公开招标文件

项　目　名　称：新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目

招　标　编　号：xsj-2023-1125

采　　购　　人：新疆维吾尔自治区医疗保障局

采购代理机构：新疆新世纪招标有限公司

时　　间：二零二三年

目录

第一章 投标人须知.....6
1．总则.....6
2．招标文件.....8
3．投标文件.....9
4．投标.....11
5．开标.....12
6．评标.....12
7．定标及合同授予.....13
8．纪律和监督.....14
第二章 评标办法.....15
评审办法前附表.....15
1. 评标方法.....16
2. 评标标准.....19
3. 评标程序.....19
第三章 合同条款.....26
第四章 服务标准和要求.....26
第五章 投标文件格式.....38
目录.....39
一、投标函.....40
二、开标一览表.....41
三、投标价格明细表.....42
四、商务条款偏离表.....43
五、技术条款偏离表.....44
六、法定代表人身份证明书.....45
七、法定代表人授权委托书.....46
八、投标人基本情况.....47
8.1、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明.....48
8.2、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料.....49
8.3、具备依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的书面承诺.....50
8.4、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料.....51
8.5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明.....52
8.6、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料.....53
九、投标人近年类似项目业绩表.....56
十、项目负责人简历表.....57
十一、拟派本项目服务人员情况表.....58
十二、服务方案.....59
十三、其他需要提交的资料.....59
第六章 补充条款.....60

新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目

公开招标公告

项目概况

新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目 招标项目的潜在投标人应在政采云平台 http://www.zcygov.cn 获取招标文件，并于 2023 年 12 月 18 日 11:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

招标方式：公开招标

项目编号：xsj-2023-1125

项目名称：新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目

预算金额（元）：8500000

最高限价（元）：8500000

采购需求：

标项一:

标项名称:新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目

数量:不限

预算金额（元）：8500000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：通过购买服务的方式，进一步畅通医保部门与广大群众的沟通联络渠道，为自治区参保群众提供热线咨询服务，接受政策咨询、倾听群众意见、回应医保诉求，解决群众反映的拨打热线难、专业诉求无法及时处理造成的医保投诉率高的问题，落实“管理服务优化便捷”的医保发展目标，提升医疗保障公共服务水平，推进新时代国家医保治理能力建设，为广大群众提供更加优质高效的医疗保障客服服务。

备注：/

合同履约期限：自合同签订之日起 2 年。

本项目不接受联合体投标。

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：无；

3.本项目的特定资格要求：无；

三、获取招标文件

时间：2023 年 11 月 27 日至 2023 年 12 月 04 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台 http://www.zcygov.cn

方式：免费获取，供应商登陆政采云账户（网址：https://www.zcygov.cn/），在线申请获取招标文件（登录政府采购云平台→采购项目→获取采购文件→申请，审核通过后可下载招标文件，如有操作性问题，可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2023 年 12 月 18 日 11:00（北京时间）

投标地点：供应商应在此之前将加密的投标文件上传至政采云平台对应位置（逾期送达或不符合规定的投标文件将被拒绝接收）。

开标时间：2023 年 12 月 18 日 11:00（北京时间）

开标地点：政采云平台 https://www.zcygov.cn/不见面开标大厅

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.本项目实行网上投标，采用投标文件电子标书；

2.各供应商在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书（符合国密标准）申领。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。有意向参与电子开评标的供应商，可访问新疆数字证书认证中心官方网站（https://www.xjca.com.cn/）或下载“新疆政务通”APP 自行申领。如需咨询，请联系新疆 CA 服务热线 0991-2819290；

3.供应商在完成政采云电子交易客户端下载、安装后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件的制作。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（http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/）下载专区查看，如遇问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等），采购中心/代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标；

4.供应商应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”，投标截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收；

5.供应商在开标前须提前配置好电脑浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），开标时登录政采云平台，在“项目采购-开标评标”功能中，使用制作加密投标文件电子标书的 CA 锁进行解密及报价确认。本项目投标文件的解密时间定为 30 分钟内，若供应商在规定时间内因自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担；

6.供应商登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个 CA。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名 称：新疆维吾尔自治区医疗保障局

地 址：乌鲁木齐市天山区和平南路 137 号

联系方式：金老师 0991-8835799

2.采购代理机构信息

名 称：新疆新世纪招标有限公司

地 址：新疆乌鲁木齐市水磨沟区新兴街 20 号凤凰科技大厦五楼

联系方式：18799185025、4661782

3.项目联系方式

项目联系人：周志伟

电 话：18799185025、4661782

投标人须知前附表

项号	编列内容	
1	项目名称	新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目
	项目编号	xsj-2023-1125
	采购人	新疆维吾尔自治区医疗保障局
	采购代理机构	新疆新世纪招标有限公司
	资金来源	财政资金
	采购预算金额	850 万元
	服务内容	通过购买服务的方式，进一步畅通医保部门与广大群众的沟通联络渠道，为自治区参保群众提供热线咨询服务，接受政策咨询、倾听群众意见、回应医保诉求，解决群众反映的拨打热线难、专业诉求无法及时处理造成的医保投诉率高的问题，落实“管理服务优化便捷”的医保发展目标，提升医疗保障公共服务水平，推进新时代国家医保治理能力建设，为广大群众提供更加优质高效的医疗保障客服服务。
	服务周期	自合同签订之日起 2 年。
2	采购范围	新疆维吾尔自治区医疗保障智能客服服务项目范围内的所有工作内容，关于采购范围的详细说明见招标文件第四章“服务标准和要求”。
3	采购方式	公开招标
	资格审查方式	资格后审
4	评标办法	综合评分法
	定标方法	评标小组推荐三名中标候选人
5	投标人最低资格条件和能力	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：无； 3.本项目的特定资格要求：无；
6	招标文件费	0 元/份
7	投标保证金	壹拾伍万元整（详见第一章 3.4.2 条）
8	现场踏勘	不组织

9	招标答疑	提出询问的，应当在投标文件递交截止时间 15 日前以书面形式（加盖公章）递交至新疆新世纪招标有限公司，否则采购人不作任何解释。 提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标公告期限届满之日起 7 个工作日内一次性以书面形式（按照财政部制定的质疑函范本编写）提出并递交至采购代理机构。 质疑接收人：周志伟；联系方式：0991-4661782。 注：①、投标人必须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑；投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。 ②、投标人在国家法律规定的时间内未提出书面疑问，视为对招标文件的技术参数、资格条件、评标方法、合同文本等所有内容无异议，开标后不得对招标文件提出质疑。
10	投标文件	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/）”。投标人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投标人。编制电子投标文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。投标人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投标人自行承担。 2、投标人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 登录客户端进行投标文件制作。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、加密的电子投标文件应在投标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投标文件，不予受理。 4、投标人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投标文件的 CA 锁进行解密及报价确认。本项目投标文件解密时间定为 30 分钟，如因自身原因导致无法正常解密，后果由投标人自行承担。 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。 6、中标人须提供纸质盖章版投标文件三份用于资料存档。
11	投标文件递交	截止时间：2023 年 12 月 18 日 11:00（北京时间） 递交地点：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

12	开标	时间：2023 年 12 月 18 日 11:00（北京时间） 地点：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）
13	投标有效期	自投标截止之日 90 日历日
14	公告发布媒体	新疆政府采购网(http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/)
15	履约保证金	/
16	中小企业政策说明	1、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。 2、在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：（一）在货物采购项目中，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；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。 3、在货物采购项目中，投标人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，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。 4、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。 5、投标人经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； 6、本项目中小企业扶持政策：①、符合政府采购优先(节约能源、保护环境) 采购政策及促进中小企业(监狱企业、残疾人福利性单位) 发展政策的，依据规定给予评审优惠。②、因落实政府采购政策对小微企业、残疾人福利性单位、监狱企业的价格给予 10%价格扣除；以扣除后的价格参与评审，不重复享受价格扣除政策。 7、根据“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)”等有关规定，本项目标的所属行业为**软件和信息技术服务业**。
17	招标代理费	代理费收取方式：现金或银行转账

		代理费收取标准：中标单位领取中标通知书时，应向采购代理机构交纳中标服务费。服务费以中标价金额为基数，参照原《国家计委关于印发〈招标代理服务费收费标准管理暂行办法〉的通知》（计价格[2002]1980 号）和《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857 号）由中标单位领取中标通知书前一次性支付。
18	说明	本表内容如与后文内容不一致处，以本表为准。

第一章 投标人须知

1．总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.2 项目编号：见投标人须知前附表。

1.1.3 采购人：见投标人须知前附表。

1.1.4 采购代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.5 资金来源：见投标人须知前附表。

1.1.6 采购预算金额：见投标人须知前附表。

1.1.7 服务内容：见投标人须知前附表。

1.1.8 服务周期：见投标人须知前附表。

1.2 采购范围：见投标人须知前附表。

1.3 采购方式和资格审查方式

1.3.1 采购方式：见投标人须知前附表。

1.3.2 资格审查方式：见投标人须知前附表。

1.4 评标办法及定标方法

1.4.1 评标办法：见投标人须知前附表。

1.4.2 定标方法：见投标人须知前附表。

1.5 投标人资格条件

1.5.1 投标人应具备承担本招标项目的资格条件，具体要求见投标人须知前附表。

1.5.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第1.5.1款和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；（2）联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标。

1.5.3 投标人不得存在下列情形之一，否则相关投标均应被否决：

（1）与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人的；

（2）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标的；

（3）法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标的；

（4）被责令停业的；

（5）被暂停或取消投标资格的；

（6）财产被接管或冻结的；

（7）在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的；

（8）法律规定的其他情形。

1.6 费用承担

1.6.1 招标文件费：见投标人须知前附表。

1.6.2 投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用，无论投标结果如何，采购人及采购代理机构对上述费用不作任何补偿。采购代理咨询费由中标人支付。

1.7 投标保证金：见投标人须知前附表。

1.8 踏勘现场

1.8.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人或采购代理机构按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

1.8.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.8.3 除采购人或采购代理机构的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 采购人或采购代理机构在踏勘现场中介绍的项目有关情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人或采购代理机构不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.9 招标答疑会和招标澄清答疑要求

1.9.1 投标人须知前附表规定召开招标答疑会的，采购人或采购代理机构按照投标人须知前附表规定的时间和地点召开招标答疑会，澄清投标人提出的问题。

1.9.2 投标人若有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间、方式向采购人或采购代理机构提出，要求采购人对招标文件予以澄清。

1.9.3 采购人或采购代理机构将按照投标人须知前附表规定的时间方式对投标人的疑问作出统一的解答。

1.10 投标文件：见投标人须知前附表。

1.11 投标文件递交：见投标人须知前附表。

1.12 开标：见投标人须知前附表。

1.13 投标有效期：见投标人须知前附表。

1.14 公告发布媒体：见投标人须知前附表。

1.15 履约保证金：见投标人须知前附表。

1.16 中小企业政策说明：见投标人须知前附表。

1.17 保密

参与招标投标活动的各方应当对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应当承担相应的法律责任。

1.18 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均应当使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.19 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.20 偏离

投标文件与招标文件某些要求产生偏离的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

2．招标文件

2.1 招标文件的组成

（1）投标人须知；

（2）评标办法；

（3）合同条款；

（4）服务标准和要求；

（5）投标文件格式；

（6）补充条款。

根据本章第 2.4 款和第 2.5 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的获取

凡有意参加并符合投标人须知前附表“投标人资格条件和能力”的投标人，均可在采购代理机构获取招标文件。

2.3 招标文件的澄清

2.3.1 投标人应当仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应当及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应当在投标人须知前附表规定的时间、方式向采购人提出，要求采购人对招标文件予以澄清。

2.3.2 招标文件的澄清将按照投标人须知前附表规定的时间、方式发布，但不指明澄清问题的来源。

2.4 招标文件的修改

2.4.1 招标文件的修改将按照投标人须知前附表规定的时间、方式发布，但不指明澄清问题的来源。

2.4.2 在投标人须知前附表规定的截止时间前，无论出于何种原因，采购代理机构和采购人可主动地或在解答潜在投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

2.4.3 招标文件的修改部分是招标文件的组成部分对投标人具有约束力。

2.4.4 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，采购人可适当推迟投标截止期。

2.4.5 当采购人发放的招标文件及招标文件的答疑文件、修改文件、补充文件前后不一致，发生矛盾情况时，以最后发出的为准。

2.4.6 如果招标文件各个组成部分之间出现歧义或相互矛盾，或任何文件中呈现明显的或不符合逻辑等的错误，或在文件编写过程中经常出现的打印错误等，投标人应将需要澄清的内容在投标人须知前附表规定的时间之前提出。根据合同条款中的相关约定，如果投标人在投标过程中未能发现并对有关歧义、矛盾或错误提出澄清请求，而在中标后发现并提出，中标人将必须接受由采购人依据合同有关条款而做出的书面澄清。

3．投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

一、投标函

二、开标一览表

三、投标价格明细表

四、商务条款偏离表

五、技术条款偏离表

六、法定代表人身份证明书

七、法定代表人授权委托书

八、投标人基本情况

九、投标人近年类似项目业绩表

十、项目负责人简历表

十一、拟派本项目服务人员情况表

十二、服务方案

十三、其他需要提交的资料

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1（7）款所指的联合体协议书。

3.2 投标价格

3.2.1 投标价格应包括投标人履行本项目合同（如果中标）所必须的所有成本费用和中标人应承担的一切税费，包括但不仅限于必要资料、办公、交通、保险、人员、差旅、税费、全过程的管理费用等一切费用。未列和没有填写的项目费用，采购人将视为已包括在投标价格中。

3.2.2 投标人的投标价格不能超出本项目采购预算金额。

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人将通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应当相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.3.3 投标保证金的有效期与投标有效期一致。

3.4 投标保证金

3.4.1 投标人应于投标截止时间前按投标人须知前附表规定数额提交投标保证金。未提交投标保证金的，将被视为非响应性投标而予以拒绝。联合体投标的，其投标保证金由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表的规定。

3.4.2 投标保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购代理机构。

采购代理机构名称：新疆新世纪招标有限公司

纳税人识别号：91650100726988855F

开户行：中国农业银行乌鲁木齐新民西街支行

账号：30014701040000595

3.4.3 投标保证金是为了保护采购人免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人在因投标人的行为受到损害时可根据相关法律规定没收投标人的投标保证金。

3.4.4 采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

3.4.5 投标保证金有效期与投标有效期一致。

3.4.6 有下列情形之一的，投标保证金不予退还：

（1）投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件的；

（2）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在签订合同时提出附加条件或者更改合同实质性内容的；

（3）未按招标文件规定提交履约保证金的。

3.5 投标文件的编制

3.5.1 投标文件应按第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.5.2 投标文件应当对招标文件有关采购范围、技术与服务要求等实质性内容做出响应。

3.5.3 电子投标文件使用政采云平台投标文件制作工具以及招标文件要求进行制作编制。投标文件制作时，按照招标文件中明确的投标文件目录和格式进行编制，保证目录清晰、内容完整。

3.5.4 电子投标文件须使用投标人电子公章及法定代表人的电子签名。

3.5.5 电子招投标文件具有法律效力，与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响成交结果时，责任由投标人自行承担。投标人递交的电子投标文件因投标人自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统，该投标文件视为无效投标文件，将导致其投标被拒绝。

3.5.6 未按招标文件要求签署和盖章的投标文件，其投标将被认定为投标无效。

4．投标

4.1 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/）”。投标人参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台投标人。编制电子投标文件前还需申领CA证书并绑定帐号。投标人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投标人自行承担。

4.2 投标人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登录客户端进行投标文件制作。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。

4.3 投标文件的递交

4.3.1 加密的电子投标文件应在投标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投标文件，采购人不予受理。

4.3.2 采购人事先约定延长投标文件递交截止时间的，采购人与投标人以前的投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用延长至新的投标截止期。

4.3.3 投标人或其投标文件存在下列情形之一的，采购人对其投标文件不予受理：

（1）逾期上传的投标文件；

（2）未按招标文件要求加密的投标文件。

4.4 投标文件的修改与撤回

4.4.1 投标人应在投标须知前附表中规定的截止时间前，可以撤回已上传的投标文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的投标文件递交截止时间之前将修改后的投标文件再重新上传。在投标文件递交截止时间之后，投标人不得对上传的投标文件撤销或修改。

4.5 投标文件格式

4.5.1 投标文件格式见第五章。

4.5.2 投标人应使用本招标文件后面提供的投标文件格式填写，如不够用时，投标人可按同样格式自行编制和填补，如果本招标文件未提供格式的，投标人可自行编制。

5．开标

5.1 开标时间和地点

采购人在投标人须知前附表规定的时间、地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其授权委托人参加。

5.2 开标程序

按下列程序进行开标：

（1）投标人解密投标文件

（2）开启报价文件

（3）投标人线上签字确认

（4）开标结束

6．评标

6.1 评标小组

6.1.1 评标由采购人按照《政府采购评标专家管理办法》财库〔2016〕198 号，依法组建的评标小组负责。评标小组由采购人熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。

6.1.2 评标小组成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前三年内,与投标人存在劳动关系,或者担任过投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人。

（2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

（3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标小组按照招标文件中规定的方法、评标因素、标准和程序对投标文件进行评标。

7．定标及合同授予

7.1 定标方法

7.1.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。评标小组按照招标文件中规定的方法、评标因素、标准和程序对投标文件进行评标，并按投标人须知前附表的规定向采购人推荐中标候选人。采购人依据评标小组推荐的中标候选人确定中标人。

7.1.2 采购人从中标候选人中确定出中标人的原则：采购人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同，不按照招标文件要求提交履约保证金、或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标小组提出的中标候选人名单排名依次确定其他中标候选人为中标人。

7.2 中标结果公告

在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因

7.3 履约保证金

7.3.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额、形式向采购人提交履约保证金。联合体中标的，其履约保证金由牵头人提交，并应符合投标人须知前附表的规定。

7.3.2 中标人不能按本章第 7.4.1 款要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还；给采购人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4 签订合同

7.4.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

7.4.2 发出中标通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，给中标人造成损失的，还应当赔偿中标人损失。

7.4.3 发出中标通知书后，中标人无正当理由拒签合同的，采购人取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给采购人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8．纪律和监督

8.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

8.2 对投标人的纪律要求

投标人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小组成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

8.3 对评标小组成员的纪律要求

评标小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评标和比较、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，评标小组成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用评标办法没有规定的评标因素和标准进行评标。

8.4 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，不得向他人透漏对投标文件的评标和比较、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。

8.5 监督

本项目的招标投标活动及其相关当事人应当接受有管辖权的监督部门依法实施的监督。

第二章 评标办法

评审办法前附表

序号	条款内容	编列内容
1	分值构成及权重 (总分 100 分)	1.详细评审部分 85 分 2.投标报价 15 分
2	资格审查	详见《资格审查标准》
3	符合性审查	详见《符合性审查标准》
4	详细评审	详见《详细评审标准》及本节第 3.5 款

《资格审查标准》

序号	审查要求	要求说明
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。	提供下列材料：①、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；②、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；③、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；④、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
2	投标人如在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其它不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，尚在处罚期内的将被拒绝参加本次磋商活动。	以采购人或者采购代理机构查询记录为准。
3	投标保证金必须按照招标文件要求缴纳。	保证金缴纳凭证：投标人可将本项目保证金支付的汇款凭证、支票、汇票或保证金收据的扫描件作为缴纳凭证制作在投标文件中。
备注： 如果资格评审中有一项不满足审查标准的，采购人将认定该投标人不通过资格审查，投标文件将被拒绝评审。并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。		

《符合性审查标准》

序号	审查要求	要求说明
1	投标文件是否按照招标文件规定格式完整提供的；	/
2	投标文件是否按要求加盖公章及法定代表人章；	/
3	投标报价是否符合招标文件规定的要求且不超过预算价或最高限价的；	/
4	投标文件载明的合同履行期限没有超过招标文件规定的期限；	/
5	商务、技术偏离表是否提供；	/
6	投标文件中没有采购人不能接受的附加条件的；	/
7	是否满足招标文件实质性要求的其他情形；	/
8	是否按招标文件规定格式填写，内容齐全、关键字迹清晰。	/
备注：符合性审查中有一项不满足评审标准的，评标委员会将认定该投标人不通过符合性审查，不得进入下一阶段评审。并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。		

《详细评审标准》

序号	评分因素及权重		分值	评分要点及说明
1	价格部分（15分）	投标报价	15	价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格分分值（精确到小数点后两位）。评标基准价：满足招标文件要求且财政政策扣除后最低的评审价确定为评标基准价;超过了采购项目预算或最高限价的，为无效投标。
2	商务部分（40分）	综合实力	14	本项目应符合《呼叫中心服务质量和运营管理规范》，投标人通过中国通信企业协会的CCSO质量评审合格认证的，得5分，不具备或未提供的，得0分。（须提供在CCSO官网https://www.cn-ccso.com/查询的截图证明和评审合格证书复印件。）
3				投标人具备增值电信业务经营许可证的，得3分，不具备得0分。（提供有效期内资质证书复印件并加盖投标人公章）
4				投标人具备涉密信息系统集成资质证书甲级的，得2分，不具备得0分。(提供有效期内资质证书复印件并加盖投标人公章)
5				投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO/IEC20000信息技术服务管理体系认证证书、ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书、ISO22301业务连续性管理体系认证证书，每具备一项得1分，满分4分。（提供有效期内资质证书复印件并加盖投标人公章）

6		业绩案例	6	投标人提供自2020年至今（以合同签订日期为准）承接的类似业绩案例，每提供一个得1分，满分6分。 （提供与最终用户签订的合同首页、合同关键页、签字盖章页及相关合同证明页复印件加盖公章作为证明，证明材料不完整或不全将不计分，重复案例不计算分值）
7		团队能力	10	1.投标人应投入项目负责人1人，具有PMP项目管理师、信息系统项目管理师、CPDA大数据分析师、CCOM人机训练师证书的，每提供1项得1分，满分4分。 2.投标人应投入技术专家1人，具有PMP证书或信息系统项目管理师高级证书，每提供1项得1分，满分2分。 3.投标人投入的项目实施人员不少于5人，具有3年以上软件项目实施、开发经验的人数，投入5人得1分，每多投入1人，加0.5分，最高加1分，满分2分。 4.提供话务岗位工作人员满足招标需求，并能够快速投入本项目运营工作的，得2分，否则得0分。 （提供相关人员证明材料，项目经理和技术专家资质需提供资质证书复印件，人员不得复用，同时提供投标人单位为其缴纳的2023年1月1日至今连续3个月的社保证明，并加盖投标人公章。）
8		交付能力	10	该项目对投标人的服务交付能力以及二次开发能力要求较高，投标人应具备相应的自主软件开发能力，具备客服热线平台10个核心组件相应的软件著作权登记证书的，软件著作权名称须分别具备“呼叫中心”、“视频客服”、“知识库”、“智能IVR”、“智能工单”、“语音质检”、“智能外呼”、“智能客服”、“数据处理平台”、“投诉监控预警”的关键字。全部提供得10分，每缺少1项扣2分，扣完为止。 （提供证书复印件并加盖投标人公章，同一个关键字的软件著作权只能计为1个，以上所有证书登记批准日期不得晚于招标公告发布当日，且所有提供的著作权登记证书的著作权人应为同一人，否则视为不满足该项要求。）
9	技术部分（45分）	服务响应	2	对招标文件中非关键性条款及其他未列入评分项的条款负偏离情况进行评审。全部响应得2分，每有1条负偏离或未应答扣1分，扣完为止。

10		系统演示	10	为保障项目的交付工期和质量，投标人须自行搭建模拟环境或使用真实系统演示政务服务便民热线能力（PPT、demo、静态页面等均不得分）；采用现场演示的方式进行，投标人需提前准备网络环境，系统讲解及演示共计以下三部分，演示内容要全面详细，展示关键技术、不演示得 0 分；演示时间不超过 20 分钟。 1．演示话务管理系统相关功能，功能包括 IVR 配置、工作日配置、多类型路由规则、线路管理、当前话务监控、座席地图展示。演示功能流程详细完整得 2 分，每缺少 1 项扣 1 分，扣完为止。 2．演示业务工单系统相关功能，功能包括定制化工单模板、工单记录流转、工单记录关联录音调听、关联历史工单记录、自动填充来电客户资料信息。演示功能详细完整得 4 分，每缺少 1 项扣 2 分，扣完为止。 3．演示视频客服系统功能。包含（1）IVVR 可视化互动语音：可视化菜单、展示医保政策、播放医保知识指导视频；（2）视频客服：参保人员与专员进行视频通话、共享屏幕、音视频切换、三方视频、实时截图、专员间视频转接、固定背景、视频通话记录查看、录像查看。演示详细完整得 3 分，每缺少 1 项扣 1.5 分，扣完为止。 4．使用真实环境进行演示的，额外加 1 分。
11		技术方案	10	根据投标人提供的项目技术方案进行打分，投标人需充分把握自治区医保热线升级改造建设要求，进行项目整体规划，提出项目建设范围、建设思路、建设原则；①针对本项目进行现状分析，能充分考虑自治区医保热线现状，规划总体功能架构、业务流程、网络拓扑；②准确把握项目需求在投标文件中进行合理阐述；③投标人需提供完整的功能设计方案，方案架构须逻辑清晰、技术合理、描述详细全面。根据投标人的综合对比情况进行打分： 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，每缺少一项内容扣 5 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 3 分；扣完为止。
12		外部接口	4	针对医保热线与外部系统接口设计方面描述进行打分。 以上方案内容完整清晰且描述准确，满足采购需求得 4 分；每缺少一项内容扣 2 分；不提供或者提供内容与本项目无关得 0 分。

13		实施方案	4	投标人须提供完善的实施方案，包含不限于在实施部署方案中描述项目进度计划、实施步骤、组织保障计划、质量保障措施及方法等；在培训方案描述培训计划、培训方式、培训内容和实施培训等；以及应急方案和平稳切换方案相关内容，要求方案针对性强、完整、合理。根据投标人提供的项目实施方案的情况进行打分： 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 4 分，每缺少一项内容扣 1 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 0.5 分；扣完为止。
14		运营方案	6	投标人对客服呼叫中心运营方案进行详细说明，包含但不限于投标人客服呼叫中心服务规模、优势、运营服务管理经验介绍、应急事件管理经验等。根据投标人提供的项目实施方案的情况进行打分： 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 6 分，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。
15		延续服务方案	5	对两年后继续购买服务提供科学、合理、经济性解决方案。包含但不限于服务期满后的衔接方案、延续服务质量承诺及延续服务的合理化建议等。 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 5 分，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。
16		招聘及培训计划	2	投标人对招聘及培训计划详细方案，包括但不限于招聘方案、培训计划。 以上方案内容完整清晰且描述准确，满足采购需求得 2 分；每缺少一项内容扣 1 分；不提供或者提供内容与本项目无关得 0 分。
17		售后服务	2	根据投标人的售后服务、技术支持能力与承诺函内容进行打分。 以上方案内容完整清晰且描述准确，满足采购需求得 2 分；每缺少一项内容扣 1 分；不提供或者提供内容与本项目无关得 0 分。

1. 评标方法

本次评标采用综合评分法。评标小组对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本节规定的评标标准进行评标。评标中各评委若发生意见分歧，以少数服从多数原则确定。

2. 评标标准

2.1 资格审查：评标因素和评标标准见《资格审查标准》。

2.2 符合性审查：评标因素和评标标准见《符合性审查标准》。

2.3 详细评审：

2.3.1 详细评审：评标因素和评标标准见《详细评审标准》及本节第 3.5 款。

2.3.2 投标报价评分标准：

（1）分值构成及权重：见评标办法前附表。

（2）评标基准价计算：见评标办法前附表。

（3）投标报价得分的计算：见评标办法前附表。

3. 评标程序

3.1 基本程序

评标活动将按以下步骤进行：

（1）评标准备

（2）资格审查

（3）符合性审查

（4）详细评审

（5）澄清、说明或补正

（6）推荐中标候选人及提交评标报告

3.2 评标准备

3.2.1 评标小组成员签到

评标小组成员到达评标现场时应当在签到表上签到以证明其出席。

3.2.2 评标小组的分工

3.2.2.1 评标小组首先推选一名评标小组主任。评标小组主任负责评标活动的组织领导工作。评标小组主任与评标小组其他成员具有同等的评标权力。

3.2.2.2 评标小组主任除履行自己作为评标小组成员独立评标的职责外，主要负责以下工作：

（1）组织评标小组成员学习招标文件；

（2）汇总各评标小组成员认为需要投标人澄清、说明或者补正的问题；

（3）组织评标小组对投标人质询并对投标人的答复进行评标；

（4）对出现较大争议的事项进行书面记录；

（5）组织收回评标过程中使用的文件、表格和评标记录以及其他资料，并查验评标记录的完整性及有效性；

（6）组织对评标结论进行复核确认；

（7）组织编写评标报告。

3.2.3 熟悉文件资料

3.2.3.1 评标小组主任应当组织评标小组成员认真研究招标文件，了解和熟悉招标目的、采购范围、主要合同条件、服务标准和要求，掌握评标标准和方法，熟悉本章及附件中包括的评标表格的使用，如果本章及附件所附的表格不能满足评标所需时，评标小组应当补充编制评标所需的表格。

3.2.3.2 采购人或采购代理机构应当向评标小组提供评标所需的信息和数据，包括：

（1）招标文件及其澄清修改等招标文件补充；

（2）未在开标会上当场拒绝的各投标文件；

（3）开标会记录；

（4）评标表格；

（5）其他信息和数据。

3.3 资格审查（适用于资格后审）

采购人会依据本章规定的评标因素和审查标准，对投标人的资格审查资料进行资格审查。资格审查有一项未通过审查标准，采购人将认定整个投标文件不响应招标文件而否决其投标，并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

3.4 符合性审查

3.4.1 评标小组依据本章规定的评标因素和评标标准，对投标人的投标文件进行符合性审查。符合性审查有一项未通过评标标准，评标小组将认定整个投标文件不响应招标文件而否决其投标，并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

3.4.2 符合性审查条款是指对本招标项目产生了重大影响的重大偏差，而且纠正此类偏差将会对响应本次招标的其他投标人的竞争地位产生不公正的影响。

3.4.3 细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在疏漏或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏和不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性，评标小组可要求存在细微偏差的投标人予以补正。

3.5 详细评审

3.5.1. 只有通过了资格审查、符合性审查且投标人不少于 3 个方可进入详细评审。

3.5.2 澄清、说明和补正

3.5.2.1 在不改变投标人投标文件实质性内容的前提下，评标小组应当对投标文件进行基础性数据分析和整理，从而发现并提取其中可能存在的对采购范围理解的偏差、技术响应偏离、投标价格的算术性错误、错漏项、投标价格构成不合理、不平衡报价等存在明显异常的问题。

3.5.2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其它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。

3.5.3 澄清、说明和补正内容不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.5.4 评标小组针对需要投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清、说明或补正。澄清通知不得向投标人提出带有暗示性或诱导性问题，或向其明确投标文件中的遗漏和错误。投标人接到评标小组发出的书面澄清通知后，应按评标小组的要求提供书面澄清资料，并在规定的时间递交到指定地点。评标小组不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.5.5 评标小组对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标小组的要求。

3.5.6 评委评分：评委按照《详细评审标准》评分，投标人详细评审得分等于全部评委评分的算术平均值。

3.5.7 算术错误修正：投标价格有算术错误的，评标小组按以下原则对投标价格进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标将被否决。

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3.5.8 评标小组发现投标人的报价明显低于其他投标人投标价格，使得其投标价格可能低于其成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不

能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由评标小组认定该投标人以低于成本报价竞标，否决其投标。

3.5.9 投标报价评分：对投标报价进行投标报价得分计算，计算方法详见评标办法前附表。

3.5.10 汇总评分结果，评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.6.11 详细评审工作全部结束后，投标人总得分排序按照以下原则进行。

3.6.11.1 按照总得分由高到低顺序对投标人进行排序；

3.6.11.2 总得分相同时报价低的投标人排序靠前；

3.6.11.3 总得分相同且报价相同的，采取随机抽取方式确定排序顺序。

3.7 推荐中标候选人及提交评标报告

3.7.1 评标小组推荐中标候选人，总得分排序第一的投标人将被确定为第一中标候选人，以此类推确定出规定数量的的中标候选人。

3.7.2 当通过了资格审查、符合性审查后，投标人少于 3 个时，采购人应当依法重新招标。

3.7.3 评标小组完成评标后，应当向采购人提交书面评标报告。

3.8 特殊情况的处置程序

3.8.1 关于评标活动暂停

评标小组应当执行连续评标的原则，按评标办法中规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。只有发生不可抗力导致评标工作无法继续时，评标活动方可暂停。发生评标暂停情况时，应当封存全部投标文件和评标记录，待不可抗力的影响结束且具备继续评标的条件时，由原评标小组继续评标。

3.8.2 关于评标中途更换评委

3.8.2.1 除非发生下列情况之一，评标小组成员不得在评标中途更换：

（1）因不可抗拒的客观原因，不能到场或需在评标中途退出评标活动。

（2）根据法律法规规定，某个或某几个评标小组成员需要回避。

3.8.2.2 退出评标的评标小组成员，其已完成的评标行为无效，由更换的评委进行评标。

3.8.3 在评标环节中，需评标小组就某项定性的评标结论做出表决的，由评标小组全体成员按照少数服从多数的原则确定。

问题澄清通知

（投标人名称）：

（招标项目名称）招标的评标小组，对你方的投标文件进行了仔细的审查，现需你方对本通知所附质疑问卷中的问题以书面形式予以澄清、说明或者补正。

质疑问题：

评标小组员（签字）：

日期：年月日

问题的澄清、说明或补正

评标小组：

（招标项目名称）的问题澄清通知已收悉，现澄清、说明或者补正如下：

法定代表人或其授权委托人（签字）：

日期：年月日

第三章 合同条款

合同编号：XXXX。

签订地点：XXXX。

签订时间：XXXX 年 XX 月 XX 日。

招标人（甲方）：_____

投标人（乙方）：_____

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及 XXXX 项目（项目编号：XXXX）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条　项目基本情况

第二条　合同期限

第三条　服务内容与质量标准

1、XXXX；

2、XXXX；

3、XXXX.

…

第四条　服务费用及支付方式

(一)本项目服务费用由以下组成：

1、XX 万元；

2、XX 万元；

3、XX 万元。

……

(二)服务费支付方式：

第五条　知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第六条　无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第七条　甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第八条　乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第九条　违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十条　不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 XX 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经

协商在 XX 天内不能达成协议时，双方均可向项目所在地人民法院提起诉讼。

2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

第十二条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式 XX 份，自双方签章之日起起效。甲方 XX 份，乙方 XX 份，政府采购代理机构 1 份，具有同等法律效力。

第十三条 附件

1、项目招标文件

2、项目修改澄清文件

3、项目投标文件

4、中标通知书

5、其他

甲方：　　（盖章）	乙方：　　（盖章）
法定代表人（授权代表）：	法定代表人（授权代表）：
地　　址：	地　　址：
开户银行：	开户银行：
账　　号：	账　　号：
电　　话：	电　　话：
传　　真：	传　　真：
签约日期：	签约日期：

注：合同条款可根据采购人及成交人签订合同时的实际情况进行修改调整。

第四章 服务标准和要求

一、项目概述

贯彻落实党的二十大会议精神，坚持以人民为中心的发展思想，根据《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》（中发〔2020〕5号）、《国务院办公厅关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知》（国办发〔2021〕36号）等文件的相关要求，为进一步畅通医保部门与广大群众的沟通联络渠道，为自治区参保群众提供热线咨询服务，接受政策咨询、倾听群众意见、回应医保诉求，解决群众反映的拨打热线难、专业诉求无法及时处理造成的医保投诉率高的问题，落实“管理服务优化便捷”的医保发展目标，提升医疗保障公共服务水平，推进新时代国家医保治理能力建设，为广大群众提供更加优质高效的医疗保障客服服务，开展新疆医保智能客服服务项目建设。

本项目性质为购买服务，投标人应按自治区医疗保障服务要求提供医保智能客服服务，包含智能客服热线平台服务、智能客服话务运营服务两部分。

详见第三章 服务内容及要求。

二、规范依据

本项目应遵循中华人民共和国公布的现行有关法律、法令、法规、政策和标准、国家医疗保障局制定的医保行业有关规范和标准以及与本项目相关的其他规范和标准的最新版本。

（1）《中华人民共和国网络安全法》；

（2）《中华人民共和国密码法》；

（3）《中华人民共和国数据安全法》；

（4）《关键信息基础设施安全保护条例》；

（5）《中华人民共和国个人信息保护法》；

（6）《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》（中发〔2020〕5号）；

（7）《国务院办公厅关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知》（国办发〔2021〕36号）；

（8）《国家医疗保障局办公室关于印发医保数据“两结合三赋能”工作方案的通知》（医保办发〔2023〕18号）；

（9）《医疗保障信息平台云计算平台规范》（医保网信办〔2019〕5号）；

（10）《医疗保障信息平台应用系统技术架构规范》（医保网信办〔2019〕5号）；

（11）《医疗保障信息平台用户界面规范》（医保网信办〔2019〕5号）；

（12）《医疗保障信息系统安全开发规范》（XJ-AQTY01-2019）；

（13）《信息技术服务运行维护第1部分：通用要求》（GB/T28827.1-2022）；

（14）《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》（GB/T39786-2021）；

（15）《信息安全技术网络安全等级保护定级指南》（GB/T22240-2020）；

（16）《信息安全技术网络安全等级保护实施指南》（GB/T25058-2019）；
（17）《信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求》（GB/T25070-2019）；
（18）《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》（GB/T28448-2019）
（19）《信息安全技术健康医疗数据安全指南》（GB/T39725-2020）
（20）其他标准规范。

三、服务内容及要求

本项目性质为购买服务，服务主要内容包含智能客服热线平台服务、智能客服话务运营服务两部分内容。

以下章节将对本项目服务内容及要求进行描述，作为投标方服务报价的基本参考，但并不仅限于此，投标方可以提出适合本项目的其他服务内容。投标人须根据本项目服务内容和要求提供新疆维吾尔自治区医保智能客服服务项目总体技术方案、总体运营方案、培训方案、应急响应预案、人员管理运营方案、服务质量保障方案，需保证方案全面、具体、要素齐全、可操作性强。

3.1 智能客服热线平台服务

投标人应根据新疆维吾尔自治区医疗保障局要求，为招标人提供与新疆地区医保智能客服所适应的智能客服热线平台服务能力，包括部署平台所需的相关配套支撑环境服务等。

3.1.1 智能客服平台基本能力

医保智能客服热线平台应以用户需求为导向，以医保知识为核心，以人工智能为驱动，为招标人提供集全媒体受理、业务应用、智能问答、视频服务、知识管理、智能引擎等功能于一体的医保智能客服热线平台服务，一是实现新疆医保智能客服系统的高性能、高可用、高安全、高扩展的运行和管理，降低客服运营和维护成本，提高医保客服服务的便捷、灵活和高效。二是实现通过智能客服机器人，提升医保业务咨询业务的人性化、智能化、便捷化，提升医保服务的质量和效率，满足参保群众多样化和个性化的咨询服务需求。

投标人提供的智能客服热线平台应通过网络安全等级保护测评、密码应用安全性评估后方可为招标人提供服务，系统安全应满足三级等保。

投标人按招标人要求提供智能客服热线平台能力输出，智能客服热线平台基本能力要求如下表所示：

功能类别	二级功能	功能点列表
全媒体受理	呼叫服务	软交换平台
		CTI 服务
		IVR 服务（交互语音应答）
		ACD 服务（智能话务分配）

		话务管理
		外呼服务
		录音服务
		软电话控件服务
		示忙管理服务
		技能组管理服务
		话后处理时长管理服务
		保密管理
		虚拟号码
		黑白名单管理
		语音信箱查询
		语音文件管理
		IM 沟通内容的存储与管理
		微信公众号管理
		WEB 管理
		多媒体路由
		多媒体工作台
		通讯录管理
		系统设置
	全渠道接入	微信/APP 接入
		坐席图文聊天
		其他功能
业务应用	用户资料管理	档案信息采集
		客户资料管理
		市民画像管理
	业务咨询	待审核数据查询
		已审核数据查询
		回退记录查询
		单位缴费明细查询
		个人缴费明细查询
		单位参保证明查询
		单位缴费查询
		法规政策查询
		信访案件进度和办理结果查询
	业务办理	单位参保登记

		参保单位注销
		职工新参保登记
		退休申请
		单位年检申报
		缴费申报与变更
		参保人员增员申报
		参保人员减员申报
		异地就医备案
		手工零星报销查询
	受理转办	经办单位信息管理
		痕迹管理
		信息保密
		工单流管理
	短信管理	短信收、发
		接收短信内容审核
		短信群发
		定时发送
		短信告知
		预警短信
		到期督办短信
		短信满意度调查
		短信模版
	培训考试	课程培训管理
		线上考试管理
	统计分析	多维度话务报表
		多维度业务系统报表
		综合统计分析报表
	效能分析	统计分析综合展示
		大数据分析综合展示
		预警分析综合展示
	质检管理	质检模板
		质检任务
		质检录音
		监听质检
		质检拨测

	运营监控	现场概览
		现场详情
		现场趋势
		坐席监控
		坐席地图
		指标管理
		话务监控
	大屏数据展示	话务统计分析
		诉求统计分析
		办理统计分析
		重点区域业务趋势分析
		热点问题分析
智能化应用	智能化支撑	智能语音识别（ASR）
		语音合成（TTS）
		自然语言处理（NLP）
		上下文理解
		多轮对话
	智能语音	语音识别转写
		内容检索
		情绪分析
		语速分析
		静音分析
		声纹识别
	智能坐席助手	助手集成
		助手自动化
	智能回访	机器外呼回访配置
		机器语料库管理
		菜单导航
		转人工
		单轮会话
		人机协作
		问答优化
	智能应答	精准回答
		智能推荐
		愉快聊天

5G 视频/互联网视频客服	IVVR 导航	视频点播/直播
		视频点送
		视频短信
		视频上传分享
	视频交流	面对面服务
	虚拟背景	背景切换
	音视频切换	音视频切换
	共享屏幕	信息推送
	视频录像	视频记录
	视频质检	视频质检功能
	人像比对认证	人像比对认证发起
	“5G+互联网”双视频	双视频客服
知识库管理	多级知识录入	
	多级知识审核	
	多级知识发布	
	知识模糊查询和匹配	
	知识动态关联	
	多级分类管理	
	批量导入	
	多单位维护	
	权限灵活分配	
	智能化、场景化搜索	
	自定义标签	
接口对接	Ivr 和 ivvr 接口	
	国家医保局平台接口	
	自治区一体化政务服务平台接口	
	自治区医疗保障信息平台接口	
话务转接	12345 对接	
	15 个统筹区医保热线服务分中心对接	

注：以上医保智能客服热线平台服务详细需求须与区本级、乌鲁木齐市医保部门进行需求对接，投标人负责需求确认等相关工作，特别是业务应用部分，如需求部门提出额外需求，投标人应无条件响应且不收取额外费用。（提供承诺书）

3.1.2 配套基础环境支撑服务

打包提供新疆医保智能客服热线平台部署环境，提供配套虚拟资源或物理资源支撑

相关系统软件的部署，提供动态化按需资源扩容，支撑数据专线的部署和调试，支撑语音中继线路的部署和调试，支持与本地化录音存储服务器对接的能力，支持与自治区医保信息平台智能客服知识库的对接。

（1）提供坐席职场至系统平台数据专线两条，互为主备；提供医保公共服务区至系统平台数据专线两条，互为主备；提供四网（移动、联通、电信、广电）短信网关至系统平台数据专线一条，以上数据专线具备平滑升级扩展至更高带宽的能力，在交付后根据业务实际需求扩容。

（2）提供系统建设所需的虚拟机资源和其它相关配套资源。

（3）提供四网语音中继线路接入能力。

（4）提供短信下发能力。

3.2 智能客服话务运营服务

通过定制化服务的方式开展新疆医保智能客服话务运营服务，建立新疆医保智能服务热线平台与 12345 服务热线形成话务有效衔接、工单转派机制，当群众拨打 12345 服务热线询问与医保服务相关问题时，智能客服坐席按照一般类（简单咨询/查询）问题直接进行解答，疑难复杂、业务办理、投诉类问题按照 12345 服务规范通过电话直接转接或记录工单的形式，转派至医保智能服务热线承接处理，实现医保智能服务热线与 12345 定期进行数据交互对接，并实现新疆医保智能客服数据归集至自治区一体化数据资源服务平台。

3.2.1 客服话务人员服务

投标人须按照新疆维医保智能服务热线服务要求完成本项目智能客服话务运营服务并组建服务团队，提供现场运营管理和培训、考核、日常管理等。具体要求如下：

1．人员管理要求

（1）为新疆医保热线服务组建并运行不超过 25 人的专职人工座席（包含 4 名区本级人工坐席和 21 名乌鲁木齐市人工坐席），及 1 名热线客服主管、1 名项目负责人和不少于 1 名技术专家的呼叫服务团队。

（2）话务人员负责医保热线咨询、投诉、举报、建议、求助、表扬等诉求得日常受理、查询、专班、办结审核、回访督办、结案归档等。投标人应辅助招标人完成事项的汇总考核、数据分析、知识梳理等。

（3）投标人负责话务人员的基础培训，并制定完善的岗前、在岗培训规划，确保业务能力适应工作需要。

2．人员岗位要求

（1）客服正常在岗人员不超过 25 人，包含不少于 2 名民族系话务人员，并设置相应的管理人员及培训人员。话务人员政治立场坚定，需具备大专及以上学历，专业不限，话务人员普通话水平测试等级证书（二级乙等或以上）、平均年龄 35 岁以下，身体健康，能使用流利的普通话，民族系话务人员能够使用流利的国语和民族语言。所有话务

人员具备计算机操作能力，打字速度 60 字/分钟，能胜任医保业务咨询相关工作；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强沟通能力；具备良好的工作态度及团队合作精神，心理承受能力较强。

（2）配置 1 名热线客服主管、1 名项目负责人和不少于 1 名技术专家，其中主管具备 5 年以上的呼叫中心职场管理经验，项目负责人具备 3 年以上的项目管理经验，技术专家具备与本项目相关的专业技术能力。

（3）客服坐席实行 365 天，人工坐席提供 5*8 小时服务，机器人客服提供 7*24 小时服务。

（4）对所有选派到本项目的工作人员进行培训考核通过后方可上岗。

3．席位布置要求

招标人负责提供呼叫中心场地，投标人提供呼叫中心场地配套设施，具体需求如下：

（1）投标人须提供座席所需配套主机、显示器、键鼠、耳麦、摄像头等。

（2）投标人应为自治区本级、乌鲁木齐市话务运营中心提供液晶显示屏，便于展示话务运营质量监测并及时整改。

3.2.2 客服知识库运营服务

投标人应配合招标人更新维护智能客服知识库，智能客服知识库建立在自治区医保信息平台公共服务区，要求如下：

1．建设统一的智能单租户多层级知识库系统，支持多级知识录入、审核、发布，支持知识的模糊查询和匹配，支持知识的动态关联。

（1）知识库需支持多级分类管理（不低于 4 级）；

（2）知识库需支持批量导入；

（3）知识库需支持多单位维护各自单位的知识库内容；

（4）知识库权限可灵活分配。

2．知识库能力需集成到受理工单界面，具有智能化、场景化搜索功能，支持标题搜索、全文搜索、标签搜索，并支持自定义标签。

3．提供知识库运营人员 1 名，在服务期间提供驻场化智能客服知识库运营。

四、服务保障要求

投标人应按要求向新疆医保热线服务要求提供系统集成、运维、运营等服务，并按照新疆医保热线服务要求提供对不同团队、不同岗位的培训，要求如下：

（1）话务座席监控。按照新疆医保热线服务中心相关技术文档要求，完成新疆医保热线平台运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，软件研发及部署，配套职场大屏数据展示页面定制等整体建设。

（2）话务服务质量。中标人提供话务服务时，能当场答复或者处理的，应当直接答复或者处理；不能当场答复或者处理的，应当按照招标人制定的业务规范，及时将工

单转至相关业务人员限时办理。提供的话务服务质量应在服务满意度、工单转派准确率、话务即时解答率、质检差错率、有效投诉为零等方面满足招标人要求的指标。

（3）考核制度。中标人须按新疆维吾尔自治区医疗保障局要求，建立运营、运维管理制度，严格按照运营、运维管理制度开展相关管理工作，并基于运营、运维管理制度和相关服务标准协助新疆维吾尔自治区医疗保障局建立运营、运维工作考核指标和考核方法，为新疆维吾尔自治区医疗保障局开展相关考核工作提供基础。

（4）业务培训。一是针对专职人工座席呼叫服务团队，开展话务系统使用培训，内容包括“新疆医保智能客服热线平台”概况、基本任务、系统基本功能、系统应用、知识库的使用、工单流转、业务转办、业务督办、系统考核等多个环节的全方位系统使用培训；二是设立专职呼叫服务人员培训岗位，编制培训教材和系统应用手册，针对呼叫服务人员流动性大、人员更迭频繁等特点，建立从团队建立、项目上线试运行、服务上线、日常培训等全过程培训机制和考核机制，培训内容包括但不限于医保领域业务知识、接线技能等培训，确保人员业务知识和接线技能的熟练掌握。

（5）运维保障。在运维服务期内，建立专项运行维护团队，在座席职场和设备机房开展日常维护、系统调整、故障处置、现场技术支撑等服务。设置职场专属运维岗位，同时在岗不少于 1 人，提供 7×24 小时监控话务系统平台运行状态、现场工作环境维护、系统升级、知识库维护和系统故障处置，配合招标人完成其他指定工作，国家重大会议、重大活动等期间，提供加强运维保障服务。

（6）安全保密。建立安全保密制度，针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝新疆医保热线服务业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；投标人提供相应的网络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求。服务风险控制制度建设及实施情况，数据异地灾备等不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题，必须保障 7×24 不间断无故障运行。

五、服务期、服务方式要求

本项目服务期为 2 年。投标人按招标人要求提供智能客服热线平台服务、智能客服话务运营服务等内容。投标人应在本项目签订合同之日起 15 个工作日内提供具备能够满足服务要求系统平台、网络环境及接续环境，25 个工作日内全部服务人员到位并符合上岗要求，所有准备工作到位后试运行 1 个月，运行通过后正式进入 2 年服务期。

六、支付方式

（1）正式签订合同后，支付合同总金额的 70.00%。

（2）中标人完成所有服务内容交付，试运行 3 个月，提供相关资料及报告，经甲方确认合格后，支付合同总金额的 20.00%。

（3）服务期满，未发生重大舆情，提供完整的项目服务相关资料及报告，经甲方确认合格后，支付合同总金额的 10.00%。

第五章 投标文件格式

投标文件封面示例

（项目名称）

（项目编号）

投标文件

投标人：（盖章）

法定代表人：（盖章）

单位地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

年月日

目录

一、投标函

二、开标一览表

三、投标价格明细表

四、商务条款偏离表

五、技术条款偏离表

六、法定代表人身份证明书

七、法定代表人授权委托书

八、投标人基本情况

九、投标人近年类似项目业绩表

十、项目负责人简历表

十一、拟派本项目服务人员情况表

十二、服务方案

十三、其他需要提交的资料

注：为了便于查找，请按上述顺序编制投标文件内容，并在目录中标明每项内容的起始页码。

一、投标函

致：_____（采购人名称）

根据已收到的_____项目的招标文件，遵照《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，经考察现场和充分研究贵方的招标文件的全部内容后，我方郑重承诺如下：

1. 我方投标价格为_____元（大写：_____）；服务周期为：自合同签订之日起_____年。

2.如果我方中标，我方将在招标文件规定的时间内签订合同。如果我方违约，除没收投标保证金外，贵方有权终止我方中标并选择其它成交投标人。

3.本投标文件在招标文件规定的投标有效期内对我方具有约束力，如果我方在投标有效期内撤销投标，其投标保证金将被贵方没收。

4.我方已详细阅读招标文件全部内容且完全理解，同意放弃对这方面有不明及误解的权力。若有违反，同意被废除投标资格并接受处罚。

5.我方保证投标文件内容无任何虚假、未侵犯他人知识产权。如有虚假，同意废除中标资格并被没收投标担保，承担因侵犯他人知识产权而由此引起的全部法律责任和经济责任。

6.我方愿意提供贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低投标报价的投标或收到的任何投标。

7.我方派法定代表人或其授权委托人作为我方代表，负责按时参加开标会并签署与投标有关的相关文件等。

8.我方保证按招标文件及合同约定原则处理因采购人原因增加或调整的工作量及其他事宜。

9. 如我方中标，我方自愿向采购代理机构支付咨询费，并在合同签订后 3 个工作日内向采购代理机构提供采购合同原件一份用于采购资料备案工作。

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期：年 月 日

二、开标一览表

项目名称			
项目编号			
序号	服务内容	服务期限	报价（万元）
1		自合同签订之日起_____年	

注：1、报价应是最终用户验收合格后的总价。

2、“开标一览表”为多页的，每页均需由法定代表人盖章并盖投标人印章。

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期：年 月 日

三、投标价格明细表

序号	费用组成	报价（元）	备注
合计			

备注：

1、投标人填报投标价格合计应与投标函载明价格一致，若不一致，应按照第二章评审办法修正原则进行修正。

2、投标人的服务只允许有一个报价，采购人不接受有任何选择的报价。投标价格应包括投标人履行本项目合同（如果成交）所必须的所有成本费用和成交投标人应承担的一切费用，包括但不仅限于必要资料、交通、保险、人工费、税费等一切费用。未列和没有填写的项目费用，采购人将视为已包括在投标价格中。

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期： 年 月 日

四、商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	偏离	说明

备注：投标人对招标文件商务条款有偏离的，应在此表中列明实际响应的内容并加以说明，以便查对。请在此偏离表“偏离”中填写无偏离或正偏离或负偏离。商务条款是指投标人须知前附表中的实质性内容。

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期：　年　月　日

五、技术条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件技术条款	投标文件技术条款	偏离	说明

备注：投标人对招标文件技术条款有偏离的，应在此表中列明实际响应的内容并加以说明，以便查对。请在此偏离表“偏离”中填写无偏离或正偏离或负偏离。技术条款是指服务标准和要求中的实质性内容。

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期： 年 月 日

六、法定代表人身份证明书

投 标 人：_____

单位性质：_____

地　　址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

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：法定代表人身份证明

法定代表人身份证复印件（正面）	法定代表人身份证复印件（反面）

投标人：_____（盖章）

日期：　年　月　日

七、法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现拟派我单位_____（姓名）为我方委托代理人。委托代理人根据授权，就_____（招标项目名称）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务，其法律后果由我方承担。

代理人：_____性别：_____ 年龄：_____

单　位：_____部门：_____ 职务：_____

代理人无转委权，特此申明。

附：委托代理人身份证明。

委托代理人身份证复印件（正面）	委托代理人身份证复印件（反面）

投标人：_____（盖章）

法定代表人：_____（盖章）

日期：　年　月　日

八、投标人基本情况

投标人名称			
注册地址		邮政编码	
成立时间		企业性质	
营业执照号		注册资金	
法定代表人		电话	
联系人		电话	
传真		网址	
开户银行		银行帐号	
职工概况			
经营范围			

8.1、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

一、如投标人是企业（包括合伙企业)，应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”;

二、如投标人是事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”;

三、投标人是非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件;

四、如投标人是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”;

五、如投标人是自然人，应提供有效的自然人身份证明。

8.2、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

一、财务状况报告（满足下述一条要求即可）：

①提供2021年或2022年度经审计的财务报告；

②提供2021年或2022年度投标人内部的财务报表复印件（至少包含资产负债表）；

③提供截至投标文件递交截止日一年内银行出具的资信证明（复印件）；

④投标人注册时间截至投标文件递交截止日不足一年的，也可提供在工商备案的公司章程（复印件）。

二、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

①提供具备依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的书面承诺。

三、注：

3.1、如因有关主管部门政策调整，部分证明材料有所增减，以最新政策要求为准；

3.2、如投标人所在地有关主管部门反馈的证明材料与本文中要求不一致时，以当地要求为准，但须投标人提供文字说明。

8.3、具备依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的书面承诺

致：_____（采购人名称）

本单位_____（公司名称）参加_____（项目名称）的采购活动，现承诺我公司具备依法缴纳税收和社会保障资金良好记录。

本公司对上述承诺内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人：_____（盖章）

日期：　年　月　日

8.4、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函

致：_____（采购人名称）

我单位郑重承诺：

我单位具备履行_____（项目名称）合同所必需的设备和专业技术能力；

特此承诺。

投标人：_____（盖章）

日期：　年　月　日

8.5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：_____（采购人名称）

我单位在参与_____（项目名称）前三年内（以投标文件递交截止之日为期限）在经营活动中没有重大违法记录。

若贵方在本项目采购过程中发现我方参加政府采购活动前三年内有重大违法记录；我单位将无条件退出本项目的投标，并承担因此引起的一切后果。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明！

备注：

若投标人在投标文件递交截止之日成立时间不足三年，以自成立以来的时间计取。

投标人：_____（盖章）

日期： 年 月 日

8.6、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

1、国家有关主管部门的行政许可（如有时）。

2、投标人如为小微企业或残疾人福利性单位的须提供声明函，为监狱企业的须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；注：残疾人福利性单位和监狱企业视同小型、微型企业。

附表一、

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（采购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）；

2. （标的名称），属于（采购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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

附表二、

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

附表三、

监狱企业证明文件

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

九、投标人近年类似项目业绩表

序号	项目名称	采购人	采购人 联系方式	项目规模	合同金额	合同日期	备注

备注：本表后须附业绩的证明资料：需提供招标文件要求的有关书面证明材料。

十、项目负责人简历表

姓名			性别		
身份证号码			学历		
毕业学校			专业		
参加工作时间			从事本职业年限		
在公司担任职务			联系方式		
证书名称			证书编号		
近三年类似业绩	项目名称	采购人	合同内容	合同价格	签约日期

备注：本表后需提供招标文件要求的有关书面证明材料。

十一、拟派本项目服务人员情况表

序号	姓名	性别	身份证号码	学历	担任岗位	从事类似工作年限	备注

备注：本表后需提供招标文件要求的有关书面证明材料。

十二、服务方案

投标人须提交拟完成本项目的服务方案，服务方案的格式和内容由投标人根据本项目的具体情况自行拟定。

十三、其他需要提交的资料

根据招标文件的要求和投标人认为需要提供的资料。

第六章 补充条款