标期间，若出现符合本须知规定的所有投标条件的投标人不足三家情形的，本次招标程序终止，除采购任务取消情形外，招标采购单位将依法重新组织招标或者采取其他方式采购。

**六、 定标与签订合同**

20.定标准则

20.1最低投标价不作为中标的保证。

20.2投标人的投标文件符合招标文件要求，按招标文件确定评标方法、标准，经评委评审并推荐中标候选人。

21. 中标通知

21.1评标结束后，评标结果经采购人确认后，招标代理机构应自中标供应商确定之日起2个工作日内在厦门招投标网上对中标结果进行公告，同时招标代理机构向中标供应商发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

投标人对中标公告有异议的，应当在中标公告发布之日起7个工作日内，以书面形式向招标代理机构提出质疑，并附送有关证明材料。采购人、招标代理机构应当在收到投标人书面质疑后7个工作日内，对质疑内容作出答复。提出质疑的投标人对采购人、招标代理机构的答复不满意或者采购人、招标代理机构未在规定时间内答复的，可以在答复期满后15个工作日内书面向财政部门提出投诉。

在质疑处理过程中，招标代理机构和采购人有权要求被质疑人在规定时间内就质疑事项进行说明并提交相关材料（包括被质疑人投标文件中相关复印件的原件以及其他与质疑事项有关的文件等），被质疑人应当予以配合，否则将可能承担不利的处理后果。

质疑人对中标结果的质疑应本着诚实信用、谁质疑谁举证的原则，对质疑所提供材料的真实性、合法性负责，若质疑人存在下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑，招标代理机构有权依法驳回质疑，并有权同时将质疑人虚假、恶意质疑之事在厦门招投标网上进行通报、上报上级主管部门：（1）一年内三次以上质疑均查无实据的；（2）捏造事实或者提供虚假质疑材料的。

21.2招标代理机构应当在《中标通知书》发出的同时将落标通知书发送给未中标的其他投标人。

21.3《中标通知书》将作为签订《政府采购合同》的依据。《政府采购合同》签订后，《中标通知书》成为合同的一部分。

21.4 招标代理机构应当在中标通知书发出后5个工作日内退还未中标供应商的投标保证金（含保函），在采购人与中标供应商签订合同后5个工作日内，退还中标供应商的投标保证金。

22.签订合同

22.1中标供应商必须凭中标通知书原件按招标文件的规定签订合同，并最迟应于合同签订前缴交代理服务费，否则，招标代理机构有权在厦门招投标网上对中标供应商“不按规定缴交代理服务费的行为”进行公示。若自公示之日起3个工作日内，中标供应商仍未缴交代理服务费的，招标代理机构有权按每日1%计取违约金。

22.2采购人、中标供应商应当在《中标通知书》发出之日起30日内，根据招标文件确定的事项和中标供应商投标文件，参照本招标文件第四章《政府采购合同》文本签订合同。双方所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。中标供应商无正当理由不与采购人签订合同的，其投标保证金和代理服务费将不予退还；情节严重的（如一年内累计两次及以上出现此类情形等），招标代理机构有权上报财政部门，并建议财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止其参加政府采购活动并予以通报。采购人逾期不与中标供应商签订合同的，按政府采购的有关规定处理。

在合同签订前，为保证合同顺利履行，采购人有权要求中标供应商提供相关材料以便合同签订，中标供应商应当予以配合。

22.3招标文件、招标文件的修改文件、中标供应商的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订《政府采购合同》的组成部分，并与合同一并作为本招标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。

22.4采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可与中标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10%。

22.5中标供应商因自身原因放弃中标项目、或不按照招标文件规定与采购人签订合同的、或因不可抗力或者自身原因不按合同履行的，采购人可以与排位在中标供应商之后第一位的中标候选供应商签订《政府采购合同》，以此类推。排位在中标供应商之后第一位的中标候选供应商应同意与采购人按不高于其投标报价签订《政府采购合同》。

**第三章 招标内容及要求**

**提示说明：**

**（1）全文中带有“★”的条款为关键性条款，对这些关键性条款的任何负偏离或不满足将导致该投标作无效投标处理。投标人应对招标文件中的“★”号条款进行逐条响应，否则评标委员会对其投标做出不利评审，投标人必须自行承担责任。**

**（2）本项目以合同包为单位，对于每个合同包，投标人必须完整地提供合同包要求的所有服务，否则该投标人针对该合同包的投标将按照无效投标处理。**

**（3）若招标文件第三章所述内容与其它部分的条款发生理解冲突，则以第三章所述内容为准；如招标文件发生变更，则相关条款的解释以更改通知为准。**

**（4）经评标委员会认定要求澄清的证明文件必须在规定的时间内提供，否则其将不具有中标供应商的资格。**

**（5）本项目实行网下购买招标文件，投标人必须按招标文件要求递交纸质投标文件。**

**（6）资格性证明文件请单独成册。**

# 一、项目概况

## 项目名称：厦门市96166统一门诊预约热线服务项目

## 项目建设目标、规模、内容、服务期

### 建设目标

建设厦门市96166统一门诊预约热线服务，通过呼叫中心系统与厦门市卫生健康委员会及医院预约系统对接、数据共享，为全市提供统一的医疗语音服务渠道，实现向厦门及周边乃至全国的就医者提供7×24全年365天无休门诊预约人工座席接听服务和自助语音预约服务。并支持中英文接听，确保有一条英文线路和3-5条闽南语线路接听预约和咨询。中心以预约挂号服务职能为主，并延伸到停诊通知、满意度调查、健康咨询、寻医问药、举报投诉、心理健康援助等综合性健康服务，同时作好资料保密等。统一门诊预约热线致力于提供专业预约、咨询等服务。最大限度方便市民预约就诊，解决市民“看病难”的问题。

### **1.2.2**建设规模

厦门市96166统一门诊预约热线，旨在通过智能化技术提升医疗预约服务的效率和覆盖范围。通过与厦门市统一预约平台通过平台对接，实现全市所有医疗机构门诊预约的集中统一管理，包括统一的专家资源数据中心、统一的预约流程、统一的预约途径、统一的电话预约和投诉中心。此外，系统将具备灵活的扩展性，能够根据实际需求进行快速扩容，满足未来更多医院接入的需求。并在数据安全和服务保障方面进行优化，确保系统在高负载和高并发情况下依然能够稳定运行，最终实现覆盖全市范围的高效医疗预约服务。

### **1.2.3**建设内容

本项目采购内容为建设厦门市96166统一门诊预约热线服务项目，该系统与厦门市卫生健康委员会及医院预约系统对接、数据共享，提供全市统一的电话语音服务渠道，实现7×24全年365天无休门诊预约人工座席接听服务和自助语音预约服务，厦门及周边乃至全国的就医者可通过该热线预约挂号。厦门市96166统一门诊预约热线服以预约挂号服务职能为主，包含医院门诊挂号预约、社区医生挂号预约、计划免疫接种预约。可有效解决中午、晚上及假期无法提供服务的问题，同时还提供就诊提醒服务短信、停诊通知(包括短信及人工通知)等便民服务。同时提供协助就医服务，提供各医院的地理位置、各医院的情况及科室情况、各医生的专长、就诊流程、住院流程等咨询指导服务。

### **1.2.4**项目服务期

服务期一年。合同采用一年一签。

本项目为可延续采购的服务项目，满足以下条件可以在合同期满后续签一年：

① 合同期内服务良好，未收到采购人发出的整改通知。

② 合同期内无违约行为。

# 1.3.现状及存在问题分析

国内的医疗机构在看病挂号上普遍存在较多的问题，导致服务质量一直得不到提高，市民们对医院抱怨连连，花费大量的时间在排队挂号上，甚至比看医生的时间还长。究其原因主要是挂号服务信息化手段落后单一，大多数停留在排队挂号阶段，倒号、号贩子的情况多有发生；提供预约挂号的医院服务号码各不统一，市民很难记住，需要使用时才四处查询，比较繁琐；老年患者不熟悉智能手机操作，无法独立完成医院线上预约挂号，只能现场排队，耗费大量时间和精力，甚至可能错过就医时机。

鉴于以上问题的日益严重，厦门市卫健委于2014年建设了厦门市96166统一门诊预约热线服务，解决了以下几个问题：

1. 缓解社会公众“看病难”的问题：节省了市民看病排队时间，让市民能公平获取门诊挂号资源，缓解了市民“看病难，排队难” 问题，优化医院预约管理流程，方便市民就医；

2.统一预约，实现医疗资源全市范围内的有效调配：提升了医院管理和医疗服务水平，保证了专家号源的公平获取，有效打击了“黄牛”炒号现象，构建了和谐医患关系；

3.节省了患者挂号及候诊排队时间，通过就医信息查询，使患者能够提前安排就医计划，避免盲目就医，利于患者身体健康和时间安排；

# 二.需求内容

## **2.1**业务需求

## 2.1预约挂号服务

**2.1.1.全天候服务保障**：需要7×24小时、全年无休的服务能力，以确保患者在任何时间都能够顺畅完成预约挂号或获取相关健康信息。

**2.1.2.高峰期处理能力**：系统需要能够处理高峰期的高话务量，如早高峰时段（每天的8:00-10:00）以及周一至周三的高峰期，确保服务接通率不低于85%。

**2.1.3.多语种支持**：为了更好服务不同群体，热线需要至少提供中英文及闽南语的语音服务，确保市民能用自己的语言顺利沟通。

**2.1.4.信息精准提供**：用户在预约时需要获得清晰的医院、科室、医生信息，包括科室专长、医生、专家的个人简介等，确保患者能够根据个人需求选择最适合的医疗资源。

## 2.2 智能服务

**2.2.1.智能外呼**：利用智能外呼系统，在停诊通知、就诊提醒等场景下替代人工外呼，提高外呼效率，减少资源浪费并优化信息传达的及时性。

**2.2.2.智能问诊**：系统应具备根据患者的症状、病史等提供智能问诊的能力，推荐合适的科室及医生，并提供治疗建议、健康指导等服务。

**2.2.3.互动性增强**：通过智能客服大模型和语音识别技术提升患者与系统之间的互动体验，帮助患者快速找到合适的医疗资源并引导他们完成正确的就医决策。

## 2.3数据安全和隐私保护

**2.3.1.数据加密与保护**：所有涉及患者信息、预约数据、通话记录等敏感数据都必须进行加密处理，确保信息的机密性与完整性。

**2.3.2.合规性与审计**：系统需符合医疗行业的数据安全和隐私保护标准，定期进行安全审计和漏洞检测，确保系统符合相关法规要求。

**2.3.3.信息访问控制**：系统应具备细致的权限管理机制，确保只有授权人员能够访问和处理患者的敏感数据。

## 2.4用户体验与服务质量

**2.4.1.自定义话务引导**：呼叫系统需要根据不同患者需求提供个性化的语音引导和路由策略，减少不必要的等待时间并确保患者快速被转接至合适的服务渠道。

**2.4.2.坐席人员专业培训**：为了提高服务质量，所有坐席人员需要进行严格的专业培训，包括医疗常识、服务态度、投诉处理、语言沟通技巧等，确保他们能够快速有效地解答患者问题。

**2.4.3.满意度调查与回访**：系统应集成自动回访调查功能，在服务完成后自动进行满意度评分，帮助平台跟踪和分析患者的反馈意见，进一步优化服务。

## 2.5投诉与反馈处理

**2.5.1.投诉管理机制**：建立详细的投诉记录与跟踪机制，所有患者的投诉应及时处理并反馈结果，确保公众诉求能够得到快速响应和解决。

**2.5.2.公开透明的投诉处理流程**：对于常见问题，应设立专门的投诉处理小组，确保投诉能够在1个工作日内得到处理，紧急情况在1小时内解决。

## 2.6系统性能与技术保障

**2.6.1.高可用性与冗余保障**：系统应具备冗余备份机制，确保在关键环节出现故障时能够快速切换，保证系统的高可用性，确保不影响服务的持续性。

**2.6.2.负载均衡和扩展能力**：系统应支持大流量并发处理，尤其是在高峰期，能够平衡话务量，防止因流量过大导致服务瘫痪，并具备灵活的扩展能力以适应未来的需求增长。

**2.6.3.系统备份和灾难恢复**：投标方案中需确保系统支持定期备份和高效的灾难恢复方案，在发生系统故障时能够在最短时间内恢复正常服务，保证服务不中断。

## 2.7综合服务

**2.7.1.健康知识库**：构建和维护一个包含医院信息、医生资料、就诊指南等的动态更新的知识库，帮助坐席人员提高回答效率，也为患者提供快速获取信息的途径。

**2.7.2.多平台服务整合**：除了传统的电话预约，系统还应与“美丽厦门智慧健康”公众号等平台进行联动，提供无缝的多渠道服务，提升患者的便捷体验。

# 三.项目建设方案

## 3.1.总体设计方案

门诊预约呼叫中心由呼叫中心平台及门诊预约诊疗业务平台和客服座席组成（门诊预约诊疗业务平台软件已建设完成），通过数据专线与厦门市卫生健康委员会的云平台实现“一点对接”，与现有厦门区域门诊挂号预约系统实时同步协同工作，实现号源的导入、管理以及同步，面向厦门乃至周边城市的市民提供统一预约挂号、短信提醒等服务。同时为厦门市卫生健康委员会提供服务质量监督终端远程接入服务。



## **3.2**本期项目建设方案

本期项目建设方案是根据具体需求，结合系统功能与技术特点，进一步落实并提供具体解决方案。各项建设内容旨在解决市民“看病难”和“预约难”的问题，并充分利用智能化技术优化服务效率与质量。

### 3.2.1 厦门市96166统一门诊预约热线服务项目建设

根据“全天候服务保障”与“高峰期处理能力”需求，本项目采购统一门诊预约热线服务，全面提升预约效率与可用性。

#### 3.2.1.1建设内容

1. 呼叫中心统一接入：通过建设统一的呼叫中心平台，市民可以通过热线电话、语音识别和智能语音引导等方式进行预约挂号、健康咨询等服务。
2. 智能质检：将坐席通话录音转写为文字，通过AI大模型（例如Deepseek等）进行分析，系统可根据预设的质检规则自动判断坐席操作是否符合规章制度，提升质检效率与准确性。
3. 知识库：通过AI大模型（例如Deepseek等）更新训练96166热线知识库，为坐席提供智能导诊服务。坐席可实时查询并获取精准的业务解答，提升服务响应速度与准确性。

（4）多语种支持：支持中英文及闽南语的语音服务，满足不同语言群体的需求。

（5）AI就诊提醒：为减少因忘记就诊时间导致的错过，本期项目引入了AI自动拨打电话提醒功能，在患者预约的就诊时间临近时（如一天或半天前），自动拨打电话提醒患者按时就诊。

（6）AI停诊提醒：为避免用户错过公众号停诊信息，增加不必要的行程，当系统监测到用户所预约医生停诊时，AI调取患者预约数据自动拨打电话提醒用户进行重新预约。

#### 3.2.1.2技术应用

1. AI大模型智能语音识别技术：系统通过AI大模型集成的语音识别技术，支持多语种准确识别，提升了非标准语音（如闽南语）识别的准确性，解决了语言障碍问题。
2. 医疗智能客服大模型：基于医疗智能客服大模型，依托先进的AI技术，平台集成智能问诊功能。通过患者提供的症状等信息，智能引导居民完成问诊流程，推荐检查项目并提供治疗建议，全面提升诊疗效率与质量，优化居民就诊体验。

（3）自动语音引导：系统自动根据用户输入的需求提供相关选项，减少了人工操作，提高了用户体验。

（4）AI智能外呼系统：采用AI智能外呼技术，自动外呼并播放预设的提醒语音，提醒患者即将到来的就诊时间。

（5）语音识别与自然语言处理：通过语音识别和自然语言处理技术，确保电话提醒的清晰性与准确性，提供自然流畅的互动体验。

#### 3.2.1.3功能描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能** | **描述** | **目标** |
| **呼叫接入与分配** | 自动接入市民来电，并根据需求分配到对应坐席或自助语音服务 | 高效接入，减少等待时间，提升接通率 |
| **自动语音引导与分流** | 根据来电者需求提供语音引导，支持多语种服务 | 提供快捷准确的服务，满足不同语言群体的需求 |
| **多语种支持** | 提供中英文、闽南语语音服务 | 满足不同语言需求，消除语言障碍 |
| **通话录音与回访** | 自动录音，提供通话回访和满意度调查 | 评估服务质量并优化，提升用户体验 |
| **黑名单管理** | 针对号贩子等恶意行为，管理黑名单并限制呼入 | 减少恶意骚扰，保障系统运行质量 |
| **自动化电话提醒** | AI系统自动拨打电话向患者提醒即将到来的就诊时间 | 提高患者就诊准时率，减少因忘记就诊而错过的情况 |
| **智能化外呼系统** | 根据患者的预约信息和就诊时间，自动生成提醒任务并由AI系统拨打电话 | 减轻人工外呼负担，提升信息传达效率 |

#### 3.2.1.4效益

（1）实现全天候无休门诊预约服务：确保在任何时段都能顺畅接入并进行预约。

（2）提高高峰期话务量处理能力：确保接通率达到85%以上，减少了市民的等待时间。

（3）提高就诊准时率：通过AI自动拨打电话提醒患者，确保患者能够准时到达医院，减少了因忘记或忽视就诊时间导致的错过。

（4）减轻人工外呼负担：智能化的外呼系统能够自动处理大量的提醒任务，减少了人工外呼的工作量，提高了工作效率。

（5）提升患者体验：提供个性化的电话提醒，使患者能够清晰了解就诊安排，增强了患者对服务的满意度。

### 3.2.2 智能调度与号源管理系统

针对精准的预约调度与智能服务与互动需求，本期项目需要引入智能调度与号源管理系统，优化医疗资源分配，确保号源的合理利用。

#### 3.2.2.1建设内容

（1）智能调度系统：基于市民的预约需求、医院的号源情况及专家排班，通过智能算法进行动态调度。

（2）预约信息推送与提醒：预约成功后，系统自动发送短信与语音提醒，避免患者忘记就诊时间。

#### 3.2.2.2技术应用

（1）AI大模型智能负载均衡技术：系统通过AI大模型技术根据实时预约数据进行负载均衡，优化专家号源的分配，确保医疗资源最大化利用。

（2）大数据与AI调度算法：系统结合大数据分析，对市民的历史就诊记录和预约行为进行分析，从而实现精准的号源调度。

#### 3.2.2.3功能描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能** | **描述** | **目标** |
| **号源智能调度** | 根据医院和专家的排班情况，智能调配预约号源 | 提高预约成功率，合理分配医疗资源 |
| **预约信息推送与提醒** | 自动通过短信和语音提醒患者预约信息及就诊提醒 | 提高患者准时就诊率，减少错过预约情况 |
| **就诊安排自动优化** | 根据患者的需求和就诊记录，优化就诊安排 | 减少患者等待时间，提升就诊效率 |

#### 3.2.2.4效益

（1）大大提高预约成功率，避免了预约冲突和资源浪费。

（2）通过智能推送功能，提高患者的就诊准时率，减少了因忘记预约时间而错失就诊机会的情况。

### 3.2.3 服务质量监控与反馈机制

为回应用户体验与服务质量需求，本期项目需加强服务质量的监控和用户反馈机制，确保呼叫中心的服务水平持续提升。

#### 3.2.3.1建设内容

（1）服务质量监控系统：通过自动化的语音转文字与AI分析技术，实时监控坐席服务质量，确保服务标准的执行。

（2）满意度调查与回访：在服务结束后，系统自动通过语音或短信方式进行用户满意度调查。

#### 3.2.3.2技术应用

（1）AI大模型智能质检：采用AI大模型的语音转文字和情感分析技术，对坐席通话内容进行自动评分，评估服务质量。系统可根据预设的规则自动检测坐席操作是否符合要求。

（2）智能回访系统：系统能够根据用户的反馈，自动生成回访任务，并智能分配给坐席人员进行后续服务。

#### 3.2.3.3功能描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能** | **描述** | **目标** |
| **智能质检** | 自动转写通话内容并进行质量评分，检查服务是否符合标准 | 提高质检效率，及时发现问题 |
| **满意度调查** | 系统自动发起满意度调查，并根据用户反馈进行优化 | 实时反馈服务质量，提升用户满意度 |
| **工作状态监控** | 管理人员可实时监控坐席状态，包括在线/离线、接入/挂断状态 | 提高坐席管理效率，确保服务顺畅 |

#### 3.2.3.4效益

（1）通过智能质检，提升服务的准确性和标准化，确保服务质量一致性。

（2）快速收集用户反馈，及时发现并解决服务中的问题，提升整体客户满意度。

### 3.2.4 数据安全与隐私保护

为响应数据安全与隐私保护需求，本期项目需建设严格的数据加密与访问控制机制，确保患者数据的安全性与合规性。

#### 3.2.4.1建设内容

（1）数据加密存储与传输：系统中的所有敏感数据，包括患者个人信息、预约记录和通话录音，均需采用高级加密技术进行存储与传输。

（2）权限管理与访问控制：系统对不同角色设置不同的权限，确保只有授权人员才能访问敏感数据。

#### 3.2.4.2技术应用

（1） AI大模型安全审核机制：结合AI大模型的安全技术，定期对系统中的数据进行安全性审计和漏洞检测，确保系统符合最新的隐私保护法规。

（2） 加密技术与多重身份认证：所有数据传输使用加密算法，所有敏感操作需要进行多重身份验证，增强数据安全性。

#### 3.2.4.3功能描述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能** | **描述** | **目标** |
| **数据加密** | 所有敏感数据，包括个人信息、预约记录等进行加密存储与传输 | 确保信息的安全性，防止数据泄露 |
| **权限管理与访问控制** | 系统根据角色分配访问权限，确保只有授权人员才能访问敏感数据 | 严格控制数据访问，确保信息保密 |
| **安全审计** | 定期进行数据安全审计，检查系统漏洞并进行修复 | 确保系统符合隐私保护标准，降低信息泄露风险 |

#### 3.2.4.4效益

（1）确保患者信息的隐私和安全，符合医疗行业的数据保护标准。

（2）提高数据访问的安全性，减少了数据泄漏和滥用的风险，增强了市民对系统的信任。

### **3.2.5**系统服务保障

**3.2.5.1客服坐席**

3.2.5.1.1客服代表的工作环境包括工作台、操作终端、接听/外呼设备、接入网络，UPS不间断电源等。满足门诊预约呼叫中心管理规范及业务操作流程，及时接听客户热线电话处理客户的呼叫预约请求，并认真记录呼叫用户的意见，填写相关工作表单。

**★**3.2.5.1.2**本项目客服坐席须为本项目专属专用，不得与其他项目复用。**

**★**3.2.5.1.3**人员数量：服务中心的专职人员不少于65人。高峰期仅使用人工坐席，不得使用AI坐席（每日8:00-10:00为早高峰期，每周一至周三为高峰周期）。**

**★3.2.5.1.4、投标人需承诺以下内容：（1）若中标，在厦门市行政区内设置呼叫中心场地（2）若中标，准时足额支付客服坐席薪资福利等各项费用。投标人需提供承诺函并加盖单位公章（格式自拟）。**

3.2.5.1.5人员培训：针对有/无经验的入职人员进行四项专业技能培训，分别包含系统操作培训、专业术语培训、业务知识培训、线上实操培训，配有培训会议室及实操室，提供专业培训并且融入综合考核审查，确保入职人员能独立上岗。

3.2.5.1.6配备相应的经理、主管、现场督查、培训专员、投诉专员等管理人员。

3.2.5.1.7不定期组织人员至医院学习了解医院就医流程、分诊知识等。与院方人员展开交流会，加强对医院的了解开展工作。

### **3.2.6知识库管理**

（1）健康知识库：根据规则建立完善的健康知识库，以详细的类别作为主索引进行维护。健康知识库主要用于支撑人工坐席解答群众询问，查询时可根据类别或症状进行精确或模糊查询，也可按照分类查询知识库。知识库信息由专人维护，具备上传、修改、审核功能，坐席员仅有查看及导出权限。

（2）机构知识库：可添加、修改接入机构信息文档资料，如服务项目介绍、最新动态和新闻等，便于对文档进行共享与管理，为客服提供一个统一的服务口径。

**四.投标人特定资格要求**

**★4.1、投标人或其所属总公司需具有国家工业和信息化部或通信管理局颁发的在有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》(业务种类包含：呼叫中心业务)，并在投标文件中提供许可证复印件并加盖投标人公章，否则作无效投标处理。（如该证书为投标人所属总公司取得的，还应提供其所属总公司营业执照副本复印件）**

**五.报价要求**

**★5.1.本项目投标人所报价格不得超过采购预算（人民币649万元)，否则其投标作无效投标处理。**

5.2本次报价以人民币为货币单位。

5.3本项目总报价包含服务期限内的所有费用，包括但不限于人员工资、管理费用、五险一金、人身意外保险、场地费、运营管理费、平台费、第三方业务平台对接、通信专线费、短信费、电费、税费管理费、涉及该项目产生的程序对接、项目实施、网络、信息安全、软件维护等支出、风险费、验收费、运行维护费用、招标代理服务费等为完成本项工作所有可能发生的费用。凡漏报的费用均视为已包括在投标总报价中。

5.4本项目根据各个医院实际话务量对医院按月收取相关费用，费用主要组成部分为人工坐席费及短信费。

各医院费用结算方式为：各医院每月需向乙方支付的费用的计算方法为：【坐席费÷12个月+新增坐席费+实际短信费+停诊通话费-各医院接入费用总和-考核费用】×本院话务量比例+本院接入费用。其中：

（1）月实际预约成功数：每月通过该96166统一预约呼叫中心服务热线成功预约的实际数量。

（2）总预约成功数：每月该96166统一预约呼叫中心服务热线成功预约的总数量。

（3）各院比例：月实际预约成功数÷总预约成功数

（4）短信量暂估数量为2300万条/年，暂估数量为根据往年情况预估。

5.5报价人所报价格在成交后合同实施过程中不因市场或政策价格的调整而增减。

5.6报价人报价中漏考虑、少考虑的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中 标 后不得再向采购人收取任何费用。

六.项目培训及售后服务

6.1.要求投标人必须根据项目建设内容，提出详细的培训计划、培训课程内容（所有费用含在项目报价中），并针对不同角色进行有针对性的培训。

6.2.要求投标人必须提供专业的培训团队，确保整个项目培训工作的顺利进行。

6.3.要求投标人必须拥有专业的售后维护服务团队，能够保证本项目所建设系统的正常运行。

6.4.对于系统在使用过程中出现的问题，在1小时内远程维护响应。如远程维护不能解决，则在24小时内工程技术人员到达现场维修。

七.知识产权要求：

投标人必须保证采购人在使用其系统软件过程的任何时候均不侵犯第三方的知识产权（包括但不限于专 利权、商 标权、著作权和技术秘密等权利）。若任何第三方针对中标供应商根据本项目提供的服务行为提出知识产权侵权指控，中标供应商须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。如果采购人因为第三方的侵权指控遭受了损失（包括但不限于律师费、诉讼费、生效法律文书要求采购人承担法律责任等），采购人有权向成交供 应 商追偿。

**八.保密要求**

8.1投标人必须遵守保密法，按照保密规范执行项目工作。

8.2投标人必须对本项目的技术文件、涉及应用平台的所有数据（含各个业务系统对接数据信息）以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档和数据信息予以保密。报价人必须遵守与采购人签订的保密协议，未经采购人书面许可，报价人不得以任何形式向第三方透露本项目采购文件以及本项目的任何内容。

**九.商务条件  
9.1交付条件：经采购人验收合格交付。  
9.2是否收取履约保证金： 否。**

**9.3验收要求：项目完成的服务成果达到了本项目的服务指标并在服务期满后，由采购人以及选取代表性的使用单位对项目进行评价，证明服务运营良好后，由验收小组按本项目的合同和国家有关规定规范，组织项目最终验收，出具最终验收报告。**

9.4.付款及结算方式：

本项目中标人根据各个医院实际话务量对医院按月收取相关费用，并与各个医院按月自行结算。

**第四章 政府采购合同**

|  |
| --- |
| 注释：  本格式条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款、修改相关条款， 但不得与招标文件、投标文件的实质性内容相背离。 |

合同号：

甲方(采购人)： 签定地点：

乙方（中标供应商）： 签定日期： 年 月 日

根据甲方委托(招标代理机构)对 进行招标采购（招标编号： ）的招标结果，乙方为中标供应商，现依照招标文件、投标文件及有关法律、法规、规章规定的内容，双方达成如下协议：

1、合同标的和合同价格

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 服务商 | 数 量 | 单 价 | 总 价 | 服务期 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

2、服务地点:

3、项目清单：

4、付款方式与条件：

5、质量要求和技术标准：

6、技术服务、人员培训及技术资料

（技术服务、人员培训及技术资料应按招标文件要求填列。）

7、验收

（项目验收标准和方法应按招标文件要求填列。）验收结果经双方确认后，双方代表必须按规定的验收交接单上的项目对照本合同填好验收结果并签名盖章。

8、质量保证

在服务期内，乙方在接到甲方故障通知后 小时内应委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，并及时填写维修报告（包括故障原因、处理情况及甲方意见等）报甲方备案，若 小时内无法排除故障，则应先提供同档次备用机供甲方使用。其中发生一切费用由乙方承担。

9、知识产权：

乙方须保障甲方在使用该服务或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与甲方无关，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的责任与一切费用。如甲方因此而遭致损失的，乙方应赔偿该损失。

10、违约责任

10.1未按期交货的违约责任：

11、违约终止合同

11.1在补救违约而采取的任何其他措施未能实现的情况下，即在甲方发出的违约通知后30天内（或经甲方书面确认的更长时间内）仍未纠正其下述任何一种违约行为，甲方有权向乙方发出书面违约通知，甲方终止本合同：

11.1.1如果乙方未能在合同规定的期限内或双方另行确定的延期交货时间内交付合同约定的服务。

11.1.2乙方未能履行合同项下的任何其它义务。

12、不可抗力

因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关主管机关证明后的15日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

13、合同纠纷处理方式：因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可选择以下任一方式解决：

（ ）向 （甲方所在地）仲裁委员会申请仲裁；

（ ）向有管辖权的人民法院提起诉讼。

14、其他约定

14.1本采购项目的招标文件、中标供应商的投标文件以及相关的澄清确认函（如果有的话）均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

14.2本合同未尽事宜，双方另行补充。

14.3本合同一式四份，经双方授权代表签字并加盖公章后生效。甲方、乙方各执一份，送政府采购管理办公室、招标代理机构各备案一份，具有同等效力。

甲 方： 乙 方：

单位地址： 单位地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电 话： 电 话：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

**第五章 投标文件格式**

|  |
| --- |
| 注释：  《投标文件格式》是投标人的部分投标文件格式和签订合同时所需文件的格式。投标人应参照这些格式文件制作投标文件，否则后果由投标人自行承担。 |

**政府采购项目**

**投 标 文 件**

**项 目 名 称：**

**招 标 编 号：**

**投标人名称 ：**

**日 期 ：**

**目 录**

1. 投 标 书

2. 开标一览表

3. 投标分项报价表

4. 项目说明一览表

5. 项目范围清单

6. 技术规格和商务响应表

7. 投标人的资格证明文件

资格声明

投标人的资格声明

单位授权书

单位营业执照、税务登记证

8. 代理服务费承诺书

**投 标 书**

致：

根据贵方为 项目的投标邀请（招标编号: ），本签字代表（全名、职务）正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件正本一份和副本四份。

(1) 开标一览表

(2) 投标分项报价表

(3) 项目说明一览表

(4) 项目范围清单

(5) 技术规格和商务响应表

(6) 投标人资格证明文件

(7) 代理服务费承诺书

(8) 以 方式提供的金额为人民币 元的投标保证金。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1.所附详细报价表中规定的应提供和交付的服务报价总价（交钥匙总包价）为人民币 ，即 （中文表述）。

2.投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果。

3.投标人保证遵守招标文件的全部规定，投标人所提交的材料中所含的信息均为真实、准确、完整，且不具有任何误导性。

4.投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

5.本投标文件自开标日起投标有效期为：在招标文件投标人须知前附表1第3项所规定的期限内保持有效。

6.如果发生招标文件第二章投标人须知第12条所述情况，则同意招标代理机构不予退还投标保证金。

7.投标人同意按照招标代理机构要求提供与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何投标。

8. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编： 电子信箱：

电话： 传真：

投标人代表签字：

投标人（全称并加盖公章）：

日 期： 年 月 日

**一、开标一览表**

投标人（全称并加盖公章）： 招标编号∶ 货币单位：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同包 | 服务名称 | 数量 | 服务商 | 投标报价  （元） | 服务地点 | 服务时间 | 是否联合体投标 | 联合体组成单位 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 投标总价 |  | | | | | | | | |
| 服务范围 |  | | | | | | | | |
| 服务要求 |  | | | | | | | | |
| 服务标准 |  | | | | | | | | |

**二、投标分项报价表**

投标人名称： 招标编号： 货币单位：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 投标项目合同包 | |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 项目名称 | |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 服务商 | |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 数量 | |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 技术服务费 | |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 检验培训费 | |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 保险费用 | |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 其他费用 | |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 投标价格 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 投标总价 | |  | | | | | |

注：投标人可按上述格式进行分项报价，也可以自行拟定格式进行分项报价。

**三、项目说明一览表**

（按投标合同包下品目号类别分别填写）

投标人名称: 招标编号∶

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同包号 |  | 项目名称 |  | 服务商 |  | 数量 |  |
| 详细性能说明 | | | | | | | |

**四、项目范围清单**

**五、技术规格和商务响应表**

投标人（全称并加盖公章）： 招标编号∶

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 招标要求 | | | | 投标响应 | | |
| 合同包/品目号 | 项目名称 | 规格条目号 | 招标文件要求 | 投标响应情况 | 投标响应对应的页码 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：1、投标人应对招标文件中的“★”号条款进行逐条响应，否则评标委员会对其投标做出不利评审，投标人必须自行承担责任。投标人存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。

投标人代表签字：

**六、投标人的资格证明文件**

**关于资格的声明函**

：

关于贵方 年 月 日第 （招标编号）投标邀请，本签字人愿意参加投标，提供招标文件“招标服务及要求”中规定的 （合同包/品目号） （服务名称），并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1．本签字人确认资格文件中的说明以及投标文件中所有提交的文件和材料是真实的、准确的。

2．我方的资格声明正本一份，副本四份，随投标文件一同递交。

投标人（全称并加盖公章）：

地 址：

邮 编：

电 话/传 真： 电子信箱：

投标人代表签字：

**投标人的资格声明**

1．投标人概况：

Ａ．投标人名称：

Ｂ．注册地址：

传真： 电话： 邮编：

Ｃ．成立或注册日期：

Ｄ．法定代表人： （姓名、职务）

实收资本：

其中 国家资本： 法人资本：

个人资本： 外商资本：

Ｅ．最近资产负债表（到 年 月 日为止）。

(1)固定资产合计:

(2)流动资产合计:

(3)长期负债合计:

(4)流动负债合计:

Ｆ．最近损益表（到 年 月 日为止）。

(1)本年（期）利润总额累计：

(2)本年（期）净利润累计：

2．我方在此声明，我方具备并满足下列各项条款的规定。本声明如有虚假或不实之处，我方将失去合格投标人资格且我方的投标保证金将不予退还。

（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）近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3．最近三年投标服务在国内主要用户的名称和地址：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户名称和地址 | 销售服务名称、规格 | 数量 | 服务期 | 运行状况 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

4. 单位营业执照、税务登记证见附件。

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日 期： 年 月 日

传 真：

电 话：

**单位授权书**

（招标代理机构） ：

（投标人全称）授权 （投标人代表姓名）为投标人代表，代表本公司参加贵司组织的 项目（招标编号 ）招标活动，全权代表本公司处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。投标人代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表： 性别： 身份证号：

单位： 部门： 职务：

详细通讯地址： 邮政编码: 电话：

附：被授权人身份证件

授权方

投标人（全称并加盖公章）： 日 期：

接受授权方

投标人代表签字：

日 期：

**单位营业执照、税务登记证**

：

现附上由 （签发机关名称）签发的我方单位营业执照副本复印件，该执照真实有效。

现附上由 （签发机关名称）签发的我方税务登记证副本复印件，该证件已经年检，真实有效。

（注：单位营业执照、税务登记证提供复印件，由企业加盖公章并注明复印件与原件一致。）

投 标 人（全称并加盖公章）：

投标人代表签字：

日 期：

**七、代理服务费承诺书**

致：

我司在贵司组织的 项目招标中投标（招标编号： ），如获中标，我们保证按招标文件的规定，以汇款、转帐方式向贵司缴交代理服务费。

我司一旦中标，承诺凭中标通知书原件按招标文件的规定签订合同，并最迟应于合同签订前缴交代理服务费，否则，我司同意贵司在厦门招投标网上对我司“不按规定缴交代理服务费的行为”进行公示。若自公示之日起3个工作日内，我司仍未缴交代理服务费的，我司同意按每日1%计取违约金。

特此承诺！

投标人（全称）：

邮 编： 电 话：

传 真： 日 期：

附：廉洁承诺书

**廉洁承诺书**

为促进廉洁自律有关规定的落实，打击贿赂、以权谋私等违法犯罪行为，保证各项经营活动健康有序开展，维护员工职业操守，提高合作效率，本单位在与厦门万翔招标有限公司开展投标业务活动中承诺：

一、自觉遵守国家法律、法规，按照《中国共产党纪律处分条例》、《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》以及有关要求进行各项业务活动。

二、不向厦门万翔招标有限公司的工作人员及其亲属馈赠礼金、礼品（含有价证券）；不向厦门万翔招标有限公司的工作人员提供任何应由其个人支付报酬的劳务（如：建、修住宅等）和其它服务；不为厦门万翔招标有限公司的工作人员安排可能影响公正执行公务的任何活动（如：旅游、高消费宴请、娱乐等）；不为厦门万翔招标有限公司的工作人员支付应由其个人支付的任何赞助费、宣传费、咨询费、劳务费等；不为厦门万翔招标有限公司的工作人员报销任何名义的个人消费凭证；不为厦门万翔招标有限公司的工作人员安排违反社会公德的活动；不为厦门万翔招标有限公司的工作人员提供经商、办企业、消费提供特殊便利或优惠等。

三、不与其他经营者串通报价和投标，不排挤其他经营者的公平竞争，损害其他经营者的合法权益；不在工程建设的预决算编制工作中弄虚作假、高估冒算。

四、发现厦门万翔招标有限公司的工作人员有受贿行为或索贿要求、徇私舞弊、滥用职权时，将予以举报并提供证据。举报电话：5705656或5706818；举报邮箱：[cts@iport.com.cn](mailto:zpk@iport.com.cn)；举报信件：厦门市湖里区机场北路476号四楼厦门万翔招标有限公司，总经理收。

五、自觉接受监督，本单位及员工若有违反本承诺书（包括但不限于本承诺书所列举禁止项目），致使厦门万翔招标有限公司工作人员受到纪检监察部门党纪、政纪处分，自处分确定之日起三日内，本单位自愿支付贵公司 2 万元人民币违约金；致使厦门万翔招标有限公司工作人员受到司法机关刑事追究（判处拘役或有期徒刑以上刑罚处罚），自判决生效之日起三日内，本单位自愿支付贵公司 5 万元人民币违约金。

特此承诺。

投标人名称（盖章）：

法定代表人（或授权代表）：

联系电话： 日期：

**退还投标保证金申请表**

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人名称 |  |
| 组织机构代码证 |  |
| 项目编号 |  |
| 项目名称 |  |
| 保证金金额 |  |
| 收款单位名称 |  |
| 开户银行（需填写完整） |  |
| 开户行账号（原来转保证金账号） |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |

备注：中标供应商在接到厦门万翔招标有限公司发出的中标结果通知书后，需尽快缴交完代理服务费并签订合同，再将合同复印件传真至厦门万翔招标有限公司（邮箱：wxwcn1@iport.com.cn；联系人及电话陈小姐0592-5703367），厦门万翔招标有限公司再安排退保证金。由于以上信息错误导致保证金无法及时退还的责任由投标人自行负责。

（投标人名称，加盖公章）

年 月 日

质疑函要求

供应商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：

(一)供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;

(二)质疑项目的名称、编号;

(三)具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;

(四)事实依据;

(五)必要的法律依据;

(六)提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字;供应商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。

评分响应要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **细则内容** | **满分分值** | **响应内容** | **页码** |
| 1-1 |  |  |  |  |
| 1-2 |  |  |  |  |
| 1-3 |  |  |  |  |
| 1-4 |  |  |  |  |
| 1-5 |  |  |  |  |

**招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）**

**1优先类节能产品、环境标志产品价格扣除证明材料（若有）**

**1-①优先类节能产品、环境标志产品统计表（价格扣除适用，若有）**

项目编号：

货币及单位：人民币元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 本合同包内属于节能产品的报价情况 | | | | | |
| 合同包 | 品目号 | 货物名称 | 单价 | 数量 | 总价 | 认证种类 |
| \* | \*-1 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| 报价 | 合同包内属于节能产品的报价总金额：　　　　　。 | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 本合同包内属于环境标志产品的报价情况 | | | | | |
| 合同包 | 品目号 | 货物名称 | 单价 | 数量 | 总价 | 认证种类 |
| \* | \*-1 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
| 报价 | 合同包内属于环境标志产品的报价总金额：　　　　　。 | | | | | |

※注意：

1、对节能、环境标志产品计算价格扣除时，只依据招标文件“投标人须知前附表3：评标方法、评标标准、定标原则”。

2、本表以合同包为单位，不同合同包请分别填写；同一合同包请按照其品目号顺序分别填写。

3、具体统计、计算：

3.1属于政府强制采购的节能产品不享受价格扣除优惠。若投标产品既属于节能产品又属于环境标志产品，分别计算价格扣除优惠。

3.2计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3投标人应按照招标文件要求认真统计、计算。

3.4若无节能、环境标志产品，不填写本表。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：　　年　　月　　日

**1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）**

**2小型、微型企业产品等价格扣除证明材料（若有）**

**2-①中小企业声明函（价格扣除适用，若有）**

**中小企业声明函（货物）**

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（招标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1，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称） ，属于（招标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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：　　年　　月　　日

※注意：

1、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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

**中小企业声明函（工程、服务）**

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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（招标文件中明确的所属行业）；承建（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1，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）；承建（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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：　　年　　月　　日

※注意：

1、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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

**2-②小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）**

编制说明

1、投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料，证明材料应与《中小企业声明函》的内容相一致，否则视为《中小企业声明函》内容不真实。

2、投标人为监狱企业的，根据其提供的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进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。

3、投标人为残疾人福利性单位的，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》（格式附后）进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附：

**残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）**

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标★）

（ ）由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

（ ）由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：　　年　　月　　日

附：

**监狱企业证明材料**

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在投标文件中提供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招标文件规定的其他价格扣除证明材料（若有）**

编制说明

若投标人可享受招标文件规定的除“节能（非强制类）、环境标志产品价格扣除”及“小型、微型企业产品等价格扣除”外的其他价格扣除优惠，则投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料。

## 联合体协议书（若有）

（所有成员单位名称）自愿组成 （联合体名称）联合体，共同参加 （项目名称）项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. （某成员单位名称）为 （联合体名称）联合体牵头人。

2.联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同谈判活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本招标项目有关的一切事宜。

3.联合体牵头人在本项目中签署的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务，并向采购人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下:

(1) ;

(2) ;

(3) 。

5.本协议书自所有成员单位法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字，并盖单位章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

6.本协议书一式【】份，联合体成员和采购人各执一份。

注：由委托代理人签字的，应附授权委托书。

联合体牵头人名称： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

联合体成员名称： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

联合体成员名称： （盖单位章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

# 附件：福建省政府采购供应商资格承诺函

致(采购人或政府采购代理机构):

单位名称(自然人姓名):

统一社会信用代码(身份证号码):

法定代表人(负责人):

联系地址和电话:

我单位(本人)自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺:

一、我单位(本人)具备招标文件要求以及《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:

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;

5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件。

二、不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动”情形。

我单位(本人)对本承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓如所作信用承诺不实，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第(一)项规定的“提供虚假材料谋取中标成交”违法情形。经调查属实的，愿意接受行政监管部门按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条:“处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照，构成犯罪的，依法追究刑事责任”和政府采购法律法规有关规定处理。

投标人名称(单位公章):

年 月 日

注:

1.我单位(本人)专指参加政府采购活动的供应商(含自然人)；

2.资格承诺的投标人应在投标(响应)文件中按此模板提供承诺函，否则，视为未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件，按资格审查不通过处理。