

# 广东省政府采购

# 公开招标文件

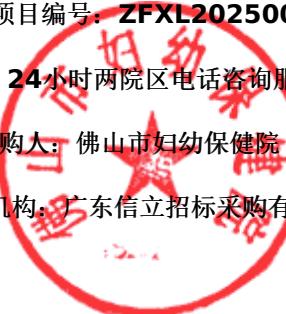
采购计划编号: **440601-2025-01451**

采购项目编号: **ZFXL2025002**

项目名称: **24小时两院区电话咨询服务热线**

采购人: 佛山市妇幼保健院

采购代理机构: 广东信立招标采购有限公司



# 第一章投标邀请

广东信立招标采购有限公司受佛山市妇幼保健院的委托，采用公开招标方式组织采购24小时两院区电话咨询服务热线。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

## 一.项目概述

### 1.名称与编号

项目名称：24小时两院区电话咨询服务热线

采购计划编号：440601-2025-01451

采购项目编号：ZFXL2025002

采购方式：公开招标

预算金额：2,300,000.00元

### 2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(24小时两院区电话咨询服务热线):

采购包预算金额：2,300,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	是否允许进口产品
1-1	呼叫中心服务	24小时两院区电话咨询服务热线	1(项)	详见第二章	2,300,000.00	否

本采购包不接受联合体投标

合同分包：不允许合同分包

合同履行期限：合同所约定的全部义务履行完毕之日止。

## 二.投标人的资格要求

### 1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证件等相关证明）扫描件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本扫描件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供以下两种证明材料之一即可：①开标时间当月（含）往前顺推6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下四种证明材料之一即可：①经会计师事务所审计的2024年度财务报告（财务报告由第三方会计师事务所出具，能清晰显示第三方会计师事务所的印章，并能反映审计结论）；②基本开户银行出具的资信证明（资信证明应在开标时间当月（含）往前顺推6个月以内出具）；③财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。④按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供以下两种证明材料之一即可：①按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况或提供承诺函（格式自拟）。②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供以下两种证明材料之一即可：①参照投标函相关承诺

格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。

## **2.落实政府采购政策需满足的资格要求：**

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）：无。（说明：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。对于中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位等参与本项目所享受的优惠政策，详见本项目招标文件。）

## **3.本项目特定的资格要求：**

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）：

1)投标人未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“失信被执行人”名单或“重大税收违法案件当事人”名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))公布的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

## **三.获取招标文件**

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

## **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和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

## **五.公告期限、发布公告的媒介：**

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzfwf.gov.cn/>）、广东信立招标采购有限公司（[https://www.gdxlzb.com](http://www.gdxlzb.com)）

## **六.本项目联系方式：**

### **1.采购人信息**

名称：佛山市妇幼保健院

地址：佛山市顺德区乐从镇东平居委会华阳南路乐从段20号

联系方式：075722978077

### **2.采购代理机构信息**

名称：广东信立招标采购有限公司

地址：佛山市禅城区江湾北一街5号202房自编之一

联系方式：0757-82787525

### **3.项目联系方式**

项目联系人：周先生

电话：0757-82787525

#### 4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：广东信立招标采购有限公司

## 第二章 采购需求

### 一、项目概况：

#### 1. 项目名称与编号：

项目名称：24小时两院区电话咨询服务热线

采购项目编号：ZFXL2025002

采购方式：公开招标

预算金额：2,300,000.00元

最高限价：1,890,000.00元

服务期限：三年

本项目属于服务类项目

所属行业：软件和信息技术服务业

#### 2. 项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求
1.1.	呼叫中心服务	24小时两院区电话咨询服务热线	1.00(项)	详见第二章

1.2. 投标人必须对本项目所有内容物进行投标报价，不能拆分，否则视为无效投标。

注：因电子招标文件格式固化的原因，所以“须知前附表”的第6点“报价要求”内容无法修改，本项目的投标报价以不超过最高限价为准，如投标人投标报价高于最高限价的，视为无效投标。

本采购包不接受联合体投标

#### 3. 项目背景及项目整体情况：

根据国家卫健委《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025年）》精神要求，应办人民满意的医院，坚持以病人为中心，推动公立医院高质量发展。为提升采购门诊咨询业务水平，高质量开展医院医疗服务工作，走好“服务患者”之路，佛山市妇幼保健院拟继续开设“24小时门诊咨询服务热线”平台，以服务热线业务外包形式，通过专业话务服务人员为广大就诊患者提供24小时咨询服务，解答就诊者各项咨询类问题。

#### 4、投标文件补充格式

补充格式名称	获取方式
因电子招标文件中的投标文件格式固化原因，以下文件格式以招标公告上传的附件为准，制作投标文件时按投标文件补充格式的要求制作、盖章和上传。（原有格式与投标文件补充格式不一致的，按投标文件补充格式制作并覆盖原有格式）	
分项报价表	招标公告附件下载
商务条件响应表	招标公告附件下载
技术和服务要求响应表	招标公告附件下载

#### 5、招标公告附件

招标公告附件名称	获取方式
《政府采购供应商资格信用承诺函》	招标公告附件下载

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：合同所约定的全部义务履行完毕之日止。

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）

## 1.主要商务要求

标的提供的时间	服务期限：合同履行期限为自合同签订生效之日起3年。
标的提供的地点	禅城院区：佛山市禅城区人民西路11号；新城院区：佛山市顺德区乐从镇东平居委会华阳南路乐从段20号（采购人指定地点）。
付款方式	第1期为(进度款)：支付比例100%，1期（合同生效次月初）：按实际天数折算，结算金额=合同总金额×1.25%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；2-36期：（合同生效之日起第二个自然月至最后一个自然月）：每月结算金额=合同总金额×2.5%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；37期：（合同终止日次月初）：按实际天数折算，结算金额=合同总金额×1.25%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；38期：项目结束完成交接与撤场，并通过采购人验收后，支付合同总额10%。注：中标人为采购人提供呼叫门诊24小时咨询服务热线运营服务，每月10日前，中标人提供上月的结算表及考核表作为结算依据，双方根据结算表及考核表确认最终结算金额，中标人应在双方确认最终结算金额的15个工作日内向采购人开具发票，采购人在收到中标人开具的发票及结算依据后的10个工作日内向财务科递交请款申请。。
如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。	
验收要求	1期：1、每月验收：除提供结算表及考核表外，中标人需同时提交当月话务服务质量分析报告，包括常见问题类型、解决方法及改进措施等内容，以便采购人更全面了解服务情况。采购人在收到报告后，除按服务考核标准考核外，还应随机抽取一定比例（10%及以上）的话务录音进行深度检查，检查内容包括服务态度、专业知识解答准确性、流程规范性等，若发现问题按考核标准扣分。2、项目结束验收：在项目结束完成交接与撤场时，除通过采购人验收外，中标人需提供完整的项目总结报告，涵盖项目执行过程中出现的问题汇总、问题的改进建议等内容。同时，采购人组织相关专家对项目进行综合评估，评估内容包括工作完成质量、系统运行稳定性等方面，评估结果作为第38期支付合同总额10%款项的重要依据。若评估结果未达到约定标准，采购人有权按比例扣除相应款项。
履约保证金	不收取
其他	

其他商务需求

参数性质	编 号	内 容 明 细	内容说明
★	1	★项目报价要求	(1) 投标人根据本项目采购内容，并结合自身能力对项目进行报价，本项目只接受不高于最高限价(1,890,000.00元)的投标报价，如投标人投标报价高于最高限价的，视为无效投标。 (2) 投标报价视为已包含本项目招标的所有内容，包括但不限于呼叫客服专员服务费(包含工资、五险一金等费用)、话务系统费用、号码月租费、设备使用费、培训费、场地租赁费用（含水电等）、AI功能增值服务、税费等一切可预见及不可预见的费用。投标人在投标时必须将以上费用全面考虑。采购人不支付其他任何费用。凡与履行本项目有关的全部费用已纳入本次报价。 (3) 投标人按要求下载填写招标公告附件《分项报价表》，对表格里面的内容逐项填写报价。
▲	2	▲其他要求	(1) 本项目要求每月核定工作量的规模配备相应数量的客服专员，新入职人员需接受佛山市妇幼保健院认可的专项培训1个月以上，并需通过佛山市妇幼保健院相关培训考核合格后方能开展接线工作。如因在岗客服专员病假、产假等无法正常在岗服务的，中标人应及时提供合格人员补充岗位正常倒班所需人员。 (2) 如中标人在合同生效之日起，未能及时开展接线工作或工作完成质量未能达到采购人要求的，采购人有权按日予以扣除相应时间段的服务费。 (3) 话务系统应急措施：现场突发话务量激增。在现场运营中发现话务量激增，中标人应根据话务量增幅情况立即启动话务量骤增应急处理机制。项目把应急人员分二级，根据不同情况召回不同级别的人员支援：1) 一级：现场组长和管理人员；2) 二级：休假员工。 (4) 服务期满后，应积极配合热线运营的交接与转签。1) 服务期满后，本项目中标人需无条件协助采购人做好热线线路、设备的使用交接，保障热线运营的平稳过渡，对外服务不受影响。2) 合同期满后，中标人应积极配合采购人开展咨询热线运营的交接工作，在新的服务商接管本服务项目之前，中标人应当应采购人的要求暂时继续提供服务，双方的权利义务继续按照本合同执行，直至新的服务商全面接管项目相关工作。3) 合同期满后，运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归采购人所有，由中标人移交给采购人（中标人需清除已移交的数据、资料），如中标人逾期15天未移交或未全部移交属于采购人的文书、档案、信息、系统数据等资料，采购人不予支付中标人剩余10%合同款；如中标人逾期30天仍拒不执行的，采购人有权要求中标人按合同金额的20%支付违约金，如因此造成采购人经济损失的，采购人有权要求中标人赔偿。 (5) 中标人按采购人要求提交当月服务团队薪酬发放报告（含报表）、考勤报告、人员流失报告。 (6) 中标人需为员工安排必要的培训，相关的培训方案及预算需报备采购人。 (7) 中标人需为运营服务团队人员提供日常办公必备品（办公文具、水、纸、办公书刊等），及良好的工作环境，保证场地布局良好，整洁有序。
▲	3	▲合同签订方式	本项目服务期限为三年，分三次签订合同，每次合同服务期为一年。在一年的服务期结束后，采购人以年度考核结果作为服务资格延续的依据。如第一年的年度考核结果为合格，则续签第二年的合同；如第一年的年度考核结果为不合格，则不再续签第二年的合同，本项目服务自动终止；第三年按前述规定执行。因考核不合格而合同终止时采购人无需对中标人作出任何形式的补偿或赔偿。
说 明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。		

## 2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价(元)	分项预算总价(元)	所属行业	技术要求
1	呼叫中心服务	24小时两院区电话咨询服务热线	项	1.00	2,300,000.00	2,300,000.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：24小时两院区电话咨询服务热线

参数性质	序号	具体技术(参数)要求												
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">具体技术(参数)要求</td> </tr> <tr> <td colspan="2">人员要求</td> </tr> <tr> <td>▲1</td><td>服务团队需求：配备统一、规范、稳定的便民热线受理坐席服务团队，服务团队包含但不限于管理质控人员、呼叫客服专员。投标人除了提供上述人员外，还应提供AI智能客服辅助系统或功能模块，以提供7×24小时全天候呼叫服务。总人数不少于7人。以上服务团队人员根据佛山市妇幼保健院的实际工作需求进行人员数量的增减，实际以佛山市妇幼保健院安排为准。</td> </tr> <tr> <td>2</td><td>管理人员：1人。</td> </tr> <tr> <td>3</td><td>管理人员要求：普通话及粤语标准、流利；大专或以上学历，具有两年以上的项目或团队管理经验；熟悉电脑基本操作和Office等办公软件，能熟练整理分析数据资料；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力及组织协调能力，均需驻场，医学类相关专业、熟识相关医院流程、有坐席管理经验优先。</td> </tr> <tr> <td>4</td><td> <p>管理人员岗位职责：</p> <p>(1) 在医院门诊管理办公室的安排下，做好市民各类业务咨询的需求调查，与医院各部门沟通需要帮助解决的问题，制定具体咨询服务工作计划，组织团队成员配合医院各部门的工作，做好市民的诊前、诊中、诊后各类咨询服务；</p> <p>(2) 对咨询服务团队的工作进行指导、检查、督促、改进和绩效考核；</p> <p>(3) 及时处理重大投诉和突发事件并上传下达；及时发现并处理隐患和矛盾，并向医院门诊办汇报；</p> <p>(4) 积极组织咨询服务团队员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平；</p> <p>(5) 负责协助医院对客服专员进行入职培训，对培训对象工作进行监督、考评和指导，做好考勤管理汇总，向人力管理岗提交考勤和考核记录；</p> <p>(6) 掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，主动和相关各科室勤沟通、勤联络，适时更新相关资料，做到准确无误；</p> <p>(7) 做好对市民咨询的问题、投诉热点、难点等的典型案例收集、整理，建立咨询业务资料档案库；做好日常咨询电话的话务质量控制，发现问题及时解决。</p> </td> </tr> </table>	具体技术(参数)要求		人员要求		▲1	服务团队需求：配备统一、规范、稳定的便民热线受理坐席服务团队，服务团队包含但不限于管理质控人员、呼叫客服专员。投标人除了提供上述人员外，还应提供AI智能客服辅助系统或功能模块，以提供7×24小时全天候呼叫服务。总人数不少于7人。以上服务团队人员根据佛山市妇幼保健院的实际工作需求进行人员数量的增减，实际以佛山市妇幼保健院安排为准。	2	管理人员：1人。	3	管理人员要求：普通话及粤语标准、流利；大专或以上学历，具有两年以上的项目或团队管理经验；熟悉电脑基本操作和Office等办公软件，能熟练整理分析数据资料；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力及组织协调能力，均需驻场，医学类相关专业、熟识相关医院流程、有坐席管理经验优先。	4	<p>管理人员岗位职责：</p> <p>(1) 在医院门诊管理办公室的安排下，做好市民各类业务咨询的需求调查，与医院各部门沟通需要帮助解决的问题，制定具体咨询服务工作计划，组织团队成员配合医院各部门的工作，做好市民的诊前、诊中、诊后各类咨询服务；</p> <p>(2) 对咨询服务团队的工作进行指导、检查、督促、改进和绩效考核；</p> <p>(3) 及时处理重大投诉和突发事件并上传下达；及时发现并处理隐患和矛盾，并向医院门诊办汇报；</p> <p>(4) 积极组织咨询服务团队员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平；</p> <p>(5) 负责协助医院对客服专员进行入职培训，对培训对象工作进行监督、考评和指导，做好考勤管理汇总，向人力管理岗提交考勤和考核记录；</p> <p>(6) 掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，主动和相关各科室勤沟通、勤联络，适时更新相关资料，做到准确无误；</p> <p>(7) 做好对市民咨询的问题、投诉热点、难点等的典型案例收集、整理，建立咨询业务资料档案库；做好日常咨询电话的话务质量控制，发现问题及时解决。</p>
具体技术(参数)要求														
人员要求														
▲1	服务团队需求：配备统一、规范、稳定的便民热线受理坐席服务团队，服务团队包含但不限于管理质控人员、呼叫客服专员。投标人除了提供上述人员外，还应提供AI智能客服辅助系统或功能模块，以提供7×24小时全天候呼叫服务。总人数不少于7人。以上服务团队人员根据佛山市妇幼保健院的实际工作需求进行人员数量的增减，实际以佛山市妇幼保健院安排为准。													
2	管理人员：1人。													
3	管理人员要求：普通话及粤语标准、流利；大专或以上学历，具有两年以上的项目或团队管理经验；熟悉电脑基本操作和Office等办公软件，能熟练整理分析数据资料；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力及组织协调能力，均需驻场，医学类相关专业、熟识相关医院流程、有坐席管理经验优先。													
4	<p>管理人员岗位职责：</p> <p>(1) 在医院门诊管理办公室的安排下，做好市民各类业务咨询的需求调查，与医院各部门沟通需要帮助解决的问题，制定具体咨询服务工作计划，组织团队成员配合医院各部门的工作，做好市民的诊前、诊中、诊后各类咨询服务；</p> <p>(2) 对咨询服务团队的工作进行指导、检查、督促、改进和绩效考核；</p> <p>(3) 及时处理重大投诉和突发事件并上传下达；及时发现并处理隐患和矛盾，并向医院门诊办汇报；</p> <p>(4) 积极组织咨询服务团队员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平；</p> <p>(5) 负责协助医院对客服专员进行入职培训，对培训对象工作进行监督、考评和指导，做好考勤管理汇总，向人力管理岗提交考勤和考核记录；</p> <p>(6) 掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，主动和相关各科室勤沟通、勤联络，适时更新相关资料，做到准确无误；</p> <p>(7) 做好对市民咨询的问题、投诉热点、难点等的典型案例收集、整理，建立咨询业务资料档案库；做好日常咨询电话的话务质量控制，发现问题及时解决。</p>													

		<p>题并落实改进，定期开展各项业务技能培训，并根据质控情况协助完成热线呼叫受理绩效统计；配合做好医院门诊便民服务热线电话的数据分析，根据数据分析结果提升平台服务水平、服务效能，并为医院各职能部门提供决策参考。</p> <p>（8）建立网络和来电咨询登记册、实行数据管理、建立咨询来电统计机制、建立来电反馈机制。</p>
5		<p>客服专员：不少于<b>6人</b>。</p>
6		<p>客服专员要求：年龄<b>40</b>岁以下，五官端正、身体健康，普通话、粤语标准、流利，声音甜美，有亲和力；具有医学相关专业背景或相关呼叫中心工作经验者优先；工作态度积极，热情，责任心强、具有较强沟通能力；打字速度不低于<b>60</b>字/分钟。</p>
▲7		<p>客服专员岗位职责：</p> <p>（1）熟记门诊办各项电话问题解答，负责医院门诊便民服务热线电话的接听工作；言语吐字清晰，语音柔和、顿挫，语速适中，以<b>70-120</b>字/分钟为佳，语气轻柔、亲切、热情、自然，征询客户意见时要缓慢表达，重复客户的话语时，语速放缓，语气平和；</p> <p>（2）及时处理市民提出的重大问题和突发投诉事件，并及时上报医院管理质控员；</p> <p>（3）掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，做到有咨询必有回复；</p> <p>（4）认真做好来电服务和登记工作，对市民咨询有问必答，百问不烦，为市民提供必要的健康科普知识；</p> <p>（5）做好咨询数据的统计、分析工作，定期填报统计分析报表并及时提交给医院；</p> <p>（6）配合管理质控员做好网络和来电咨询登记册、实行数据管理，建立咨询来电统计机制及来电反馈机制。</p>
8		<p>人员管理要求：</p> <p>（1）医院根据实际工作需要提出项目服务人员规模、人员能力要求，中标人需积极配合，提前储备人员，并在规定时间内配备符合要求且能满足服务的人员；</p> <p>（2）所录用人员须进行严格政审，保证所录用人员符合岗位职责要求、符合用工标准；</p> <p>（3）中标人负责做好人员招聘工作并按医院要求做好岗前培训，经考核合格后方可正式上岗；负责培训相关费用；</p> <p>（4）中标人应结合热线服务需求制定合理的人员排班方案，并针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，保障话务接通率；</p> <p>（5）中标人应按本项目要求，建立培训和考核机制，制定标准化、专业化、模块化的常态业务培训体系和考核方案，提升员工技能，保障人员服务水平和质量；</p> <p>（6）中标人应保障热线服务团队人员工作期间的安全，并对热线服务团队人员的安全负责；</p>

	(7) 医院对中标人聘用的工作人员有表扬、奖励、通报、警告和劝退的权利（其中表扬、奖励所需费用均包含在本项目中标价内），也有权要求中标人更换不能按规定履行合同中所要求职责的热线服务团队人员，中标人应予以配合并及时补充人员。
9	<p>纪律要求</p> <p>(1) 遵纪守法，遵守医院院内的规章制度，服从医院工作安排，尊重各级领导的管理，团结所有工作人员，礼貌待客，不得人为中断服务；在受理客户咨询、投诉时，必须严格执行规范的服务用语，态度和蔼、亲切，热情处理客户的咨询或投诉；</p> <p>(2) 上班必须穿着统一工作服，佩戴上岗证，不得穿拖鞋，言行举止文明，不迟到不早退；</p> <p>(3) 坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经中标人管理人员同意；接班人未到岗，交班人不得离台；</p> <p>(4) 在工作区域不得干扰他人工作，如大声喧哗，串岗聊天、在座席间随意穿梭等；</p> <p>(5) 认真执行交班、换班制度，对于上一班的特殊话务情况需认真交到下一班组人员，并做到不迟到，不早退，不无故旷工，确保当班时间准时到岗，为保证座席正常接通，请假需上级领导审批，如遇特殊情况者尽量与其他休息同事换班；</p> <p>(6) 必须严格按照“工作人员服务规范”操作，不准向病人或家属收取小费或收取红包；</p> <p>(7) 对便民热线回答要有爱心、耐心、细心的工作态度，提高服务质量；</p> <p>(8) 服从医院的其他安排。</p>
▲10	中标人须按“服务团队人员需求”及其投标文件中所承诺提供的服务人员、资金投入到本项目中，在服务期内不得擅自更换。中标人如因工作安排或其他原因，确需要更换服务人员时，应事前向医院提出书面申请，未经医院同意，不得更换人员。服务人员需签订相关的保密协议，保守工作中所涉及的内容，不得擅自记录、拍照、摘抄、复制、外泄关于服务热线工作相关信息，保障信息安全。
▲11	如项目在实施过程中因AI及相关技术的发展，出现AI智能客服辅助系统或功能模块可替代部分人工的情况，中标人应及时告知采购人。为鼓励中标人进行AI科技创新和投入，共同推动科技进步，共享科技成果，在不影响服务质量的前提下，经采购人与中标人双方协商一致并签署相关补充协议，采购人允许中标人视实际情况适当减少呼叫客服专员人数，采购人每月按(实际上岗人数N+减员人数×50%)×呼叫客服专员服务费给中标人支付服务费。如中标人未提前与采购人协商而擅自减少呼叫客服专员人数的，采购人不予支付相关减少人员的服务费，并按中标人违约处理。
12	中标人对其投入的服务人员的人身安全负全部责任，发生的工伤事故及其他事故其相应责任由中标人承担，与医院无关。
	中标人需按规定为本项目的的服务人员购买社保；为保证话务服务稳定性，

		13	中标人应提供如员工生日活动或慰问、团建活动、健康体检等相关人文关怀、文化建设，并提供绩效奖励，提高员工福利待遇和职业认同感，保障人员稳定，月流失人员不得大于1人。
		14	服务期内服务外包人员有下列情况之一的，医院可随时退回服务外包人员或要求中标人更换服务外包人员： 1) 试用期内不符合工作岗位要求的； 2) 严重违反医院规章制度的； 3) 严重失职，营私舞弊，给医院利益造成重大损害的； 4) 有违法犯罪行为被追究刑事责任的； 5) 服务外包人员同时与其他用人单位建立劳动关系的； 6) 对医院造成严重不良影响，或者经医院指出仍拒不改正的； 7) 其他医院认为不符合岗位职责要求的。
1	系统要求		
		15	投标人提供的话务系统方案需包括但不限于话务服务系统、实施架构软硬件配置方面响应采购人的需求。 (1) 中标人所提供话务系统需具备安全性、兼容性、扩展性，便利操作，系统需预留接口，支持定制化开发及后续升级需求。 (2) 中标人所提供网关设备需支持不低于坐席数400路并发，支持1P数据格式:媒体网关自带控制主板模块，模块支持更换。交换机交换容量≥33 6Gbps，包转发率2108MppS，支持36个千兆电口，支持多个CTI LINK 接口以及CTI接口之间的冗余备份和负载均衡部署。 (3) IVR模块需具备自动语音功能(IVR)、通话录音及留言功能、智能接入及话务分配功能(ACD)等。 (4) 话务系统需具备坐席分组功能和报表系统模块。 (5) 支持人工智能辅助功能，能基于医院实际业务自动辅助话务员完成咨询工作。
		16	提供7x24小时技术支持，对于话务现场发生的系统故障，中标人应立即核查所属责任范围内系统、网络、硬件设备等，并于10分钟内向采购人报告是否属于中标人责任的故障。对于确定为中标人所属责任范围内的紧急故障，需30分钟内解决问题。如遇采购人所属责任范围内的重大系统问题，中标人必须提供现场技术支持，协助解决问题。问题解决后3个工作日内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。
		17	投标人需建立信息安全管理措施，在运营场地内提供上网行为管控措施，有效监管员工网络行为，防止机构内部机密信息外泄。
		18	投标人需提供知识库系统优化方案和运营管理方案，中标人应做好知识库信息采编管理服务和知识梳理工作，完善多方校核、查漏纠错等制度，做好知识库的日常管理和运营工作，包括：知识采集、知识审核、知识纠错、知识评价、知识生命周期管理、知识库图谱梳理等。
	场地要求		

19	运营主场地权属及选址：中标人需通过自有或租赁形式提供运营的坐席场地，建筑物结构安全，交通便利。
▲20	运营主场地环境：场地相对独立，便于开展集中管理、安全管理和常态化疫情防控管理；场地安静，需与其他单位物理分隔，不受外界干扰；场地宽敞，布局合理，便于话务坐席整齐布设。
21	场地动力和空调要求：中标人需为运营场地内的用电设备提供高标准的动力保障配置，包括双路市电接入、UPS断电保护、柴油发电机组，并且支持以上方式之间自动切换。外包场地的电力保证率需达到99.99%。
服务质量要求	
▲22	话务服务应具有持续稳定性，非因不可抗力、热线平台系统故障或影响范围广泛的重大政策调整造成中标人无法提供话务服务的，热线每月人工话务服务呼入后10秒内接听率不低于90%。
23	中标人应按照热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不满意”），确保受理服务满意率达到95%及以上。
▲24	中标人每月提供话务系统统计的呼入数（即已进入客服代表队列的总量）及接听数（已进入客服代表队列的实际应答量+主动回呼呼损客户数量），确保每月话务接通率不低于85%。
▲25	中标人话务人员处理客户问题后，因热线人员服务问题导致投诉，经采购人核实后判断为热线话务服务人员负有责任的总数每月不超过3单。
▲26	话务系统线路可用率情况，通信线路可用率=1-当月故障时间（分钟数）/当月服务时间（分钟数），确保每月可用率不低于98%。
27	采购人不定期抽听通话录音，发现热线人员指引回复出现错误时，采购人会及时进行培训，培训后出现相应错误次数应不超过3次。
28	医院不定期抽检通话录音工单，话务服务人员员工单录入中的错别字字数不超过全文字数0.2%。

## 2.2 服务考核标准：

序号	指标	指标说明	达标值	考核评分标准	评分权重
1	呼入后10秒内接听率	呼入后排队等待应答时长不超过10秒	≥90%		10
2	话务服务满意率	客户满意度 = (非常满意总数 + 比较满意总数 + 基本满意总数) / 参评量总数 × 100%	≥95%	三个指标按照每月目标值每降低1个百分点，（保留1位小数，按照四舍五入原则大于0.5按1计算）扣罚2.5分，本项分数扣完为止。	10
		接通率 = (已进入客服代表队列的实际应答量 +			

	3	话务接通率	主动回呼(呼损客户数量)/已进入客服代表队列的总量×100%)	≥85%		10
	4	升级投诉量	处理客户问题后，因热线人员服务问题导致的投诉，话务服务人员负有责任的总投诉量。	≤3单	该指标按照每月超过3单后，每增加1单，则扣罚2.5分（如当月投诉量为4单，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	20
	5	话务系统线路可用率	通信线路可用率 =1-当月故障时间(分钟数)/当月实际服务通话时间(分钟数)	≥98%	达到98%不作扣罚，每下降1%（不足1%按1%计算）扣罚2.5分，本项分数扣完为止。	15
6			(1) 采购人不定期抽听乙方通话录音，统计话务服务人员指引回复时反复出现相同错误回答的次数。	≤3次	该指标按照每月超过3次后，每增加1次，则扣罚2.5分（如当月发生反复指引错误次数为4次，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	10
			(2) 采购人不定期抽检通话录音工单中话务服务人员工单录入中出现错别字的字数。	≤0.2%	该指标按照每月超过0.2%后，错别字每增加0.1%，则扣罚2.5分（如当月错别字发生率为0.3%，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	10
7	人员出勤		迟到(1小时以内)或早退(1小时以内)	≤5次	该指标按照每月所有人员合计超过5次后，迟到或早退每增加1次，则扣罚2.5分（如当月迟到或早退为6次，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	5
					该指标按照每月所	

			缺岗（迟到1小时及以上或者早退1小时及以上）	0次	有人员合计超过0次后，缺岗每增加1次，则扣罚5分（如当月缺岗为1次，则扣罚5分），本项分数扣完为止。	10
注：考核标准						
<p>1) 服务期内，中标人需配合采购人每月不定期进行的监督检查，每月采购人将结合考核指标的达标值，对中标人进行话务服务质量的考核，并以考核结果作为达标结算依据。采购人将按每月评分进行扣罚，每减少1分（不足1分按1分计算），采购人将扣除当月运营费的0.5%。</p> <p>2) 若在同一年服务期内出现三个月的考核分值在80分（不含80分）以下，则采购人有权单方解除合同，中标人须与新入场单位办妥相关的交接手续。</p> <p>3) 服务期内，双方可根据双方运营需求或其他运营情况的变化，共同商议调整考核指标及相应扣罚标准。提出方以正式纸质文件方式向另一方提出调整申请，并以对方正式回复作为考核调整依据。</p>						
<p>说明 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>						

### 第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

#### 一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东信立招标采购有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指佛山市妇幼保健院，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。  
(投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件)

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立的电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

#### 二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	现场电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期：与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(<a href="http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/">http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/</a>)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p><b>一、电子投标文件（必须提供）：</b></p> <p>(1) 加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>(2) 非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p><b>非加密电子版投标文件使用情形：</b>当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p><b>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：</b> (3) 纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本2份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。<b>纸质投标文件使用情形：</b>当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1：1家
12	中标供应商数量	采购包1：1家

13	有效供应商家数	采购包1：3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无： -
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：按国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及发改价格[2011]534号文中“服务类”招标代理服务费收费标准的50%执行。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	其他，一、正本和副本均需在封面加盖公章，且整份投标文件加盖骑缝章。二、非加密电子版投标文件U盘(或光盘)补充说明，非加密电子版投标文件U盘(或光盘)无需提前提交给代理机构。在投标文件解密阶段，如因投标文件解密失败且系统允许开启备用投标文件上传通道时，投标人现场提供非加密电子版投标文件U盘(或光盘)进行上传即可。三、政府采购质押融资，根据《佛山市政务服务数据管理局佛山市财政局关于进一步促进公平竞争优化政府采购营商环境的通知》（佛政数函[2021]54号），参与政府采购的中小微企业可凭借中标(成交)通知书或政府采购合同，利用“省中小融”、“粤信融”、“中征应收账款融资服务平台”等平台向金融机构申请融资，获得无财产抵押贷款。
19	开标解密时长	说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

### 三、说明

#### 1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

#### 2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

#### 3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

#### 4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

## **5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：**

**5.1** 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

**5.2** 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

**5.3** 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

**5.4** 联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**5.5** 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

**5.6** 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

## **6.关联企业投标说明**

**6.1** 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

**6.2** 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

## **7.关于中小微企业投标**

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

## **8.纪律与保密事项**

**8.1** 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

**8.2** 在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

**8.3**在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

**8.4**获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

**8.5**由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

**8.6**采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

**8.7**在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## **9.语言文字以及度量衡单位**

**9.1**除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会成员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

**9.2**除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

**9.3**投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

## **10. 现场踏勘（如有）**

**10.1**招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

**10.2**投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

**10.3**采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

## **四、招标文件的澄清和修改**

**1.**采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少**15**日前发出；不足**15**日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

**2.**更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

**3.**如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

**4.**投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

## **五、投标要求**

### **1. 投标登记**

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

## **2.投标文件的制作**

**2.1** 投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

**2.2** 投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

**(1)** 投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予以核减。

**(2)** 投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

**2.3** 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

**2.4** 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

**2.5** 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

**2.6** 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

**2.7** 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

**2.8** 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

**2.9** 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

## **3.投标文件的提交**

**3.1** 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

**3.2** 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

**3.3** 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

**(1)** 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

**(2)** 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

**(3)** 投标文件损坏或格式不正确的。

## **4.投标文件的修改、撤回与撤销**

**4.1** 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

**4.2** 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

## **5.投标文件的解密**

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

## **6.投标保证金**

### **6.1投标保证金的缴纳**

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东信立招标采购有限公司代收。具体操作要求详见广东信立招标采购有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东信立招标采购有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东信立招标采购有限公司，到账情况以开标时广东信立招标采购有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”

(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

### **6.2投标保证金的退还：**

- (1) 投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- (2) 未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- (3) 中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

### **6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：**

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

## **7.投标有效期**

7.1投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将被视为无效。

## **8.样品（演示）**

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机

构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

## **9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：**

- 9.1** 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2** 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3** 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4** 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5** 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

## **六、开标、评标和定标**

### **1.开标**

#### **1.1 开标程序**

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

#### **1.2开标异议**

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

**1.3** 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

#### **1.4开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：**

- (1) 经检查数字证书无效的；
- (2) 因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- (3) 如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

## **2.评审（详见第四章）**

### **3.定标**

#### **3.1中标公告：**

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网(<https://gdgpo.cz.t.gd.gov.cn/>)广东省公共资源交易平台 (<https://ygp.gdzfwf.gov.cn/>)、广东信立招标采购有限公司

公司（<https://www.gdxlzb.com>）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

### 3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

### 3.3 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))、广东省政府采购网([https://gdgpo.cz.t.gd.gov.cn/](http://gdgpo.cz.t.gd.gov.cn/))、广东省公共资源交易平台 ([https://ygp.gdzfwf.gov.cn/](http://ygp.gdzfwf.gov.cn/))、广东信立招标采购有限公司 ([https://www.gdxlzb.com](http://www.gdxlzb.com)) 上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

## 七、询问、质疑与投诉

### 1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

### 2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标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，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

#### 2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- (1) 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3) 认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4) 提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

#### 2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

#### 2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：周先生

电话：0757-82787525

传真：0757-82787525

邮箱：3356299512@qq.com

地址：佛山市禅城区江湾北一街5号202房自编之一

邮编：528000

### 3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：佛山市财政局(政府采购监管科)

地 址：佛山市禅城区季华五路8号财政大厦8楼

电 话：0757-83282245

邮 编：528000

传 真： -

## 八、合同签订和履行

### 1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。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。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

### 2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2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，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

## 第四章 评标

### 一、评标要求

#### 1.评标方法

采购包1(24小时两院区电话咨询服务热线): 综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

#### 2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

#### 3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东信立招标采购有限公司统一对外发布。

(2) 对广东信立招标采购有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

\*对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

#### 4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

#### 5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

#### 6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。

## 7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

## 二.政府采购政策落实

### 1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

### 2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

### 3.价格扣除相关要求

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×(1-C1)；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）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。

(1) 所称小型和微型企业应当符合以下条件：

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。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：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。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，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。

### 三、评审程序

#### 1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）扫描件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本扫描件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供以下两种证明材料之一即可：①开标时间当月（含）往前顺推6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供以下四种证明材料之一即可：①经会计师事务所审计的2024年度财务报告（财务报告由第三方会计师事务所出具，能清晰显示第三方会计师事务所的印章，并能反映审计结论）；②基本开户银行出具的资信证明（资信证明应在开标时间当月（含）往前顺推6个月以内出具）；③财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。④按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供以下两种证明材料之一即可：①按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况或提供承诺函（格式自拟）。②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供以下两种证明材料之一即可：①参照投标函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；②按要求填写招标公告附件《政府采购供应商资格信用承诺函》。
6	信用记录	投标人未被列入“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )“失信被执行人”名单或“重大税收违法案件当事人”名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )公布的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。
7	落实政府采购政策需满足的资格要求	无。（说明：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。对于中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位等参与本项目所享受的优惠政策，详见本项目招标文件。）

表二符合性审查表：

采购包1（24小时两院区电话咨询服务热线）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标函	按对应格式文件填写、签字、盖章。
2	投标范围	符合本次招标范围，没有进行拆分。
3	投标内容	符合采购需求中带“★”号的关键条款。
4	报价要求	投标报价符合报价要求的规定，且报价是唯一确定的。
5	采购代理服务费支付承诺书	按对应格式文件填写、签字、盖章。
6	投标文件制作	按招标文件的要求制作投标文件，并按要求签署、盖章。
7	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件。
8	其它	没有法律、法规和招标文件规定的其它无效投标情形。

## 2.投标文件澄清

2.1对于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，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会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。

## 3.详细评审

采购包1(24小时两院区电话咨询服务热线):

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分20.0分 技术部分55.0分 报价得分25.0分
《技术和服务要求响应表》响应程度 (37.0分)	根据《技术和服务要求响应表》的响应情况，完全响应或优于技术性能要求的得满分。对未达到或未响应技术要求的，带“▲”号条款（重要技术条款共9条）每一项扣除2分，不带“▲”号（共19条）的技术条款每一项扣除1分。超出要求的在此项不加分。说明：如果条款本身仅作为标题且没有实际参数内容的，不计入条款数量。
服务方案 (5.0分)	根据投标人提供本项目的整体服务方案（包括但不限于项目服务内容的响应方案、验收方案、项目实施方案、服务质量保障方案等内容）进行评分： （1）方案完整详细，实施目标明确，工作流程清晰，可操作性强，符合项目要求的，得5分； （2）方案基本完整，实施目标基本明确，工作流程基本清晰，可操作性较强的，得3分； （3）方案简略，实施目标不够明确，工作流程不够清晰，可操作性一般的，得1分。 （4）未提供方案的，得0分。

技术部分	应急处理方案 (5.0分)	投标人根据本项目实际需求，制订针对本项目的应急预案（包括但不限于现场突发话务量激增、话务系统突发故障时、人员紧急调配、客户重大投诉等情况）进行评分：（1）预案详细完善，相关的措施描述详细具体且具备合理可行性和针对性，完全满足采购需求的，得5分；（2）预案较完善，相关的措施都描述基本完整且具备一定的合理性和可行性，基本满足采购需求的，得3分；（3）预案内容有部分缺漏，相关的措施不够完整且缺乏合理性和可行性，无法满足采购需求的，得1分；（4）未提供方案不得分。
	知识库系统优化方案 (5.0分)	根据投标人基于对本项目采购需求的理解，制定知识库系统优化方案，方案需包括知识库内容更新、优化、维护支撑等内容进行评分：1、方案设计全面，内容制定具体清晰，具有操作性和可行性的，得5分；2、方案基本全面，内容基本清晰，基本具有操作性和可行性的，得3分；3、方案欠全面，内容不够具体清晰，操作性不高，得1分；4、方案设计不合理，不具备可操作性或不提供方案，得0分。
	交接服务方案 (3.0分)	投标人基于对本项目采购需求的理解，为确保本项目在交接期间热线号码不变、运营管理有序、对用户的服务不间断且不受影响，投标人需提供交接服务方案并根据提供的方案进行评分：1、方案完整详细，具体时间安排、方式和保障措施完善合理，能保证服务不间断，可操作性强，能满足项目需求的，得3分；2、方案基本完整，时间安排、方式和保障措施基本合理，能保证服务不间断，具有一定操作性，基本满足采购需求的，得2分；3、方案不够完整，时间安排、方式和保障措施不合理，无法完全保证服务不间断，操作性一般，无法满足采购需求的，得1分；4、未提供方案的，得0分。
商务部分	《商务条件响应表》 (5.0分)	根据《商务条件响应表》的响应情况，完全响应或优于商务要求的得满分；对未达到或未响应技术要求的，带“▲”号的重要技术条款每一项扣除2分，不带“▲”号的技术条款每一项扣除0.5分。说明：带“★”号的商务条款不作为评审指标。
	同类项目经验 (5.0分)	自2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）投标人名义独立承接运营（包括正在服务或已完成）的热线接听服务项目，每个项目得1分，本项合计最高得5分。注：1、同一项目不同年份的合同或同一项目出具多份合同的，均按一份计算；2、须提供以上业绩对应的合同书关键页（含合同首页、项目内容、合同签订时间、甲乙双方盖章页）扫描件方能得分；3、投标人为分公司的，业绩必须为投标人本身所具有，该投标人的总公司或其他分公司的业绩不能得分。投标人为总公司的，其分公司的业绩可以计分；4、不提供或提供的合同不符合要求不得分。

	服务团队保障方案 (5.0分)	根据投标人提供的服务团队保障方案（包含员工工资、福利待遇保障及工作质量绩效实施方案、员工激励机制方案、服务监督机制方案）进行综合评审： 1、方案制定详细、科学合理、完全符合且优于项目要求，福利保障措施合理完善，得5分； 2、方案制定较详细、科学合理、基本符合项目要求，福利保障措施基本完善，得3分； 3、方案不完整或方案不符合项目要求，福利保障措施不够全面，得1分； 4、未提供方案不得分。
	培训方案 (5.0分)	投标人针对本项目提供的培训方案进行评分： （1）培训方案能结合各岗位人员的工作需求开展（如岗位职责、操作流程等），针对性强，内容详细且具有严格的考核标准，可行性高，能切实保障人员实际培训需求，得5分； （2）培训方案基本能结合各岗位人员的工作需求开展（如岗位职责、操作流程等），具有一定针对性，内容较详细，具有基本的考核标准，可行性较高，能基本保障人员实际培训需求的，得3分； （3）培训方案与各岗位人员的工作需求（如岗位职责、操作流程等）不够匹配，针对性一般，内容不详细，考核标准简单，可行性一般，无法保障人员实际培训需求的，得1分； （4）未提供方案的，得0分。
投标报价	投标报价得分 (25.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

#### 4. 汇总、排序

采购包1：

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

#### 5. 中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

#### 6. 其他无效投标的情形：

- (1) 评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。
- (2) 投标文件提供虚假材料的。
- (3) 投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。
- (4) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

# 佛山市政府采购项目

## 合 同 书

项目编号: ZFXL2025002

项目名称: 24小时两院区电话咨询服务热线

甲 方: 佛山市妇幼保健院  
乙 方: (中标/成交供应商名称)  
签订日期: 年 月 日

*注: 本合同仅为合同的参考文本, 可根据项目的具体要求进行修订。*

## 佛山市政府采购项目合同书

项目名称: 24小时两院区电话咨询服务热线  
项目编号: ZFXL2024014  
甲 方: (佛山市妇幼保健院)  
乙 方: (中标/成交供应商)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和本项目采购文件的要求, 经双方协商, 本着平等互利和

诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

## 一、项目背景及项目整体情况

根据国家卫健委《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025年）》精神要求，应办人民满意的医院，坚持以病人为中心，推动公立医院高质量发展。为提升采购门诊咨询业务水平，高质量开展医院医疗服务工作，走好“服务患者”之路，佛山市妇幼保健院拟继续开设“24小时门诊咨询服务热线”平台，以服务热线业务外包形式，通过专业话务服务人员为广大就诊患者提供24小时咨询服务，解答就诊者各项咨询类问题。

## 二、基本合同条款一览表

序号	合同条款	内容
1	合同总额	项目合同总额为： 人民币小写：_____元；大写：_____. 本项目分_次签订合同，每次合同服务期为一年。本次签订为_次。 本次合同金额为： 人民币小写：_____元；大写：_____.。
2	合同总额内容	(1) 合同总额包含本项目招标的所有内容，包括但不限于呼叫客服专员服务费(包含工资、五险一金等费用)、话务系统费用、号码月租费、设备使用费、培训费、场地租赁费用(含水电等)、AI功能增值服务、税费等一切可预见及不可预见的费用。甲方不支付其他任何费用。凡与履行本项目有关的全部费用已纳入本次合同总额。 (2) 价格为固定不变价，天数为公历日。
3	服务地点	甲方（用户）指定地点。详细地址为：禅城院区：佛山市禅城区人民西路11号；新城院区：佛山市顺德区乐从镇东平居委会华阳南路乐从段20号。
4	服务期	合同生效后提供 <u>3</u> 年服务。自2025年_月_日起至_年_月_日止。
5	合同签订方式及情况	本项目服务期限为三年，分三次签订合同，每次合同服务期为一年。在一年的服务期结束后，甲方以年度考核结果作为服务资格延续的依据。如第一年的年度考核结果为合格，则续签第二年的合同；如第一年的年度考核结果为不合格，则不再续签第二年的合同，本项目服务自动终止；第三年按前述规定执行。因考核不合格而合同终止时甲方无需对乙方作出任何形式的补偿或赔偿。

6	付款方式	<p><b>1期</b>（合同生效次月初）：按实际天数折算，结算金额=合同总金额×1.25%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；</p> <p><b>2-36期</b>：（合同生效之日起第二个自然月至最后一个自然月）：每月结算金额=合同总金额×2.5%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；</p> <p><b>37期</b>：（合同终止日次月初）：按实际天数折算，结算金额=合同总金额×1.25%-考核扣罚款（实际支付金额以考核结果为准）；</p> <p><b>38期</b>：项目结束完成交接与撤场，并通过采购人验收后，支付合同总额<b>10%</b>。</p> <p>注：乙方为甲方提供呼叫门诊<b>24</b>小时咨询服务热线运营服务，每月<b>10</b>日前，乙方提供上月的结算表及考核表作为结算依据，甲乙双方根据结算表及考核表确认最终结算金额，乙方应在双方确认最终结算金额的<b>15</b>个工作日内向甲方开具发票，甲方在收到乙方开具的发票及结算依据后的<b>10</b>个工作日内向财务科递交请款申请。</p>
7	付款要求	<p>(1) 乙方须向甲方提供依法纳税的发票。</p> <p>(2) 支付费用以转账方式转入乙方的银行账户。</p> <p>(3) 收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标（成交）供应商名称一致。</p>

### 三、服务对照执行标准

1.符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；

2.符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

### 四、具体服务要求

人员要求	
1	服务团队需求：配备统一、规范、稳定的便民热线受理坐席服务团队，服务团队包含但不限于管理质控人员、呼叫客服专员。投标人除了提供上述人员外，还应提供AI智能客服辅助系统或功能模块，以提供 <b>7×24</b> 小时全天候呼叫服务。总人数不少于 <b>7</b> 人。以上服务团队人员根据佛山市妇幼保健院的实际工作需求进行人员数量的增减，实际以佛山市妇幼保健院安排为准。
2	管理人员： <b>1</b> 人。
3	管理人员要求：普通话及粤语标准、流利；大专或以上学历，具有两年以上的项目或团队管理经验；熟悉电脑基本操作和 Office 等办公软件，能熟练整理分析数据资料；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的沟通能力及组织协调能力，均需驻场，医学类相关专业、熟识相关医院流程、有坐席管理经验优先。

	<p>管理人员岗位职责：</p> <p>(1) 在医院门诊管理办公室的安排下，做好市民各类业务咨询的需求调查，与医院各部门沟通需要帮助解决的问题，制定具体咨询服务工作计划，组织团队成员配合医院各部门的工作，做好市民的诊前、诊中、诊后各类咨询服务；</p> <p>(2) 对咨询服务团队的工作进行指导、检查、督促、改进和绩效考核；</p> <p>(3) 及时处理重大投诉和突发事件并上传下达；及时发现并处理隐患和矛盾，并向医院门诊办汇报；</p> <p>(4) 积极组织咨询服务团队员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平；</p> <p>(5) 负责协助医院对客服专员进行入职培训，对培训对象工作进行监督、考评和指导，做好考勤管理汇总，向人力管理岗提交考勤和考核记录；</p> <p>(6) 掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，主动和相关各科室勤沟通、勤联络，适时更新相关资料，做到准确无误；</p> <p>(7) 做好对市民咨询的问题、投诉热点、难点等的典型案例收集、整理，建立咨询业务资料档案库；做好日常咨询电话的话务质量控制，发现问题并落实改进，定期开展各项业务技能培训，并根据质控情况协助完成热线呼叫受理绩效统计；配合做好医院门诊便民服务热线电话的数据分析，根据数据分析结果提升平台服务水平、服务效能，并为医院各职能部门提供决策参考。</p> <p>(8) 建立网络和来电咨询登记册、实行数据管理、建立咨询来电统计机制、建立来电反馈机制。</p>
5	客服专员：不少于6人。
6	客服专员要求：年龄40岁以下，五官端正、身体健康，普通话、粤语标准、流利，声音甜美，有亲和力；具有医学相关专业背景或相关呼叫中心工作经验者优先；工作态度积极，热情，责任心强、具有较强沟通能力；打字速度不低于60字/分钟。

7	<p>客服专员岗位职责：</p> <p>(1) 熟记门诊办各项电话问题解答，负责医院门诊便民服务热线电话的接听工作；言语吐字清晰，语音柔和、顿挫，语速适中，以70-120字/分钟为佳，语气轻柔、亲切、热情、自然，征询客户意见时要缓慢表达，重複客户的话语时，语速放缓，语气平和；</p> <p>(2) 及时处理市民提出的重大问题和突发投诉事件，并及时上报医院管理质控员；</p> <p>(3) 掌握院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、收费标准、业务动态等情况，做到有咨询必有回复；</p> <p>(4) 认真做好来电服务和登记工作，对市民咨询有问必答，百问不烦，为市民提供必要的健康科普知识；</p> <p>(5) 做好咨询数据的统计、分析工作，定期填报统计分析报表并及时提交给医院；</p> <p>(6) 配合管理质控员做好网络和来电咨询登记册、实行数据管理，建立咨询来电统计机制及来电反馈机制。</p>
8	<p>人员管理要求：</p> <p>(1) 医院根据实际工作需要提出项目服务人员规模、人员能力要求，中标人需积极配合，提前储备人员，并在规定时间内配备符合要求且能满足服务的人员；</p> <p>(2) 所录用人员须进行严格政审，保证所录用人员符合岗位职责要求、符合用工标准；</p> <p>(3) 中标人负责做好人员招聘工作并按医院要求做好岗前培训，经考核合格后方可正式上岗；负责培训相关费用；</p> <p>(4) 中标人应结合热线服务需求制定合理的人员排班方案，并针对话务高峰溢出制定可灵活调整的人员调度机制，保障话务接通率；</p> <p>(5) 中标人应按本项目要求，建立培训和考核机制，制定标准化、专业化、模块化的常态业务培训体系和考核方案，提升员工技能，保障人员服务水平和质量；</p> <p>(6) 中标人应保障热线服务团队人员工作期间的安全，并对热线服务团队人员的安全负责；</p> <p>(7) 医院对中标人聘用的工作人员有表扬、奖励、通报、警告和劝退的权利（其中表扬、奖励所需费用均包含在本项目中标价内），也有权要求中标人更换不能按规定履行合同中所要求职责的热线服务团队人员，中标人应予以配合并及时补充人员。</p>

9	<p><b>纪律要求</b></p> <p>(1) 遵纪守法，遵守医院院内的规章制度，服从医院工作安排，尊重各级领导的管理，团结所有工作人员，礼貌待客，不得人为中断服务；在受理客户咨询、投诉时，必须严格执行规范的服务用语，态度和蔼、亲切，热情处理客户的咨询或投诉；</p> <p>(2) 上班必须穿着统一工作服，佩戴上岗证，不得穿拖鞋，言行举止文明，不迟到不早退；</p> <p>(3) 坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经中标人管理人员同意；接班人未到岗，交班人不得离台；</p> <p>(4) 在工作区域不得干扰他人工作，如大声喧哗，串岗聊天、在座席间随意穿梭等；</p> <p>(5) 认真执行交班、换班制度，对于上一班的特殊话务情况需认真交到下一班组人员，并做到不迟到，不早退，不无故旷工，确保当班时间准时到岗，为保证座席正常接通，请假需上级领导审批，如遇特殊情况者尽量与其他休息同事换班；</p> <p>(6) 必须严格按照“工作人员服务规范”操作，不准向病人或家属收取小费或收取红包；</p> <p>(7) 对便民热线回答要有爱心、耐心、细心的工作态度，提高服务质量；</p> <p>(8) 服从医院的其他安排。</p>
10	<p>中标人须按“服务团队人员需求”及其投标文件中所承诺提供的服务人员、资金投入到本项目中，在服务期内不得擅自更换。中标人如因工作安排或其他原因，确需要更换服务人员时，应事前向医院提出书面申请，未经医院同意，不得更换人员。服务人员需签订相关的保密协议，保守工作中所涉及的内容，不得擅自记录、拍照、摘抄、复制、外泄关于服务热线工作相关信息，保障信息安全。</p>
11	<p>如项目在实施过程中因AI及相关技术的发展，出现AI智能客服辅助系统或功能模块可替代部分人工的情况，中标人应及时告知采购人。为鼓励中标人进行AI科技创新和投入，共同推动科技进步，共享科技成果，在不影响服务质量的前提下，经采购人与中标人双方协商一致并签署相关补充协议，采购人允许中标人视实际情况适当减少呼叫客服专员人数，采购人每月按(实际上岗人数N+减员人数×50%)×呼叫客服专员服务费给中标人支付服务费。如中标人未提前与采购人协商而擅自减少呼叫客服专员人数的，采购人不予支付相关减少人员的服务费，并按中标人违约处理。</p>
12	<p>中标人对其投入的服务人员的人身安全负全部责任，发生的工伤事故及其他事故其相应责任由中标人承担，与医院无关。</p>
13	<p>中标人需按规定为本项目的 서비스원购买社保；为保证话务服务稳定性，中标人应提供如员工生日活动或慰问、团建活动、健康体检等相关人文关怀、文化建设，并提供绩效奖励，提高员工福利待遇和职业认同感，保障人员稳定，月流失人员不得大于1人。</p>

14	<p>服务期内服务外包人员有下列情况之一的，医院可随时退回服务外包人员或要求中标人更换服务外包人员：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 试用期内不符合工作岗位要求的；</li> <li>2) 严重违反医院规章制度的；</li> <li>3) 严重失职，营私舞弊，给医院利益造成重大损害的；</li> <li>4) 有违法犯罪行为被追究刑事责任的；</li> <li>5) 服务外包人员同时与其他用人单位建立劳动关系的；</li> <li>6) 对医院造成严重不良影响，或者经医院指出仍拒不改正的；</li> <li>7) 其他医院认为不符合岗位职责要求的。</li> </ol>
系统要求	
15	<p>投标人提供的话务系统方案需包括但不限于话务服务系统、实施架构软硬件配置方面响应采购人的需求。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 中标人所提供话务系统需具备安全性、兼容性、扩展性，便利操作，系统需预留接口，支持定制化开发及后续升级需求。</li> <li>(2) 中标人所提供网关设备需支持不低于坐席数400路并发，支持1P数据格式:媒体网关自带控制主板模块，模块支持更换。交换机交换容量≥336Gbps，包转发率2108MppS，支持36个千兆电口，支持多个CTI LINK接口以及CTI接口之间的冗余备份和负载均衡部署。</li> <li>(3) IVR模块需具备自动语音功能(IVR)、通话录音及留言功能、智能接入及话务分配功能(ACD)等。</li> <li>(4) 话务系统需具备坐席分组功能和报表系统模块。</li> <li>(5) 支持人工智能辅助功能，能基于医院实际业务自动辅助话务员完成咨询工作。</li> </ol>
16	<p>提供7x24小时技术支持，对于话务现场发生的系统故障，中标人应立即核查所属责任范围内系统、网络、硬件设备等，并于10分钟内向采购人报告是否属于中标人责任的故障。对于确定为中标人所属责任范围内的紧急故障，需30分钟内解决问题。如遇采购人所属责任范围内的重大系统问题，中标人必须提供现场技术支持，协助解决问题。问题解决后3个工作日内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。</p>
17	<p>投标人需建立信息安全管理制度，在运营场地内提供上网行为管控措施，有效监管员工网络行为，防止机构内部机密信息外泄。</p>
18	<p>投标人需提供知识库系统优化方案和运营管理方案，中标人应做好知识库信息采编管理服务和知识梳理工作，完善多方校核、查漏纠错等制度，做好知识库的日常管理和运营工作，包括:知识采集、知识审核、知识纠错、知识评价、知识生命周期管理、知识库图谱梳理等。</p>
场地要求	
19	<p>运营主场地权属及选址：中标人需通过自有或租赁形式提供运营的坐席场地，建筑物结构安全，交通便利。</p>

20	运营主场地环境：场地相对独立，便于开展集中管理、安全管理和常态化疫情防控管理：场地安静，需与其他单位物理分隔，不受外界干扰：场地宽敞，布局合理，便于话务坐席整齐布设。
21	场地动力和空调要求：中标人需为运营场地内的用电设备提供高标准的动力保障配置，包括双路市电接入、UPS断电保护、柴油发电机组，并且支持以上方式之间自动切换。外包场地的电力保证率需达到99.99%。
服务质量要求	
22	话务服务应具有持续稳定性，非因不可抗力、热线平台系统故障或影响范围广泛的重大政策调整造成中标人无法提供话务服务的，热线每月人工话务服务呼入后10秒内接听率不低于90%。
23	中标人应按照热线业务规范采集群众对服务评价情况（包括“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不满意”），确保受理服务满意率达到95%及以上。
24	中标人每月提供话务系统统计的呼入数（即已进入客服代表队列的总量）及接听数（已进入客服代表队列的实际应答量+主动回呼呼损客户数量），确保每月话务接通率不低于85%。
25	中标人话务人员处理客户问题后，因热线人员服务问题导致投诉，经采购人核实后判断为热线话务服务人员负有责任的总数每月不超过3单。
26	话务系统线路可用率情况，通信线路可用率=1-当月故障时间（分钟数）/当月服务时间（分钟数），确保每月可用率不低于98%。
27	采购人不定期抽听通话录音，发现热线人员指引回复出现错误时，采购人会及时进行培训，培训后出现相应错误次数应不超过3次。
28	医院不定期抽检通话录音工单，话务服务人员工单录入中的错别字字数不超过全文字数0.2%。

## 五、投诉跟踪服务要求

1、乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，必须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方必须采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

2、服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的管理服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止合同。

3、乙方服务机构名称及地址：\_\_\_\_\_

联系人1：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_，手机：\_\_\_\_\_；

联系人2：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_，手机：\_\_\_\_\_；

服务专线电话：\_\_\_\_\_

4、其他服务要求：（补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改）\_\_\_\_\_。

## 六、验收要求

1、每月验收：除提供结算表及考核表外，乙方需同时提交当月话务服务质量分析报告，包括常见问题类型、解决方法及改进措施等内容，以便甲方更全面了解服务情况。甲方在收到报告后，除按服务考核标准考核外，还应随机抽取一定比例（10%及以上）的话务录音进行深度检查，检查内容包括服务态度、专业知识解答准确性、流程规范性等，若发现问题按考核标准扣分。

**2、项目结束验收：**在项目结束完成交接与撤场时，除通过甲方验收外，乙方需提供完整的项目总结报告，涵盖项目执行过程中出现的问题汇总、问题的改进建议等内容。同时，甲方组织相关专家对项目进行综合评估，评估内容包括工作完成质量、系统运行稳定性等方面，评估结果作为第38期支付合同总额10%款项的重要依据。若评估结果未达到约定标准，甲方有权按比例扣除相应款项。

**3、其他验收要求：**（补充内容不得对采购文件和投标文件作实质性修改）\_\_\_\_\_。

## **七、其他要求**

**1、**本项目要求每月核定工作量的规模配备相应数量的客服专员，新入职人员需接受佛山市妇幼保健院认可的专项培训1个月以上，并需通过佛山市妇幼保健院相关培训考核合格后方能开展接线工作。如因在岗客服专员病假、产假等无法正常在岗服务的，乙方应及时提供合格人员补充岗位正常倒班所需人员。

**2、**如乙方在合同生效之日起，未能及时开展接线工作或工作完成质量未能达到甲方要求的，甲方有权按日予以扣除相应时间段的服务费。

**3、话务系统应急措施：**现场突发话务量激增。在现场运营中发现话务量激增，乙方应根据话务量增幅情况立即启动话务量骤增应急处理机制。项目把应急人员分二级，根据不同情况召回不同级别人员支援：1) 一级：现场组长和管理人员；2) 二级：休假员工。

**4、服务期满后，应积极配合热线运营的交接与转签。**

**1)**服务期满后，本项目乙方需无条件协助甲方做好热线线路、设备的使用交接，保障热线运营的平稳过渡，对外服务不受影响。

**2)**合同期满后，乙方应积极配合甲方开展咨询热线运营的交接工作，在新的服务商接管本服务项目之前，乙方应当应甲方的要求暂时继续提供服务，甲乙双方的权利义务继续按照本合同执行，直至新的服务商全面接管项目相关工作。

**3)**合同期满后，运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归采购人所有，由乙方移交给甲方（乙方需清除已移交的数据、资料），如乙方逾期15天未移交或未全部移交属于甲方的文书、档案、信息、系统数据等资料，甲方不予支付乙方剩余10%合同款；如乙方逾期30天仍拒不执行的，甲方有权要求乙方按合同金额的20%支付违约金，如因此造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

**(5)**乙方按甲方要求提交当月服务团队薪酬发放报告（含报表）、考勤报告、人员流失报告。

**(6)**乙方需为员工安排必要的培训，相关的培训方案及预算需报备甲方。

**(7)**乙方需为运营服务团队人员提供日常办公必备品（办公文具、水、纸、办公书刊等），及良好的工作环境，保证场地布局良好，整洁有序。。

## **八、知识产权和保密要求：**

**1、**乙方须按“服务团队人员需求”及其投标文件中所承诺提供的服务人员、资金投入到本项目中，在服务期内不得擅自更换。乙方如因工作安排或其他原因，确需要更换服务人员时，应事前向医院提出书面申请，未经医院同意，不得更换人员。服务人员需签订相关的保密协议，保守工作中所涉及的内容，不得擅自记录、拍照、摘抄、复制、外泄关于服务热线工作相关信息，保障信息安全。

## **九、违约责任**

**1、**乙方不得将项目分包或转包，否则甲方有权终止合同。

**2、**乙方未按要求履行合同义务时，须从违约之日起每日按合同总额的 $\text{‰}$ 比例向甲方支付违约金；逾期\_\_\_\_日以上时，甲方有权终止合同，由此造成甲方的经济损失由乙方承担。违约金不足以弥补损失的，乙方应按全额赔偿。

**3、**甲方未按要求履行合同义务时，或无故拖延验收、付款时，甲方须向乙方支付滞纳金，标准为每日按逾期应付款总额的 $\text{‰}$ 累计。

## **十、提出异议的时间和方法**

**1、**甲方有异议时，应在3天内向乙方提出书面异议。

**2、**乙方在接到甲方书面异议后，应在3天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

3、乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。

## 十一、争议的解决

1、合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向佛山市有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其它无争议的事项和条款仍应继续履行。

## 十二、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后48小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十三、税费

1、本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。

2、乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税，咨询：0757-12366。

## 十四、合同生效与合同备案

1、本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2、自采购合同签订之日起7个工作日内，由甲方按照有关规定将采购合同副本报同级人民政府财政部门（政府采购管理部门）备案。

## 十五、关于政府采购合同融资

1、乙方是否已申请政府采购合同融资：是/否；

2、融资银行及联系方式：                        。

3、若乙方已申请政府采购合同融资，其在本合同中登记的银行帐号应与金融机构签订融资协议中约定的融资回款账户一致，此账户作为政府采购融资合同资金回款的唯一账户，未获得融资银行同意，乙方不得随意变更。

## 十六、其它

1、所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件、要约文件和响应承诺文件、合同附件及中标（成交）通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

2、如一方（包括联系人）地址、电话、传真号码有变更，应在变更后3个工作日内书面通知对方联系人或负责人，否则，因此造成的损失由未履行通知义务方承担相应责任。

3、未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。

4、本合同一式      份，甲方执      份，乙方执      份，鉴证单位执      份。

5、本合同（含附件）共计      页，缺页之合同为无效合同。

6、本合同签约履约地点：广东省佛山市。

7、本合同所指“书面通知”包括但不限于短信、电子邮件等数据电文的通知形式，到达时间以民事诉讼法的规定为准，但进行书面通知前后，通知方均有义务电话确认通知事项。

8、双方在履约中如发生争执和分歧，应通过友好协商解决，若协商不能达成共识时，任何一方有权向甲方所在地人民法院提出诉讼。

9、双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

甲方（盖章）：

（佛山市妇幼保健院）

法定代表人或授权代表（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

收款方、开票方须与乙方一致，专户为：

开户名称：

银行账号：

开户行：

鉴证单位（盖章）：

鉴证人（签字）：

日期： 年 月 日

合同附件清单：

附件一：《分项报价表》

附件二：《服务考核标准表》

合同附件清单：

附件一、《分项报价表》

一、人员服务费用				
序号	分项名称	工作人数 (人)	每月工资（包含工资、五险一金等费用）	三年费用合计（元）
1	管理人员	1		
2	客服专员	6		
合计		合计报价：人民币_____元。		
二、其他费用				
序号	分项名称	具体工作与服务内容	每月费用	三年费用合计（元）
1	话务系统费用			
2	号码月租费			
3	场地租赁费用（含水、电）			
4	其他费用（如培训费、AI功能增值服务、税费等费用）			
合计		合计报价：人民币_____元。		
三、报价汇总：人民币_____元。				

附件二、《服务考核标准表》

序号	指标	指标说明	达标值	考核评分标准	评分权重
1	呼入后10秒内接听率	呼入后排队等待应答时长不超过10秒	$\geq 90\%$		10
2	话务服务满意率	客户满意度=（非常满意总数+比较满意总数+基本满意总数）/参评量总数×100%）	$\geq 95\%$	三个指标按照每月目标值每降低1个百分点，（保留1位小数，按照四舍五入原则大于0.5按1计算）扣罚2.5分，本项分数扣完为止。	10
3	话务接通率	接通率=（已进入客服代表队列的实际应答量+主动回呼呼损客户数量）/已进入客服代表队列的总量×100%）	$\geq 85\%$		10
4	升级投诉量	处理客户问题后，因热线人员服务质量问题导致的投诉，话务服务人员负有责任的总投诉量。	$\leq 3$ 单	该指标按照每月超过3单后，每增加1单，则扣罚2.5分（如当月投诉量为4单，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	20
5	话务系统线路可用率	通信线路可用率=1-当月故障时间（分钟数）/当月实际服务通话时间（分钟数）	$\geq 98\%$	达到98%不作扣罚，每下降1%（不足1%按1%计算）扣罚2.5分，本项分数扣完为止。	15
6	服务质控管理	(1) 采购人不定期抽听乙方通话录音，统计话务服务人员指引回复时反复出现相同错误回答的次数。	$\leq 3$ 次	该指标按照每月超过3次后，每增加1次，则扣罚2.5分（如当月发生反复指引错误次数为4次，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	10

		(2) 采购人不定期抽检通话录音工单中话务服务人员工单录入中出现错别字的字数。	$\leq 0.2\%$	该指标按照每月超过0.2%后，错别字每增加0.1%，则扣罚2.5分（如当月错别字发生率为0.3%，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	10
7	人员出勤	迟到(1小时以内)或早退(1小时以内)	$\leq 5$ 次	该指标按照每月所有人员合计超过5次后，迟到或早退每增加1次，则扣罚2.5分（如当月迟到或早退为6次，则扣罚2.5分），本项分数扣完为止。	5
		缺岗(迟到1小时及以上或者早退1小时及以上)	0次	该指标按照每月所有人员合计超过0次后，缺岗每增加1次，则扣罚5分（如当月缺岗为1次，则扣罚5分），本项分数扣完为止。	10

注：考核标准

- 1) 服务期内，乙方需配合甲方每月不定期进行的监督检查，每月甲方将结合考核指标的达标值，对乙方进行话务服务质量的考核，并以考核结果作为达标结算依据。甲方将按每月评分进行扣罚，每减少1分（不足1分按1分计算），甲方将扣除当月运营费的0.5%。
- 2) 若在同一年服务期内出现三个月的考核分值在80分（不含80分）以下，则甲方有权单方解除合同，乙方须与新入场单位办妥相关的交接手续。
- 3) 服务期内，甲乙双方可根据双方运营需求或其他运营情况的变化，共同商议调整考核指标及相应扣罚标准。提出方以正式纸质文件方式向另一方提出调整申请，并以对方正式回复作为考核调整依据。

## 第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

### 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：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要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”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

### 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（详见资格性审查表要求）

### 3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

### 4. 投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

### 5. 信用记录查询

(1) 查询渠道：通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网” ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 进行查询；

(2) 查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

(3) 查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

### 6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

# 投标文件封面

(项目名称)

# 投标文件封面

(正本/副本)

采购计划编号: **440601-2025-01451**

采购项目编号: **ZFXL2025002**

所投采购包: 第 包

(投标人名称)

年 月 日

## 投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履约保险凭证

## 格式一：

### 投标函

致：广东信立招标采购有限公司

你方组织的“**24小时两院区电话咨询服务热线**”项目的招标[采购项目编号为：ZFXL2025002]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“**24小时两院区电话咨询服务热线**”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起**90**日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十四）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

传 真: \_\_\_\_\_ 电子邮箱: \_\_\_\_\_

代表姓名: \_\_\_\_\_ 职 务: \_\_\_\_\_

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章: \_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）: \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

格式二：

**开标一览表**

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

#### 格式四：

##### 政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商业型企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商业型企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式五：**

(投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式)

**法定代表人证明书**

\_\_\_\_\_现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_企业类型：\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式六：**

**法定代表人授权书格式**

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书)

**法定代表人授权书**

致：广东信立招标采购有限公司

本授权书声明：\_\_\_\_\_是注册于\_\_\_\_\_(国家或地区)的\_\_\_\_\_(投标人名称)的法定代表人，现任\_\_\_\_\_职务，有效证件号码：\_\_\_\_\_.现授权\_\_\_\_\_(姓名、职务)作为我公司的全权代理人，就“24小时两院区电话咨询服务热线”项目采购[采购项目编号为ZFXL2025002]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

被授权人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**格式七：**

**投标保证金**

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

**格式十：**

(对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

**承诺函**

致：佛山市妇幼保健院

对于\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：(建议逐条复制采购文件相关条款原文)

**(一) 星号条款**

- 1.
  - 2.
  - 3.
- .....

**(二) 三角号条款**

- 1.
  - 2.
  - 3.
- .....

**(三) 非星号、非三角号条款**

- 1.
  - 2.
  - 3.
- .....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 格式十一：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

### 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(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<sup>1</sup>，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<sup>1</sup>，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： 年 月 日

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，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，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（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

### 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)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<sup>1</sup>，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；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<sup>1</sup>，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：年月日

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：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

**格式十二：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**监狱企业**

提供由监狱管理局、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。

**格式十三：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**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： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

#### 格式十四：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

#### 联合体共同投标协议书

立约方： (甲公司全称)

(乙公司全称)

(.....公司全称)

(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加(采购项目名称)  
(采购项目编号)的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

##### 一、联合体各方关系

(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与(采购人)签订政府采购合同。

##### 二、联合体内部有关事项约定如下：

1. (甲公司全称)作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，(甲公司全称)负责本项目\_\_\_\_\_部分，(乙公司全称)负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4. 如中标，联合体各方共同与(采购人)签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员(公司全称)为(请填写：小型、微型)企业，将承担合同总金额\_\_\_\_%的工作内容(联合体成员中有小型、微型企业在适用)。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式\_\_\_\_份，随投标文件装订\_\_\_\_份，送采购人\_\_\_\_份，联合体成员各一份；副本一式\_\_\_\_份，联合体成员各执\_\_\_\_份。

甲公司全称：      (盖章)\_\_\_\_\_，乙公司全称：      (盖章)\_\_\_\_\_，.....公司全称：      (盖章)\_\_\_\_\_，  
                        年          月          日，          年          月          日，          年          月          日

注： 1. 联响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

**格式十五：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**投标人业绩情况表**

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

**格式十九：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**各类证明材料**

1.招标文件要求提供的其他资料。

2.投标人认为需提供的其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东信立招标采购有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的**24小时两院区电话咨询服务热线**招标中获中标（采购项目编号：**ZFXL2025002**），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东信立招标采购有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：\_\_\_\_\_

投标人法定地址：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

承诺日期：\_\_\_\_\_

**格式二十一：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**需要采购人提供的附加条件**

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

**格式二十二：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

**询问函、质疑函、投诉书格式**

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

**询问函**

广东信立招标采购有限公司

我单位已登记并准备参与“24小时两院区电话咨询服务热线”项目（采购项目编号：**ZFXL2025002**）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、\_\_\_\_\_（事项一）

（1）\_\_\_\_\_（问题或条款内容）

（2）\_\_\_\_\_（说明疑问或无法理解原因）

（3）\_\_\_\_\_（建议）

二、\_\_\_\_\_（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

地址/邮编：\_\_\_\_\_

电话/传真：\_\_\_\_\_

日期：年月日

## 质疑函

### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

联系: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

授权代表: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称: \_\_\_\_\_

质疑项目的编号: \_\_\_\_\_ 包号: \_\_\_\_\_

采购人名称: \_\_\_\_\_

采购文件获取日期: \_\_\_\_\_

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项1: \_\_\_\_\_

事实依据: \_\_\_\_\_

法律依据: \_\_\_\_\_

质疑事项2: \_\_\_\_\_

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求: \_\_\_\_\_

签字(签章): \_\_\_\_\_ 公章: \_\_\_\_\_

日期: 年月日

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的, 质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑, 质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确, 并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的, 质疑函应由本人签字; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 质疑函应由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。

## 投诉书

### 一、投诉相关主体基本情况

投诉人: \_\_\_\_\_

地 址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

授权代表: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

地 址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

被投诉人1: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

被投诉人2: \_\_\_\_\_

.....

相关供应商: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

### 二、投诉项目基本情况

采购项目名称: \_\_\_\_\_

采购项目编号: \_\_\_\_\_ 包号: \_\_\_\_\_

采购人名称: \_\_\_\_\_

代理机构名称: \_\_\_\_\_

采购文件公告:是/否 公告期限: \_\_\_\_\_

采购结果公告:是/否 公告期限: \_\_\_\_\_

### 三、质疑基本情况

投诉人于 \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,向提出质疑, 质疑事项为: \_\_\_\_\_

采购人/代理机构于 \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: \_\_\_\_\_

事实依据: \_\_\_\_\_

法律依据: \_\_\_\_\_

投诉事项2: \_\_\_\_\_

.....

### 五、与投诉事项相关的投诉请求

请求: \_\_\_\_\_

签字(签章): \_\_\_\_\_ 公章 \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

投诉书制作说明:

1.投诉人提起投诉时, 应当提交投诉书和必要的证明材料, 并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的, 投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。
4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。
5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。
7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**格式二十三：**

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

## 格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

### 政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：

鉴于\_\_\_\_\_（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为\_\_\_\_\_的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

#### 一、保险责任的情形及保证金金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币\_\_\_\_\_元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

#### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自\_\_年\_\_月\_\_日起生效，有效期至开标日后的90天内。

#### 三、承担保证责任的程序

- 1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。
- 2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

#### 四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

#### 五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条规定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（公章）\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

—年—月—日

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

(采购人)：

鉴于贵方在\_\_\_\_\_项目(项目编号为\_\_\_\_\_以下简称“项目”)的采购中,确定\_\_\_\_\_为中标人/供应商,拟签订/已签订项目相关采购合同(以下简称“主合同”)。依据主合同的约定,供应商应向贵方交纳履约保证金,且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请,我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保:

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的\_\_\_\_%,数额为\_\_\_\_\_ (大写),币种为人民币(即主合同履约保证金金额)。

二、我方保证的方式为:连带责任保证。

三、我方保证的期间为:本保函自开立之日起生效,至年月日止。

四、在本保函的有效期内,如被保证人违反上述合同或协议约定的义务,我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后30个工作日内以上述保证金金额为限支付你方索赔金额:

(一)索赔通知文件必须以书面形式提出,列明索赔金额,并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章;

(二)索赔通知文件必须同时附有:

1.一项书面声明,声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方;

2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

(三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址:

\_\_\_\_\_。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让,不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利,我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除,本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩,我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成,按以下第(一)种方式解决:

(一)向我方所在地的人民法院起诉。

(二)提交此栏空白仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款:

1.本保函有效期届满或提前终止,本保函自动失效,我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭,此后提出的任何索赔均为无效索赔,我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人:\_\_\_\_\_ (盖章)

联系地址:\_\_\_\_\_

联系电话:\_\_\_\_\_

开立日期:\_\_年\_\_月\_\_日

## 采购合同履约保险凭证

致被保险人\_\_\_\_\_：

鉴于你方\_\_\_\_\_（招标方/被保险人）接受投保人\_\_\_\_\_（投标方）参加\_\_\_\_\_（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时止，共计\_\_\_\_天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

### 五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《\_\_\_\_\_》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：\_\_\_\_\_（盖章）

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

开立日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日