**项目名称：北京清华长庚医院智能语音外呼服务项目**

**招 标 文 件**

**招标编号：BIECC-24ZB0003**

**北京国际工程咨询有限公司**

**2024年2月**

**目 录**

[**第一章 投标邀请** 1](#_Toc132207046)

[**第二章 投标人须知** 5](#_Toc132207047)

[**第三章 资格审查** 23](#_Toc132207048)

[**第四章 评标程序、评标方法和评标标准** 25](#_Toc132207049)

[**第五章 采购需求** 37](#_Toc132207050)

[**第六章 拟签订的合同文本** 58](#_Toc132207051)

[**第七章 投标文件格式** 79](#_Toc132207052)

**第一章 投标邀请**

## 一、项目基本情况

1.项目编号：BIECC-24ZB0003

2.项目名称：北京清华长庚医院智能语音外呼服务项目

3.项目预算金额：80万元、项目最高限价：80万元

4.采购需求：建设全院统一的智能语音外呼工具，更好地满足患者入院通知确认、患者术后随访、危急值通知、满意度调查等需求，使用AI智能语音代替人工打电话给患者，提高医疗事务作业等的工作效率，语音结识别结果对接HIS驱动后续作业流程,减少人工差错，具体要求详见招标文件第五章。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **数量** | **具体要求** |
| 智能语音外呼工具本地化部署 | 1套 | 详见招标文件第五章 |
| 通讯费 | 电话30万通，短信30万条 |
| 智能交互话术模板 | 20个 |

5.合同履行期限：合同签订后接到招标人通知的1个月内完成智能语音外呼工具本地化部署，验收完成后服务期1年。

6.本项目是否接受联合体投标：否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

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：

2.1中小企业政策：本项目不专门面向中小企业采购。

2.2其它落实政府采购政策的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：

3.1本项目是否接受分支机构参与投标：否；

3.2本项目是否属于政府购买服务：否

3.3其他特定资格要求：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一采购包的政府采购活动；为某一采购包提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购包的其他采购活动。本项目的采购代理机构及其分支机构不得参加本项目的投标或者代理投标。

（2）通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录（截止时点为投标截止时间），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供应商，没有资格参加本项目的采购活动。

## 三、获取招标文件

1.时间：2024年2月4日至2024年2月9日，每天上午9:00至11:30，下午13:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：线上购买，具体详见其他补充事宜

3.方式：网银/电汇购买

4.售价：300元（售后不退）。

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2024年2月28日09:30（北京时间）。

地点：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座510会议室（北四环学院桥东北角）。

## 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.电汇或网银购买标书请投标人汇款时务必注明“项目编号+用途”（比如：24ZB0003保证金或者24ZB0003标书款），以便财务查账及汇总。期满后购买招标文件的潜在投标人不足3家的，采购单位可以顺延招标文件出售时间并另行公告。电汇或网银购买标书，请将电汇底单（网银转账页面）扫描件及以下表格发邮件至jowenazb@vip.163.com，邮件主题请务必注明“（项目编号）购买标书信息”。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号 | BIECC-24ZB0003  |
| 包号 | / |
| 单位名称 |  |
| 纳税人识别号 |  |
| 快递地址 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |

2.银行账户信息，标书款、投标保证金及中标服务费收取的唯一账户：汇款或转账时请务必附言“项目编号+用途”，例如：24ZB0003标书款、保证金或服务费。

账户名称：北京国际工程咨询有限公司

开户银行：华夏银行北京学院路支行

帐 号：10242000000002546

3. 招标文件电子版文件下载网址：http://www.biecc.com.cn/news/Bidding/Download/，无需注册，进入页面找到对应项目，点击查看详情，进入详情页免费下载。

4. 投标文件请于投标当日投标截止时间之前递交至投标地点，逾期递交的文件恕不接收。投标人应派代表参加开标。

5.采购项目需要落实的政府采购政策：节能产品强制采购；节能产品、环境标志产品优先采购；政府采购促进中小企业发展；政府采购支持监狱企业发展；政府采购促进残疾人就业；进口产品管理；支持脱贫攻坚；扶持不发达地区和少数民族地区；支持自主创新；支持绿色建材等。

6. 本项目招标公告仅在中国政府采购网上发布。对其他网站转发本公告可能引起的信息误导、造成投标人的经济或其他损失的，采购人及采购代理不负任何责任。

7. 本项目未到采购限额，不属于政府采购项目，不接受质疑和投诉。投标人如有疑义，请向北京国际工程咨询有限公司询问。

8. 凡对本次招标提出询问，请与北京国际工程咨询有限公司联系。有关中标（成交）通知书领取及服务费发票、保证金交纳及退还事宜的联系电话：010-8237 0821；有关招标（采购）文件技术部分的问题咨询，因项目经理外出、开标等原因，请优先通过电子邮箱bjgjgczb1@163.com联系。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

**1.采购人信息**

名 称：北京清华长庚医院

地 址：北京市昌平区立汤路 168 号

联系人/联系方式：张淞鸿 010- 56118623

**2.采购代理机构信息**

名 称：北京国际工程咨询有限公司

地 址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座6层

联系方式：010－82376725

**3.项目联系方式**

项目联系人：王经理、孙恺宁

电 话： 010－82376725

邮 编：100083

电子邮箱：bjgjgczb1@163.com

**第二章 投标人须知**

## 投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“**■**”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

| **条款号** | **条目** | **内容** |
| --- | --- | --- |
| 2.2 | 项目属性 | 项目属性：**■**服务□货物 |
| 2.3 | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目：□是**■**否 |
| 2.4 | 核心产品 | **■**关于核心产品本项目不适用。□本项目 包为单一产品采购项目□本项目为非单一产品采购项目，核心产品为：  |
| 3.1 | 现场考察 | **■**不组织□组织，考察时间：\_\_年\_月\_日\_点\_分考察地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 开标前答疑会 | **■**不召开□召开，召开时间：\_\_年\_月\_日\_点\_分召开地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 4.1 | 样品 | 投标样品递交：**■**不需要□需要，具体要求如下：（1）样品制作的标准和要求：\_\_\_\_\_\_\_\_\_；（2）是否需要随样品提交相关检测报告：□不需要□需要（3）样品递交要求：\_\_\_\_\_\_\_\_\_；（4）未中标人样品退还：\_\_\_\_\_\_\_\_\_；（5）中标人样品保管、封存及退还：\_\_\_\_\_\_\_\_\_；（6）其他要求：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 5.2.5 | 标的所属行业 | 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业 |
| 11.2 | 投标报价 | 投标报价的特殊规定：**■**无□有，具体情形：  |
| 12.1 | 投标保证金 | 投标保证金金额：人民币壹万陆仟元整；投标保证金收受人信息：账户名称：北京国际工程咨询有限公司开户银行：华夏银行北京学院路支行帐 号：10242000000002546注：汇款或转账时请务必附言“招标编号+用途”，例如：24ZB0003保证金或服务费。  |
| 12.7.2 | 投标保证金可以不予退还的其他情形：□无**■**有，具体情形：（1）在开标之日后到投标有效期满前，投标人因自身原因撤回投标的；（2）投标人以他人名义投标、相互串通投标或者以其他方式弄虚作假的，投标人提交的投标文件中提交虚假资料或失实资料的；（3）除因不可抗力或招标文件认可的情形以外，中标人放弃中标或者不按招标文件规定与采购人签订合同的；（4）中标人未按招标文件规定缴纳中标服务费的；（5）招标文件规定的其他情形。 |
| 13.1 | 投标有效期 | 自提交投标文件的截止之日起算90日历天。 |
| 14.1 | 投标文件份数 | 投标文件：正本：1份；副本：5份；电子版：2份。电子版投标文件以U盘形式提交，每份U盘都应包含投标文件正本的word格式可编辑版本和签字盖章后扫描的PDF文本格式，投标人应保证电子版投标文件和纸质版文件一致。 |
| 22.1 | 确定中标人 | 中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：**■**否□是中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：**■**得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人□随机抽取 |
| 25.5 | 分包 | 本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： **■**不允许□允许，具体要求：（1）可以分包履行的具体内容：\_\_\_\_\_；（2）允许分包的金额或者比例：\_\_\_\_\_；（3）其他要求：\_\_\_\_\_。 |
| 26.1.1 | 询问 | 询问送达形式：书面形式 |
| 26.3 | 联系方式 | 接收询问的联系方式联系部门：北京国际工程咨询有限公司招标事业部；电子邮箱：bjgjgczb1@163.com联系电话：010-82373532；通讯地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座1703。 |
| 27 | 代理费 | 收费对象：□采购人**■**中标人收费标准：按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）执行，按中标金额差额定率累进法计算；缴纳时间：中标人在领取中标通知书时须向采购代理机构缴纳中标服务费。 |

**投标人须知**

## 一 说 明

1. 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
	1. 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
	2. 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
	3. 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
2. 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
	1. 资金来源为财政性资金。
	2. 项目属性见《投标人须知资料表》。
	3. 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
	4. 核心产品见《投标人须知资料表》。
3. 现场考察、开标前答疑会
	1. 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。
	2. 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
4. 样品
	1. 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
	2. 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标方法和评标标准》。
5. 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
	1. 进口产品
		1. 指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。
		2. 本项目是否接受进口产品见第五章《采购需求》。
	2. 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位
		1. 中小企业定义：
			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。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）。
			2. 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）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；

（2）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；

（3）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。

* + - 1. 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。
			2. 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。
		1. 监狱企业定义：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。
		2. 残疾人福利单位定义：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以下条件
			1. 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10 人（含10人）；
			2. 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
			3. 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
			4. 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
			5. 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；
			6. 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。
		3. 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
		4. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
		5. 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标方法和评标标准》。
	1. 政府采购节能产品、环境标志产品
		1. 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
		2. 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构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。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
		3. 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
		4. 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标方法和评标标准》（如涉及）。
	2. 支持乡村产业振兴管理
		1. 为落实《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村振兴管理的相关要求见第五章《采购需求》（如涉及）。
	3. 正版软件
		1. 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。
		2. 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。
	4. 信息安全产品
		1. 所投产品属于《关于调整信息安全产品强制性认证实施要求的公告》（2009 年第33 号）范围的，采购经国家认证的信息安全产品，否则**投标无效**。关于信息安全相关规定依据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48 号）。
	5. 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）
		1. 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381 号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标方法和评标标准》。
1. 投标费用
	1. 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

## 二 招标文件

1. 招标文件构成
	1. 要求提供货物与服务的内容及详细技术需求、投标须知和合同条件等在招标文件中均有说明。招标文件包括以下部分：
2. 投标邀请
3. 投标人须知
4. 资格审查
5. 评标程序、评标方法和评标
6. 采购需求
7. 拟签订的合同文本
8. 投标文件格式
	1. 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。
	2. 投标人应注意招标文件第五章《采购需求》中指出的工艺、材料和设备的标准，以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上相当于或优于《采购需求》的要求。
	3. 除非有特殊要求，招标文件不单独提供货物安装使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。
9. 对招标文件的澄清或修改
	1. 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
	2. 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
	3. 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。
	4. 投标人在收到澄清或修改的书面通知后，应在一个工作日内向采购代理机构回函确认，否则招标采购单位将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容。
	5. 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知采购代理机构。采购人或采购代理机构对投标人在购买招标文件后七个工作日内提交的澄清要求，应在收到澄清要求后三个工作日内以书面形式予以答复。

## 三 投标文件的编制

1. 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言
	1. 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
	2. 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
	3. 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。
2. 投标文件构成
	1. 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
	2. 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
	3. 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
	4. 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
	5. 投标人认为应附的其他材料。投标人应根据招标项目的特点及要求，提供相应的技术方案、实施方案、技术支持与售后服务方案、培训计划和招标文件中要求投标人响应的其他技术文件等。
3. 投标报价
	1. 所有投标均以人民币报价。
	2. 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
		1. 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用；
		2. 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
	3. 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
	4. 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，否则其**投标无效**。
	5. 投标人应在“投标分项报价表”上标明所投货物/服务的单价和总价，投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，否则其**投标无效**。
	6. 投标报价中，如投标内容超出招标文件要求，该部分内容在评标时将不予以核减。
	7. 最低报价不是授予合同的唯一保证。
4. 投标保证金
	1. 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金，并作为其投标的一部分。
	2. 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
	3. 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。投标人同时对多个采购包进行投标时，投标保证金可合并提供，但应注明投标的各采购包及投标保证金金额。投标保证金总额不足且无法判定是哪一个或多个采购包，涉及的所有采购包将均被视为**无效投标**。
	4. 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。
	5. 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
	6. 采购人、采购代理机构将按下列时间及时退还投标人的投标保证金，因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
		1. 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；
		2. 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；
		3. 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人；
		4. 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后5个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还。

* 1. 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：
		1. 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
		2. 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。
1. 投标有效期
	1. 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。
	2. 采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人同意延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其其它内容，且本须知中有关投标保证金的要求将在延长了的有效期内继续有效。投标人也可以拒绝招标采购单位的这种要求，其投标保证金将予以退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。
2. 投标文件的签署、盖章
	1. 投标人应按招标文件投标须知资料表的规定准备投标文件正本和副本以及电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。副本可采用正本的复印件。若正本和副本不符，以正本为准；电子版投标文件和纸质版投标文件不符，以纸质版投标文件为准。
	2. 投标文件需打印或用不退色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上规定的地方签字并加盖单位公章(标书中所要求盖章处均为单位公章，其他印章如投标专用章、业务专用章、合同专用章等均无效)。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”（标准格式附后），并将其附在投标文件中。
	3. 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人在修改处签字并加盖公章。
	4. 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
	5. 投标文件应装订牢固、目录清楚、页码准确，不得采用活页式装订。采购人、采购代理机构对因装订不牢造成的文件散失不负责任。
	6. 投标人为自然人的，只须按要求签字，投标文件所有加盖公章的要求均不适用。

## 四 投标文件的提交

1. 投标文件的密封和标记
	1. 投标人应将“开标一览表”、“投标保证金”、“投标文件正本”、“投标文件副本”、“投标文件电子版”分开单独密封，并在信封上分别注明“开标一览表”、“投标保证金”、“投标文件正本”、“投标文件副本”、“投标文件电子版”字样。
	2. 为方便核查投标保证金，投标人应将“投标保证金”单独密封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。若投标保证金采用电汇方式，提供电汇底单复印件并加盖投标人公章；若采用网银方式，提供转账网页打印件，并加盖投标人公章。
	3. 所有信封（箱）上均应：
		1. 清楚标明递交至规定的投标地址。
		2. 注明项目名称、招标编号和“在 （开标日期、时间 ） 之前不得启封”的字样。
		3. 在信封（箱）的封装处加盖投标人公章。
	4. 所有信封（箱）上还应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
	5. 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，招标采购单位对投标文件的误投或过早启封概不负责。
	6. 如果投标人虽然未能按照上述规定对投标文件进行密封，但只要投标文件密封完好的，招标采购单位不得拒收。
2. 投标截止时间
	1. 投标人应在规定的投标截止时间前，将投标文件密封送达至规定的地址。逾期送达或者未密封的投标文件，采购人或采购代理机构应当拒收。采购人或采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。
	2. 采购人或采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止期。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
	3. 采购人或采购代理机构将拒绝并原封退回在投标截止时间后收到的任何投标文件。
3. 投标文件的修改、补充与撤回
	1. 投标人在提交投标文件后，可在投标截止时间前对其投标文件进行修改、补充或撤回，但必须有修改、补充或撤回的书面通知并由法定代表人或正式授权的投标人代表签字并加盖公章。
	2. 投标人对投标文件的补充或修改通知应按本章15条进行签署、盖章、密封和标记（注明项目名称、招标编号、“补充或修改通知”等）。
	3. 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充、修改（评标委员会要求的澄清除外）。
	4. 在投标截止时间后、投标有效期内，投标人不得撤销其投标文件（包括全部投标资料），否则其投标保证金将不予退回。

## 五 开标、资格审查及评标

1. 开标
	1. 招标采购单位应当按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和预先确定的地点组织公开开标。投标人应派授权代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知采购代理机构，并承诺认可开标结果，否则视同认可开标结果。
	2. 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构当众宣读投标人名称、投标价格、书面修改和撤回投标的通知、是否提交投标保证金等。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。投标人不足3家的，不得开标。
	3. 采购代理机构将对唱标内容做开标记录，由投标人代表和相关工作人员签字确认。
	4. 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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。
	5. 合格投标人不足3家的，不得评标。
2. 资格审查
	1. 见第三章《资格审查》。
3. 评标委员会
	1. 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。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人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。
	2. 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。
4. 评标程序、评标方法和评标标准
	1. 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

## 六 确定中标

1. 确定中标人
	1. 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。
2. 中标公告与中标通知书
	1. 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，向未中标的投标人发出落标通知书，中标公告期限为1个工作日。
	2. 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。
3. 废标
	1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
		1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
		2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
		3. 投标人的报价均超过了采购预算或最高限价，采购人不能支付的；
		4. 因重大变故，采购任务取消的。
	2. 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。
4. 签订合同
	1. 中标人、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。
	2. 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
	3. 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。
	4. 政府采购合同不能转包。
	5. 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包**，**否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
5. 询问
	1. 询问
		1. 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。
		2. 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。
	2. 接收询问联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。
6. 代理费
	1. 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

**第三章 资格审查**

**一、资格审查程序**

1. 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
2. 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
3. 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
4. 投标人《资格证明文件》均应加盖投标人公章，**否则其投标无效。**
5. 资格审查合格的投标人不足3家的，不进行评标。

**二、资格审查要求**

| **序号** | **审查因素** | **审查内容** | **格式要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定 | 具体规定见第一章《投标邀请》 |  |
| 1-1 | 营业执照等证明文件 | 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。若本项目允许分支机构参加投标，则分支机构参加投标的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。 | 提供相关证件复印件并加盖公章 |
| 1-2 | 投标人资格声明书 | 提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。 | 格式见《投标文件格式》 |
| 1-3 | 投标人信用记录 | 查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；信用信息的使用原则：经认定的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，其**投标无效**。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。 | 无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。 |
| 2 | 落实政府采购政策需满足的资格要求 | 如有，见第一章《投标邀请》 | 提供相关证件复印件并加盖公章 |
| 3 | 本项目的特定资格要求 | 如有，见第一章《投标邀请》 |  |
| 4 | 投标保证金 | 按照招标文件的规定提交投标保证金。 |  |

**第四章** **评标程序、评标方法和评标标准**

**一、评标方法**

1. 投标文件的符合性审查
	1. 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。没有进行实质性响应的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为有效投标。
	2. 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，其**投标无效**。

**符合性审查要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查因素** | **审查内容** |
| 1 | 授权委托书 | 按招标文件要求提供授权委托书； |
| 2 | 投标完整性 | 未将一个采购包中的内容拆开投标； |
| 3 | 投标报价 | 投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价； |
| 4 | 报价唯一性 | 投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）； |
| 5 | 投标有效期 | 投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的； |
| 6 | 签署、盖章 | 按照招标文件要求签署、盖章的； |
| 7 | 实质性格式 | 标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供； |
| 8 | ★号条款响应 | 投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的； |
| 9 | 分包承担主体资质（如有） | 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）； |
| 10 | 分包意向协议（如有） | 按招标文件规定签订并提供分包意向协议原件的复印件的；（如有） |
| 11 | 报价的修正（如有） | 不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有） |
| 12 | 报价合理性 | 报价合理，或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，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的； |
| 13 | 进口产品（如有） | 招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品非进口产品的； |
| 14 | 国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的 | 国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件：1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中；3）国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品；4）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合北京市和国家的VOCs 含量限制标准；5）投标产品须符合国家有关部门的强制性规定或要求。 |
| 15 | 公平竞争 | 投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的； |
| 16 | 串通投标 | 不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）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；（四）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；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出； |
| 17 | 附加条件 | 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的； |
| 18 | 其他无效情形 | 投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 |

1. 投标文件有关事项的澄清或者说明
	1. 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
	2. 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，有权要求该投标人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；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**投标无效**。
	3. 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
	4. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
		1. 招标文件对于报价修正是否另有规定：

□有，具体规定为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

■无，按下述2.4.2-2.4.7项规定修正。

* + 1. 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
		2. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
		3. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
		4. 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；
		5. 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。
		6. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
	1. 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
		1. 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
		2. 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
		3. 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
		4. 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
		5. 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
		6. 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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的，视同小微企业。
		7. 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。
		8. 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
1. 投标文件的比较和评价
	1. 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。
	2. 评标方法和评标标准
		1. 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，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，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

□最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

* + 1. 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

■随机抽取

□其他方式，具体要求：\_\_\_\_\_

* + 1. 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）采购人所采购的设备不涉及政府强制采购，属于节能产品/环境标志产品政府采购品目清单中优先采购的，所投产品提供了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复印件的，按照《评标标准》中节能、环境标志产品得分规则加分。
		2. 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及） ：本项目不涉及。
1. 确定中标候选人名单
	1. 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：以价格部分得分最高的投标人获得中标人推荐资格

* 1. 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
	2. 采用最低评标价法时，评标结果按本章2.4、2.5调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
	3. 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
	4. 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。
1. 报告违法行为
	1. 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。
2. 评标报告
	1. 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。
3. 修改评标结果
	1. 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：（1）分值汇总计算错误的；（2）分项评分超出评分标准范围的；（3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；（4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。
	2. 评标报告签署前，经复核发现存在上述情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，招标采购单位发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。
4. 停止评标及招标终止
	1. 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。
	2. 采购人、采购代理机构在发布招标公告后，除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。终止招标的，采购人或者采购代理机构应当及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已经获取招标文的潜在投标人，并将项目实施情况和采购任务取消原因报告本级财政部门。

**二、评标标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分内容 | 评分标准 | 最高得分 |
| 价格 | 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：报价得分=（评标基准价/投标人报价）×15本项目给予小微企业、监狱企业、残疾人企业10%的投标价格扣除，用扣除后的价格参加评审，详见第四章《评标方法和评标标准》2.4及2.5。 | 15 |
| 技术参数响应 | 综合考虑投标文件对招标文件第五章采购需求-三、技术要求中2.项目总体要求、3.项目业务功能要求及4.项目业务功能要求的响应情况:（1）带“★”号标记的条款为强制要求，若不满足则投标无效（如有）； （2）无标记条款为一般指标，每有一个指标满足要求，得1分，共37项。注：1）以 “三、项目技术要求”中2.项目总体要求、3.项目业务功能要求及4.项目业务功能要求的表格中的“指标”计算指标项数，一个“指标”计为一条技术条款，无论存在几条“具体要求”，只要有一条不满足要求即为负偏离，该项都将不得分。2）投标人需在技术规格偏离表中对第五章采购需求-三、技术要求的所有内容进行点对点应答，必须在引用招标文件的基础上,进行逐条逐项答复、说明或解释，否则视为不满足要求。漏报技术条款视为负偏离。3）为方便评标，要求提供证明文件的，投标人需在偏离表最后一列“说明”中写明相关证明文件的对应页码。 | 37 |
| 项目建设方案 | 投标人针对本项目提供详细的项目建设方案，包含总体架构、技术路线、系统部署的架构图、拓扑图、硬件配置清单（包含但不限于服务器数量、操作系统、CPU、内存、存储容量、数据库版本）等方案全面、明确重点，合理、详尽；满足采购需求，为该项目提出合理化建议，保障措施合理，得10分；方案内容涵盖本次采购的所有软件，但部分非关键性内容不够齐全完整，或缺乏针对性的得 7分；方案内容叙述简单、针对性差，部分关键内容明显缺失或与项目要求不一致，或与采购需求要求不符合的，得4分；未提供相关内容的，得 0 分。 | 10 |
| 项目实施方案 | 投标人针对本项目提供详细的项目实施方案，包含项目主体计划、开发明细计划，明确项目实施日程及活动、交货、安装、调试、验收方案等内容；方案内容全面、明确重点，详细合理、针对性强、贴近项目需求，为该项目提出合理化建议，重点、难点分析全面，措施可靠、有保障，得10分；方案内容较全面，但存在部分非核心工作表述不清晰，针对性一般，有重难点分析，措施较可行，得7分；方案进度计划不合理、不完善，可操作性一般，不能满足采购需求的得4分；未提供相关内容的，得 0 分。 | 10 |
| 服务团队 | 1.技术团队负责人具有信息系统项目管理师证书的，得1分。2.投标人应提供针对本项目的项目服务团队配置情况（包含技术团队、实施团队、售后服务/应急处置团队等）。 投标人为本项目提供的服务团队人员具有丰富的项目经验、专业能力强的，得5分；服务团队人员专业配置基本合理，成员具备一定相关经验、专业能力较高，得3分；服务团队人员配置较少，专业能力或相关经验不足的，得1分；未提供服务团队配置情况的，得0分。需提供相关人员的证件及在职证明（劳动合同或近3个月社保缴费记录）复印件并加盖公章。 | 6 |
| 售后服务 | 售后服务方案包含售后服务流程及服务方案、售后服务响应时间、处理时间及处理方法及项目实施过程中可能出现的紧急事件所编制应急处置预案（包含但不限于项目实施过程中可能出现的影响进度、质量等方面突发事件的分析、应急处置能力的保障措施、应急处置流程及方案、应急处置结果评估及报告方法等），内容完整详细、合理、详细，响应时间、反应速度及时，得5分；售后服务方案内容基本完整、基本合理、详细，响应时间、反应速度较及时，得3分；售后服务方案内容欠缺，不合理得 1分；未提供售后服务方案得 0 分。 | 5 |
| 培训方案 | 投标人应提供完整的培训方案：培训方案具体、有培训组织安排、有详细的培训内容、培训课时合理，完全满足招标文件要求得2分；培训内容基本全面、合理但无具体课时安排，基本满足招标文件要求得1分；培训内容不合理或未提供培训服务方案得 0 分。 | 2 |
| 同类业绩 | 投标人或所投产品厂商须具备同类项目案例，提供2020年1月1日至今（以合同或协议书签署日期为准）的智能随访系统业务项目合同。每提供一个案例证明得1分，本项最高得3分。须提供合同复印件并加盖公章。 | 3 |
| 技术能力 | 1.投标人提供所投语音外呼工具的中英文语音合成自然度证明：随访系统所用的医学AI能力平台中英文语音合成自然度达到4分及以上得2分，4分以下得1分，不提供不得分。需提供有资质的第三方检测机构出具的检测报告；2.投标人提供所投语音外呼工具的医疗场景的语音识别准确率证明：医疗场景下的中英文语音识别准确率达到95%及以上得2分，准确率在95%以下得1分，不提供不得分。需提供有资质的第三方检测机构出具的检测报告；3.投标人提供所投语音外呼工具随访外呼过程中的语义分析证明：人机交互场景下，使用语义理解引擎了解患者说话意图，语义理解的正确率达到95%及以上得2分，准确率在95%以下得1分，不提供不得分。需提供有资质的第三方检测机构出具的检测报告；4.投标人提供所投语音外呼工具随访外呼过程中的多轮会话管理证明：人机交互过程中，AI机器人结合话术设计及患者前后回答内容，自动控制交互流程，实现多个问题多轮互动，交互正确率达到95%及以上得2分，正确率在95%以下得1分，不提供不得分。需提供有资质的第三方检测机构出具的检测报告；5.投标人所投语音外呼工具具有计算机软件著作权登记证书的得1分，需提供相关证书复印件，不提供不得分；6.投标人所投语音外呼工具厂商具有ISO 9001 质量管理体系认证的、ISO 20000信息技术服务管理体系认证、ISO 27701 隐私信息管理体系认证的，每提供一个得1分，需提供有效的证书复印件，否则不得分。 | 12 |

**第五章 采购需求**

**一、采购标的**

**1.采购标的**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标的名称** | **名称** | **数量** |
| **北京清华长庚医院智能语音外呼服务** | 智能语音外呼工具本地化部署 | 1套 |
| 通讯费 | 电话30万通，短信30万条 |
| 智能交互话术模板 | 20个 |

1. **项目背景/项目概况**

建设全院统一的智能语音外呼工具，更好地满足患者入院通知确认、患者术后随访、危急值通知、满意度调查等需求，使用AI智能语音代替人工打电话给患者，提高医疗事务作业等的工作效率，语音结识别结果对接HIS驱动后续作业流程,减少人工差错。

**二、商务要求**

1. 交付的时间和地点

时间：合同签订后接到招标人通知的1个月内完成智能语音外呼工具本地化部署，验收后服务期1年。

地点：北京清华长庚医院

2. 付款条件：详见合同条款

3.售后服务和培训

（1）服务期：合同签订后接到招标人通知的1个月内完成智能语音外呼工具本地化部署，验收完成后服务期1年。

（2）售后服务：

在合同期和维保期内，投标人应做好售后服务工作并提供技术保障服务,保障系统稳定运行。若系统出现异常，需按院方要求时效解决问题，紧急事件15分钟内处理完毕，1小时内到达现场处理；非紧急事件24小时内处理完毕。

中标人提供的产品在验收合格后，需保证软件部分三年免费维护，硬件部分三年免费上门维修服务。在质保期内，软件系统免费升级并可根据招标人业务需求，定制化开发完善相关功能。

软件版本升级时，应承诺免费更新软件版本，并提供相应的新版本软件功能说明书及修改说明书。同时，应明确是否影响系统业务正常运行及更新所需的时间。

1. 培训服务：

对用户提供现场操作使用培训，其内容涉及系统的基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修（产品维护、故障排除、性能优化等）等。如院方有操作人员变更，应按招标人要求重新提供免费培训。

**二、技术要求**

### 1. 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

GB/T 36464《信息技术智能语音交互系统》

GB/T25000《系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价》

### 2.项目总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标** | **具体要求** |
| （一）总体要求 | （1）提供的软件必须是模块化设计，并且保证任何软件模块的维护和更新都不影响其他软件模块。 |
| （2）支持数据质控:充分保证数据安全性、完整性、正确性、一致性。 |
| （3）统一门户：实现统一登录平台，系统间单点登录，保证相关系统用户名和密码统一。 |
| （4）提供数据库备份方案，接入招标人统一的数据备份平台，数据库定期备份到备份平台的指定目录，至少每天一次增量备份，每周一次全备份。 |
| （5）集成要求：系统各模块在整体框架下，由中标人统一协调、实施部署方案。 |
| （6）提供正版服务器端操作系统及数据库。 |
| （7）应承诺在供货时提供最新版本的软件及其说明书，该软件必须是经过测试的正式版本，其可靠性、稳定性经过严格验证。 |
| （8）软件系统在无新增需求的情况下，可永久免费使用。 |

### 3.项目技术要求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标** | **具体要求** |
| 1. 系统架构
 | 1.系统模块化程度高，对业务流程和管理方式的适应能力强，软件维护方便，并能根据要求进行个性化设置。2.采用B/S架构进行设计，至少分应用层、服务层、数据层三层及以上，支持前后台部署分离。3.支持主流操作系统（Linux或Windows等）、支持主流中间件（WebLogic、Tomcat、Websphere等）、支持主流数据库（Oracle、SQLserver、MySQL等）、使用当前主流程序语言开发（Java、Php、H5等）。4.系统用户界面友好，风格一致，操作简单、直观、灵活。5.符合内网和外网的网络安全规范。 |
| 1. 应用部署
 | 1.支持应用与数据库分离部署。2.支持部署在虚拟机平台。3.应用部署过程中，需要按照招标人相关要求进行操作系统、中间件、数据库的相应加固操作。4.所使用的操作系统、中间件、数据库需要使用最新的稳定版本，如果在信息系统实施过程中发布新的稳定版本，需要更新后再实施。 |
| 1. 接口技术
 | 1. 支持与HIS及其他相关业务系统的双向交互，实现部分数据共享。
2. 根据招标人需求，提供不同的接口开发方式，包含但不限于WebService、HTTP。
3. 接口开发符合标准要求，包含但不限于基于IHE框架的HL7 v2标准。
 |
| 1. 兼容性
 | 1.系统运行不依赖特定操作系统，并兼容主流操作系统的不同版本，包含但不限于Windows 10。2.网页页面浏览不依赖特定浏览器，支持通过IE、Chrome、Firefox等主流浏览器访问系统。3.兼容常用杀毒软件、办公软件。 |
| 1. 性能与可靠性
 | 1.系统支持的最大用户注册数量（系统一共注册的总人数）和最大并发数（同时在线的用户数量）不限制。2.简单操作页面响应时间在2秒以内，复杂多表查询统计页面响应时间在5秒以内。3.系统具有完善的权限管理功能，并支持采取适当的方法监控和防止未授权人的操作。4.系统数据库具有存储、归档、备份等功能，可根据用户要求回滚数据。5.提供压力测试报告，要求测试场景设计合理，阐明系统并发响应情况和负载能力，提供详细的测试结果分析。。 |
| 1. 信息安全
 | 1.具有强大的日志管理及审计技术。日志能记录用户关键系统操作，并提供良好的日志审计界面。2.具备完善的数据保密机制，防止业务数据、个人隐私数据等泄露。3.应用服务器及数据库必须部署在内网。4.具备XSS攻击、SQL注入、CSRF跨站请求伪造攻击、编码转换等攻击的防范机制。5.支持系统访问的安全传输协议HTTPS、FTPS等，并启用了限时通讯机制。6.具备可靠的数据加密方式、算法及其它数据安全机制，确保业务数据的安全与稳定，严禁明码传输。7.具备可靠的身份鉴别和访问控制机制（包含但不限于支持强密码策略、防止暴力破解、强制修改默认密码）。8.软件加密策略不可使用加密锁或加密狗等插拔式外设。9.系统应能满足国家计算机网络安全等级保护测评三级的要求。 |
| 1. 交付件要求
 | 1.提供项目工作说明书（SOW）、需求规格说明书、涉及二次开发的接口说明书、项目主体计划、开发明细计划、需交付的代码QC报告、项目验收报告等。2.提供项目管理文档、培训文档，包含但不限于项目计划、周报、培训方案、培训演示文稿、系统操作手册、系统配置手册、系统部署手册。3.提供测试用例、测试计划，在招标人标准测试环境进行集成测试、功能测试、性能测试、安全测试，并出具相应的测试报告。4.提供中标人项目组成员明细表及上线部署正式告知邮件（说明部署内容、部署时间、注意事项等）。 |

### 4.项目业务功能要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **指标** | **功能点** | **功能描述** |
| **语音外呼工具** | 部署 | 部署需求 | 1.智能语音外呼工具须本地化部署，通过前置机对接互联网语音引擎及外呼线路。2.通话录音和语音识别结果须保存在本地服务器。 |
| HIS接口 | HIS接口需求 | 支持与HIS系统进行双向数据对接：1.HIS可根据智能交互话术模板和患者信息发起智能语音外呼请求。2.外呼完成后智能语音外呼工具将语音识别结果返回给HIS。3.HIS系统可通过接口调用播放通话录音。 |
| 语音合成引擎 | 多发音人 | 支持多个发音人音库，满足多场景合成播报需要。 |
| 中英文、数字混读 | 支持中英文混合播报。 |
| 录音与合成音拼接 | 可实现录音与合成音的自然拼接。 |
| 语速设置 | 支持合成语速的快慢调节。 |
| 合成标记语言 | 支持配置发音词典、停顿优化等参数设置的标记语言。 |
| 中英文语音合成自然度 | 医学AI能力平台中英文语音合成自然度达到4.5分及以上。 |
| 语音识别引擎 | 中文连续听写 | 支持中文连续语音听写识别，标准或带口音普通话的免切换。 |
| 识别服务功能 | 支持中文汉字、数字串、数值、英文单词字母的日常用语和医疗专业术语混合识别，为医疗用户提供全方面的语音识别服务。 |
| 医疗识别知识库 | 针对医疗场景的术语，如药品、疾病名称、检查检验指标等，定制专项的识别资源包。 |
| 医疗场景的语音识别准确率 | 医疗场景下的中英文语音识别准确率达到95%及以上。 |
| 语义理解引擎 | 语义分析 | 人机交互场景下，使用语义理解引擎了解患者说话意图，语义理解的正确率达到95%。 |
| 语义知识库 | 根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。 |
| 语音外呼交互流程管理 | 话术流程管理 | 支持在平台进行话术问答流程设计、语音引擎调用，实现话术的增、删、改、查。 |
| 多轮会话管理 | 人机交互过程中，AI机器人结合话术设计及患者前后回答内容，自动控制交互流程，实现多个问题多轮互动，交互正确率达到96%。 |
| 话术智能打断 | 针对人机交互过程中患者可能抢答，可实现智能打断。 |
| 外呼任务调度 | 平台支持多任务并行处理，针对批量外呼时，平台可自动将外呼任务进行排队处理，确保平台的稳定与高效。 |
| 外呼号码线路管理 | 主叫号码接入 | 平台支持通过互联网、专线等方式将运营商外呼线路接入到SBC设备，再与外呼平台连接，打通通讯路径。 |
| 线路并发管理 | 支持配置各个主叫号码的实时并发路数。 |
| 接入医院号码 | 可通过增加网关设备接入医院号码进行外呼，支持接入数字中继线路、PSTN线路、IMS固话等线路资源。 |
| 用户中心 | 用户管理 | 支持系统管理员可新增用户。支持修改、重置用户，修改用户昵称、手机号、所属机构、关联角色、账号状态、充值密码等操作支持通过输入或选择用户名称、手机号、用户状态、等查询用户信息。支持删除用户信息,停用或删除后,用户不可用。 |
| 机构管理 | 支持维护机构信息，包括医院、院区、科室等层级的维护。支持上级部门，部门编码，显示排序，部门状态等信息维护。支持启用/停用/删除部门，删除后不影响用户登陆。支持科室信息的批量删除和导入。支持对应机构用户增删改查操作。 |
| 角色管理 | 支持将用户权限关联到角色上，用户通过分配不同的角色获得合适的权限。支持输入角色名称、权限、状态、创建日期查询角色信息。支持查看角色编号、名称、权限、显示顺序、状态、创建时间信息。支持删除角色信息。支持批量导出角色数据。 |
| 安全管理 | 支持设置账号安全。支持设置用户设定时间内无操作，自动退出账号。支持设置账号登录失败次数，超过次数设置验证码录入。支持设置账号登录失败锁定账号时长。支持对账号密码长度、字符、有效期等设置。支持对账号登录日志记录，包括登录IP、日志内容、记录时间的查看。 |
| 诊断字典 | 支持检索医院和诊断名查询诊断。 |
| 支持新增诊断信息、删除诊断信息。 |
| 支持将主诊断病种和映射的子诊断病种批量导入系统。 |
| 单位配置 | 知识库配置 | 支持医院、院区、科室等维度的知识库配置。支持配置电话模板、短信模板、问卷模板、人工随访模板、微信模板、专病路径模板、服务包模板、宣教模板配置。支持模板的增删查以及内容预览等功能。 |
| 号码管理 | 支持支持维护机构号码管理。支持展示号码区域、号码明细、号码类型、并发路数、线路商、运营商、上线时间、备注等内容。支持号码相关内容的修改、号码停用、号码删除操作。支持号码组管理，展示医院和号码之间的对应关系。支持号码规则管理，默认支持28个区号的异地号码拨打规则。可修改、删除、增加号码规则。 |
| 使用量管理 | 支持对机构的每日电话、短信使用量管理，以及使用总量的设置。支持默认提供每日不少于1000通电话、不少于1000条短信。支持设置电话总量提醒，例如剩余量不足20%，发送短信提醒等。支持设置每条短信的短信字数，默认每条短信130个字。支持以服务包的形式设置总使用量。 |
| 特殊和白名单管理 | 特殊名单管理 | 支持管理外呼特殊名单。特殊名单类型包括空号和限呼名单。支持展示电话号码，姓名、所属机构、限制类型、添加时间等。支持特殊名单的增删改查以及特殊名单导出。 |
| 白名单管理 | 支持设置外呼白名单，在不超出运营商限制的范围内不限制白名单的电话次数。支持设置账号白名单，白名单的账号执行任务的时间不受限制，24小时内可发送任务。支持设置审核白名单，白名单内的账号创建的电话任务可以不审核直接执行。支持设置账号脱敏白名单，白名单账号下的患者信息脱敏展示。支持设置账号优先级配置，在多任务需要执行时，根据账号的优先级可以优先执行该账号下的任务。支持白名单增删改查，以及批量导入。 |
| 系统对接管理 | 患者数据对接 | 支持视图和接口两种方式的患者数据对接。支持和HIS等院内系统对接。支持和院内的数据集成平台对接。 |
| 外呼能力对接 | 支持开放电话外呼能力，支持三方系统通过接口方式创建电话任务。支持执行的电话结果回推给三方系统。支持三方对接的鉴权、密钥等信息管理。并可支持账号管理，修改，禁用、删除等操作。支持回推任务管理，记录回推的批次id、任务时间、推送次数、推送状态、推送时间等查看。支持回推任务的详细推送报文查看支持回推失败的任务重推操作。 |
| 出院随访 | 随访总览 | 数据展示 | 支持展示新增患者数、随访人数、随访覆盖率、服务总人次、服务中患者数。 |
| 待办任务 | 支持展示待办任务类型以及待办任务数，包括以下待办：异常患者、人工随访等。 |
| 服务方式统计 | 支持环状图展示AI电话、短信、微信、人工随访所占随访比例。 |
| 随访覆盖率统计 | 支持柱状图展示就诊人次和随访覆盖率之间的关系。 |
| 一键随访 | 支持快速随访入口。支持快速表格导入随访患者列表，选择随访方案并执行。 |
| 通知公告 | 支持日常消息提醒、系统更新提醒等。 |
| 患者信息管理 | 患者档案 | 支持以列表形式展示系统内所有的患者数据。可根据门诊预约、预住院、在院、门诊/出院的维度进行患者筛序。支持列表展示姓名、电话、性别、年龄、最近诊断时间、诊断、科室、主治医生、就诊类型。支持点击查看患者详情。 |
| 门诊/出院患者 | 支持以列表形式展示所有门诊/出院患者。根据任务分组为：待处理、服务中、服务结束。支持列表展示患者姓名、电话等基本信息、就诊流水号、诊断、科室、医生、门诊/出院时间等信息。支持按照就诊类型、门诊/出院日期、科室、就诊流水号、患者姓名电话等信息筛选。支持点击查看患者详情。 |
| HIS对接患者数据 | 支持在门诊/出院患者通过HIS对接导入患者信息。包括患者基本信息、门诊记录、出院小结等诊疗数据。 |
| 手动新增患者数据 | 支持手动增加患者数据，包括患者的基本信息、诊疗数据等。支持手动批量表格导入患者数据，提供导入模板。 |
| 患者详情展示 | 支持患者档案、门诊/出院患者点击患者查看详情。支持患者详情页面展示患者姓名、电话等基本信息。以及出院小结、康复计划等。 |
| 特殊标记 | 支持针对患者死亡、患者依从性差、号码错误等情况构建全院特殊名单库，以降低对患者及家属的干扰。全院特殊名单库全院系统用户共享共管。支持AI机器人与患者对话中，发现患者态度差不愿配合随访、家属接听表达患者去世情况时，系统可自动判别并将患者加入限呼名单。支持从HIS系统中获取患者死亡情况时，可自动将患者加入空名单，后期不再随访。支持用户在使用系统时发现有患者依从性差等情况时，可在随访结果页面手动添加到限呼名单库，后期不再进行随访。 |
| 创建随访任务 | 自动创建随访任务 | 支持根据患者的主诊断，结合随访路径自动创建对应的随访计划，根据随访计划中的时间点自动执行随访任务。 |
| 手动创建随访任务 | 支持在院患者、门诊预约患者、预住院患者、门诊/出院患者列表中选中需要随访的患者，人工创建随访计划。支持设置随访任务的任务节点、执行路径、执行时间、重拔设置、是否发送短信、短信模板选择等。支持将配置好的随访任务保存在随访方案列表中。 |
| 未接通自动重拨 | 支持最高2次自动重拨机制，重拨时间间隔可设置。 |
| 历史方案复用 | 支持创建随访方案时，保存方案，以及选择历史方案，可快速填充随访方案内容，减少编辑工作量。 |
| 人工随访 | 支持人工电话随访，系统保存人工随访电话音频，支持快速记录随访结果、随访状态、备注等。 |
| 任务管理 | 任务记录 | 支持以列表形式展示所有任务。任务根据执行情况分组为：未执行、执行中、已执行。支持列表展示患者姓名、电话、科室、入院时间、门诊/住院时间、就诊类型、随访时间、任务名称、随访模板、推送方式。支持列表任务筛选，筛选维度包括：随访时间、就诊类型、门诊/出院时间、就诊流水号、任务名称、随访模板、患者姓名电话等。 |
| ★随访异常待办 | 支持以列表形式展示有随访异常任务的患者。支持根据随访时间、就诊类型、诊断、姓名电话、科室名称等维度的列表筛选。支持在详情页面查看患者已随访内容并再次进行人工随访，可标注随访状态。 |
| 人工随访待办 | 支持以列表形式展示需要人工随访待办任务的患者。支持根据随访时间、就诊类型、诊断、姓名电话、科室等维度的列表筛选。支持在详情页面展示随访待办模板，方便进行人工电话随访。人工随访状态可标注。支持通过人工随访模板录入的随访结果结构化存储至系统。 |
| 任务操作 | 支持未执行任务支持选中批量删除。支持已执行任务支持详情查看，任务详情展示患者姓名电话等基本信息、随访情况明细查看。支持执行失败的电话任务重新拨打。 |
| 任务详情展示 | 支持电话任务音频回听、转写文字查看、随访结构化结果查看。支持电话任务拨打人工电话，标记人工电话接通状态以及备注等。支持短信、问卷、宣教文章等内容查看。 |
| 知识库管理 | 话术库展示 | 支持展示该账号下所有话术模板。展示话术名称、话术简介、病种名称。支持话术预览，支持按照病种和话术名称筛选话术。 |
| 话术库编辑 | 支持管理权限对话术的分类管理、删除操作。 |
| 短信库展示 | 支持展示该账号下所有短信模板。展示短信模板名称、对应病种名称、短信模板详情、适用任务类型等。支持按照病种和短信模板名称筛选。 |
| 短信库编辑 | 支持管理权限对短信库的分类管理和删除。 |
| 问卷库展示 | 支持展示该账号下所有问卷模板。展示问卷名称、问题个数、模板来源、病种名称等。支持问卷分类管理、预览、复制、编辑、删除、新增问卷操作。支持按照病种名称、问卷模板名称的维度筛选问卷。 |
| 创建问卷 | 支持新建问卷，新建的问卷经过管理权限审核之后可以使用。 |
| 问卷题型 | 支持问卷类型有：单选题、多选题、填空题、评分题、组合单选题、组合多选题、组合填空题、组合打分题等。 |
| 问卷关联 | 支持问卷中各题目之间的关联设置，可跳转问题。 |
| 问卷分值配置 | 支持为问卷每题设置分值，支持设置各题评分权重，计算总分值。 |
| 问卷评分解读 | 支持根据问卷得分设置不同得分区间的解读建议。 |
| 问卷选项解读 | 支持为问卷每题的答案设置选项解读，可以为宣教文章，或者自由定义解读内容。 |
| 科室病种库 | 支持管理权限维护科室病种映射表。支持展示病种名称、对应诊断信息。 |
| 科室病种操作 | 支持管理权限对维护的病种进行删除操。 |
| 知识库分配 | 支持管理权限分配不同的知识库至其他科室账号，例如话术库、短信库的分配。 |
| 专病随访路径 | ★专病随访路径展示 | 支持以列表形式展示该账号下所有的专病随访路径。支持按照科室维度展示专病随访路径。支持展示路径名称、版本号、病种名称。支持列表按照病种、路径名称、版本号筛选路径。支持编辑和删除专病路径。 |
| 路径使用启停设置 | 支持每个路径是否可以使用的设置，路径停用，不影响已生成的任务。 |
| 免审路径设置 | 支持设置路径免审设置，表示该路径无需审核即可使用。 |
| 通用路径设置 | 支持将某路径设置为兜底通用路径。在患者无法入到合适组别时，启动该兜底路径。 |
| 专病随访路径新增 | 支持以主诊断为条件的新增管理路径。支持设置路径名称、路径版本号、对应诊断名称。支持设置管理路径适用范围，包括门诊、出院等。支持设置各节点任务的执行时间、执行内容、执行方式等。包括电话、短信任务等。支持电话随访、短信提醒等方式执行随访任务。支持对执行方式的模板预览，如短信模板、电话话术模板、问卷模板等。 |
| 专病随访路径分配 | 支持管理权限分配不同的专病随访路径至其它科室账号，例如脑梗死随访路径、冠心病随访路径分配等。 |
| 数据统计 | 外呼任务统计 | 支持按照时间段筛选任务，展示阶段性智能外呼的呼叫人数、接通人次、整体接通率等。支持按接通结果分类进行统计，包括：正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等进行多维度。支持查看历次外呼信息，包括外呼时间、接通人数、应用话术等。支持查看每次外呼的具体信息，包括外呼接通情况、患者回复的分类结果、人机对话的音频、患者回答的明细内容等。支持对部分特殊人员（如异常不愿配合等）进行加入限呼名单。支持针对监管侧用户，系统支持查阅各个科室、随访人员的智能语音随访、短信随访、问卷随访、人工随访的情况，了解随访覆盖率、随访效果等指标。 |
| 短信任务统计 | 支持按任务时间段、任务状态、短信模板、发送成功率等进行灵活筛选，直观展示短信随访情况等。支持搜索展示短信随访详细信息，包括患者信息（姓名、电话等）、发送时间、执行状态、短信内容等。支持统计数据表格导出。 |
| 问卷任务统计 | 支持按照任务时间段、任务状态、问卷模板、填写率等进行灵活筛选，直观展示问卷随访情况等。支持统计问卷回收情况，包括已填写、已失效、进行中。支持针对已回收问卷的每个问卷选项，进行填写比例与人数统计；针对未回收问卷，可进行再次发送、详情名单导出。支持查看问卷明细，包括患者信息（姓名、电话）、问卷内容等，支持问卷打印，支持统计数据表格导出。支持查看问卷方案执行情况，包括执行方式、问卷类别、问卷开始时间、问卷截止时间、短信提醒时间、电话提醒时间等。 |
| 人工随访统计 | 支持按照任务时间段进行选择，直观展示阶段性人工随访的呼叫人数、接通人次、整体接通率等。支持查看每个患者的详细信息，听取互动录音，查验调查结果。 |
| 出院随访任务成功率统计 | 支持出院随访成功率统计支持按月和按季度查看数据。支持展示以下三个维度：数据总览、各个指标趋势、数据列表1、随访数据总览：包含随访总次数、智能外呼、短信随访、问卷随访、人工随访，以及统计对应的成功率。2、随访成功率趋势图：以折线图形式展示随访总次数、智能外呼、短信随访、问卷随访、人工随访，默认显示随访总次数。支持其他项数据展示。3、随访数据列表：列表展示统计时间、随访计划总次数、随访总成功率、智能外呼次数、智能外呼成功率、短信随访次数、短信随访成功率、问卷随访次数、问卷随访成功率、人工随访次数、人工随访成功率。列表支持表格导出，导出字段与页面展示内容保持一致。 |
| 门诊随访任务成功率统计 | 门诊随访任务的统计数据和展示形式同出院随访任务成功率统计。 |
| 满意度调查 | 患者信息管理 | 门诊患者信息管理 | 支持对门诊的患者信息进行增、删、查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、就诊时间等信息。 |
| 出院患者信息管理 | 支持对出院的患者信息进行增、删、查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、入院时间、出院时间等信息。 |
| 手动导入患者信息 | 支持通过表格表格的方式导入患者名单至满意度系统。 |
| HIS对接拉取患者信息 | 支持对接医院his系统，可每天自动拉取当天就诊的患者信息。 |
| 满意度任务管理 | 调查人数配置 | 支持设置“全部随访”“按人数随机抽查”“按比例随机抽查”设置随访人数 |
| 呼叫频次配置 | 支持设置“XX天内不可重复外呼”，天数支持自定义。 |
| 手动分配任务 | 支持手动选择患者，手动发起满意度调查任务。 |
| 自动分配任务 | 支持据患者的就诊信息，结合满意度调查方案，自动发起满意度调查任务。 |
| AI电话执行任务 | 支持AI外呼进行满意度调查，AI电话任务包括电话模板选择、执行时间、电话重播次数、电话重播间隔等。 |
| 问卷执行任务 | 支持问卷方式进行满意度调查，包括问卷模板选择、执行时间、有效期内的短信/电话提醒设置等。 |
| 满意度方案管理 | 满意度调查方案配置 | 支持自定义编辑随访内容，选择执行方式、模板、执行时间、重拨次数、短信提醒模板等。 |
| 快速调用方案 | 支持对新建方案保存，并可以一键复用。 |
| AI外呼模板 | 支持定制智能外呼话术，如患者整体满意度情况、考核医院有无收受红包、有无制定院外就诊、有无院外购药、考核患者不满意原因等，并针对话术进行单独识别引擎与知识图谱优化，形成后期的话术模板。 |
| 问卷随访模板 | 支持满意度问卷发送，可自定义创建问卷内容，包含单选题、多选题、填空题、评分题，可设置题目之间的关联。支持问卷创建完成后，可对问卷暂存、预览、提交审核等。支持短信发送问卷链接，支持为每个患者生成单独的问卷地址，支持电话提醒用户填写。支持问卷预览、复制、编辑、删除、搜索等。 |
| 满意度结果分析 | 整体调查情况分析 | 支持按门诊和出院分别统计调查的患者人数、接通人数、接通率。 |
| 科室调查情况排名 | 支持按照科室维度统计满意度调查结果，如患者的满意率。 |
| 调查内容分类 | 支持按照话术或者问卷问题对结果进行分类和统计，例如对医院整体服务、医生护士态度、技术水平、排队时间、医院环境、有无收受红包等的评价等。 |
| 电话接通情况分析 | 支持按照任务时间段进行筛选，展示呼叫人数、接通人次、整体接通率等。支持按照接通结果分类进行统计，包括正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等。 |
| 未接通原因分析 | 支持针对未接通电话系统自动分类，包括：停机、号码错误、无应答等。 |
| 问卷任务统计 | 支持按照任务时间段、任务状态、问卷模板、填写率等进行筛选，展示问卷随访情况等。支持统计问卷回收情况，包括已填写、已失效、进行中。支持针对已回收问卷的每个问卷选项，进行填写比例与人数统计；针对未回收问卷，可进行再次发送、详情名单导出。支持查看问卷明细，包 括患者信息（姓名、电话）、问卷内容等，支持问卷打印，支持统计数据表格导出。支持查看问卷方案执行情况，包括执行方式、问卷类别、问卷开始时间、问卷截止时间、短信提醒时间、电话提醒时间等。 |
| 业务应用 | 入院通知 | HIS发起语音通知患者入院任务请求，智能语音外呼工具在通知患者后，将通知结果返回给HIS系统，如确认可按预约时间入院等。 |
| 停诊通知 | HIS发起停诊通知请求，智能语音外呼工具在通知患者后将通知结果返回给HIS如已收到，未接通等。 |
| 危急值通知 | HIS发起危急值通知请求，智能语音外呼工具在通知患者后将通知结果返回给HIS如已知晓，未接通等。 |
| 出院患者随访 | 针对出院的患者，可通过系统进行随访相关的管理。系统包含患者信息管理，通过与医院HIS系统进行对接，获取患者的姓名、电话、主要诊断、入院时间、出院时间等信息，自动关联对应的随访方案，系统根据方案的时间点自动对患者发起随访。随访过程中患者回答病情未控制或者电话未接通等异常情况时，系统自动识别，生成随访待办，护士只需重点关注此类患者。 |
| 门诊患者随访 | 患者门诊后，医生/护士可根据患者的诊疗情况，设定随访方案，系统根据设定的内容和随访的时间点，可自动给患者发起随访；同时针对一些特殊重点患者，也可设定人工随访方案，到随访时间点时，系统自动筛查出需要人工随访的患者信息，由人工跟进随访。通过随访服务，提升患者对就诊服务的满意度。 |
| 患者健康宣教 | 围绕在院患者，提供疾病、手术、用药相关的宣教内容。提供宣教内容维护平台，支持医院自主维护宣教内容。 |
| 患者满意度调查 | 系统支持通过智能语音外呼的方式快速对门诊和住院的患者发起随访，了解其对医院医生、护士、后勤等方面的满意度情况，如果患者有不满意的情况，可进一步与患者确认不满意的原因，最终系统自动将患者满意度情况进行汇总统计，满意度结果一目了然。同时，系统也支持通过短信发送满意度调查的问卷到患者手机上，患者可直接在手机上填报满意度评价。 |

**三、其他要求**

1.本项目要求投标人报出1套智能语音外呼工具本地化部署的费用、至少20个智能交互话术模板以及至少包含30万通电话和30万条短信的通讯费的总费用，并在分项报价表中分别报各项单价。智能语音外呼系统使用过程中，超出30万通电话和30万条短信的通讯费用按所报单价执行。

**四、验收标准**

部署的产品满足本项目技术要求和功能需求后，招标人将组织验收，验收依据为采购合同、招标文件和投标文件。

**第六章 拟签订的合同文本**

（最终合同条款以采购人审计处审核后版本为准）

北京清华长庚医院

智能语音外呼服务项目服务合同

# 第一条·合同当事人

甲方： 北京清华长庚医院 （以下简称甲方）

乙方： （以下简称乙方）

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》第三编等法律法规的规定，本着平等互惠、协商一致的原则，签署本合同。

# 第二条·合同标的及价格

**2.1** 甲方同意向乙方购买【 北京清华长庚医院智能语音外呼服务】，乙方同意向甲方提供【 北京清华长庚医院智能语音外呼服务】，乙方提供的技术服务内容详见附件二《技术规范书》。

**2.2** 本合同金额含税总价为：【 】元，大写人民币【 元整】。其中，不含税金额为【 】元，大写人民币【 元整】，税率为【增值税】【 %】，税额【 】元，大写人民币【 元整】。

**2.3**上述合同总价是含税价格，为预估价格，除非本合同另有约定，本合同各条款中的合同总价、合同总额等称谓均指本合同预估含税总价。

# 第三条·付款方式

合同生效后，双方通过友好协商的方式，乙方应根据甲方需求，按照双方约定的时间、地点提供本合同所规定的服务，如遇不可抗力等原因延期，双方优先选择协商解决。

**3.1**本合同项下所有款额应通过甲方和乙方在本合同中所约定的银行以人民币支付。甲乙双方各自承担因执行合同所发生的银行费用。

3.1.1本合同为固定单价形式合同（固定单价标准见附件一：报价表），双方根据乙方实际服务量和本合同约定计付服务费。

3.1.2双方采用预付模式，即甲方将在合同签订生效后智能语音外呼工具验收完成且收到乙方合格发票后的15个工作日内预付乙方合同总价25% 元（大写：人民币 元整），合同履行期间，乙方按照本合同约定的固定单价、甲方确认无误的实际发生服务量（以甲乙双方签字盖章的服务量结算单为准，服务量结算单样式见附件三，结算周期：每季度，双方应当于每季度首月10日前完成上一个季度的服务量结算）从预付款中进行扣支，直至甲方的预付款消耗使用完毕。

3.1.3在合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

**3.2** 双方各自承担因执行合同所发生的银行费用及各项税费。

**3.3** 发票不合格包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率与合同约定不符；发票上的信息错误；因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

**3.4** 非因乙方违约，甲方逾期60天未按约付款的，乙方有权暂停履行合同约定义务并收回一切已完成产品。

**3.5** 乙方应在接到甲方开票要求后【10】个工作日内开具符合国家财税规定的等额增值税普通发票【发票科目“信息技术服务\*服务费”】，并于开票之后【10】个工作日内将增值税普通发票送达甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的增值税普通发票出现错误或未通过认证的，乙方应在接到甲方要求后的【10】个工作日内重新开具合格的增值税普通发票送达甲方，并由乙方自行承担相关费用。乙方未开具发票或开具发票不合格的，甲方有权迟延付款直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任或乙方损失，且乙方仍应按合同约定履行各项合同义务。如因乙方不能提供相应税制发票而导致甲方损失的，乙方须按照增值税抵扣税额或税率差额向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的乙方还应补足损失，且乙方仍应按合同约定履行各项合同义务。

**3.6** 由于乙方未足额缴纳应缴税款和开具发票不真实、不合格而引起的一切责任（包括商业责任和法律责任）和损失，由乙方承担。

**3.7** 双方开票及结算相关信息如下：

名 称：北京清华长庚医院

纳税人识别号：12110221MB1N074322

地 址、电 话：北京市昌平区天通中苑二区29号楼

开户行及账号：交通银行北京东区支行， 行号：（301100000881）

110061166013003577129（基本户）

乙方：

公司名称：【 】

纳税人识别号：【 】

地址：【 】

电话：【 】

开户行：【 】

帐号： 【 】

任何一方如需改变上述账户，应提前十（10）日以书面通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

# 第四条·双方责任及义务

**4.1** 乙方负责 北京清华长庚医院智能语音外呼服务。乙方还应提供和上述服务相关的相应技术支撑、支持服务。乙方提供的具体服务内容及要求详见本合同【附件二：技术规范书】。

**4.2**乙方承诺所提供的 北京清华长庚医院智能语音外呼服务，符合各项相关法律法规规定要求。

**4.3**乙方所提供的 北京清华长庚医院智能语音外呼服务应满足本合同及本合同附件所述要求，以及乙方应答文件中对甲方的各项承诺，并遵守甲方的相关管理制度或规范，及遵守乙方对甲方的各项承诺。

**4.4**乙方应派遣身体健康、有丰富的相关工作经验、有能力且具备国家法律法规要求的相关资质条件的专业技术人员提供本合同约定各项技术支撑服务。如甲方要求，乙方应提供能够证明所派遣人员符合国家法定资质条件要求的证明文件。

**4.5**乙方应保证其人员数量及能力可以满足乙方充分履行本合同约定义务的要求。乙方应确保在本合同有效期内不随意更换乙方工作人员及联系人，如需更换需取得甲方书面同意。

**4.6**甲方有权要求乙方更换甲方认为不能胜任工作的乙方人员。甲方要求乙方更换有关人员的，乙方应在收到甲方通知后【3】日内更换，同时应确保更换有关人员不会对本合同项下的技术服务产生任何不利影响。

**4.7**甲方有权对乙方提供的服务随时进行监督和检查，乙方应予充分配合。

**4.8** 乙方应负责做好服务现场的安全保护工作，实现安全生产。

**4.9** 应当做好网络安全与信息安全保护工作，遵守国家与网络安全和信息安全相关的法律法规，并遵守甲方与网络安全和信息安全相关的管理制度和规范。

**4.10**乙方应承担保密义务，并保证对本合同项目下的任何资料、开发需求等不得以任何方式透露给除甲方以外的第三方或非为履行合同之目的自行使用。

# 第五条·保密责任

**5.1** 本合同拥有信息的一方（“提供方”）根据本合同向另一方（“接受方”）提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息，本合同的条款和与本合同有关的其他商业信息和技术信息(以下统称“保密信息”)，只能由接受方及其人员为本合同目的而使用。除本合同另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面同意，接受方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供或披露给任何“第三方”。在本条中，“第三方”是指任何自然人、企业或其分支机构、代理、组织或其他实体，但不包括甲乙双方关联公司。

**5.2** 提供方向接受方提供或披露的保密信息，仅可由接受方为执行本合同需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本合同所需的范围内进行该等披露；但是，接受方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本合同保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。

**5.3**接受方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接受方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

**5.4**如相关政府部门或监管机构要求接受方披露任何保密信息，接受方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，该接受方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接受方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

**5.5**在任何情形下，本条所规定的保密义务应永久持续有效。

**5.6**本条规定的保密义务对以下信息不适用：

**5.6.1**在一方披露时，已经是公众所知的信息，或者在披露后，并非由于接受方或其雇员、律师、会计师、承包商、顾问或者其他人员的过失而成为公众所知的信息；

**5.6.2**有书面证据证明在披露时已经由接受方掌握的信息，而且信息并非直接或间接来自提供方；

**5.6.3**有书面证据证明第三方已向接受方披露的信息，而该第三方并不负有保密义务，并且有权做出披露。

**5.7**当本合同解除或终止时，接受方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息，同时，接受方应按照提供方的书面要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁。

**5.8**如合同双方另行签署保密协议的，本条款内容不适用，以保密协议为准。

# 第六条·违约责任

**6.1**甲方如果未按本协议约定的时间向乙方支付合同价款且迟延履行超过30天，则乙方有权暂停为甲方提供所有业务服务，自甲方欠费之日起至甲方付清欠费之日止每日按全部欠费金额的3‰向甲方加收违约金，直至甲方结清欠费为止。违约金不足以弥补乙方损失的，甲方应就给乙方造成的全部损失承担相应的赔偿责任。甲方拖欠欠款超过30日，乙方有权解除合同。乙方如果未按合同约定进度完成项目，且迟延履行超过30日，每迟延履行一天，向甲方支付合同总金额3‰的违约金。超过60日的，甲方有权解除合同，乙方应赔偿甲方损失，乙方还应承担甲方对最终用户的赔偿费用。

**6.2**因乙方侵犯第三方合法权益造成第三方追索的，应由乙方承担责任，因此给甲方造成的任何损失，乙方应承担赔偿责任。

**6.3**违反保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为， 减小泄密造成的损失外，还应向守约方支付合同总价5%的违约金。上述违约金不足以弥补守约方所受损失的，泄密方还应予以赔偿。同时，守约方还有权根据泄密造成损失的大小，单方解除本合同。

**6.4**本合同所称之损失包括实际损失和合同履行后可以获得的利益、诉讼或仲裁费以及合理的调查费、律师费等相关法律费用。

# 第七条·不可抗力

**7.1**本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

**7.2**由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：

**7.2.1**受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形；

**7.2.2**受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失；

**7.2.3**不可抗力事件发生，受阻方已立即通知了对方，并在不可抗力事件发生后的十五天内提供有关该事件的公证文书和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

**7.3** 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。发出通知后， 受阻方在不能履约期间应免除履约义务。受阻方应可延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

**7.4** 如果不可抗力事件的影响持续达三十（30）日或以上时，双方应根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。如在一方发出协商书面通知之日起十（10）日内双方无法就此达成一致，任何一方均有权解除本合同而无需承担违约责任。

# 第八条·法律适用和争议解决

**8.1**本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

**8.2**  本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方友好协商解决、协商不成，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

# 第九条·合同生效、终止及其他

**9.1**  新闻发布及公告。除非法律规定或任何主管机关要求，或经由另一方书面同意（不应无理拒绝或拖延同意），任何一方不应对本合同或任何相关事项予以发布或公告。

**9.2** 第三方不受益。除各方及其各自的继任人和允许的受让人以外，本合同不应向任何个人或实体赋予权利或救济。

**9.3**  整体合同。本合同及其附件构成各方就本合同标的达成的完整协议，取代以前各方就本合同标的所达成的所有口头或书面的协议、协商、意向书以及其他协议和文件。

**9.4** 转让。未经合同另一方书面同意，一方不得转让本合同项下任何权利义务。

**9.5** 语言和文本。本合同以中文签署，一式6份，双方各执3份，具有相同法律效力。合同中手写体与印刷体具有同等法律效力。

**9.6**  标题。本合同中加入的各章、条、款、项的标题仅为方便阅读而设，不应对本合同的含义或解释有任何影响。

**9.7**  弃权。一方未强制执行本合同的一条或若干条款，或未行使其在本合同项下的任何选择权或其他权利，或任何时候未要求另一方履行其在本合同中的任何义务，均不应被理解为该方放弃上述有关条款，或者以任何方式影响本合同的有效性或该方强制执行本合同各项条款的权利，也不应阻止该方在任何时候采取其原本有权采取的其他任何行动。

**9.8** 可分割性。本合同的任何条款或规定，如被有权机构判定为无效或不可执行，不应影响本合同其他条款或规定的效力或可执行性，也不应影响该条款或规定在其他情形下的效力或可执行性。

**9.9** 费用。本合同各方应各自承担其自身与本合同及本合同项下的交易有关的所有开支和费用（包括法律费用），本合同另有规定的除外。

**9.10** 鉴于条款纳入。本合同中的鉴于条款以引用的方式纳入本合同，是本合同的一部分。

**9.11** 无中间代理。双方确认，没有任何代理人、中间人或中介人直接或间接就本合同或本合同拟定的交易为任何一方行事，并且没有任何人基于任何一方做出的或代表任何一方做出的合同、安排而有权收取与本交易有关的任何代理费、中介费、中间人佣金或类似的佣金。

**9.12** 合同修改和补充。本合同未尽事宜，应由双方友好协商解决。如需对本合同及其附件作任何修改或补充，须由双方以书面做出方为有效。修改或补充文件与本合同有不一致的，以修改或补充文件为准。

**9.13** 签署授权。本合同签署前，双方将分别向对方提供其授权本合同签署人代表其签署本合同的授权文件。

**9.14** 合同效力。合同将保持其效力直至各方已完全履行合同项下的所有义务并且各方之间的所有付款和索赔已结清。

**9.15**合同附件。合同附件为本合同的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。若合同附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同应由双方授权代表签字并加盖公司公章或合同章，自双方签署之日起生效；如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效；合同有效期为12个月；合同一式陆份，甲方执【叁】份，乙方执【叁】份，具有相同法律效力。

**【签字页】**

甲方：北京清华长庚医院（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 2024年 月 日

**乙方：** （盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

日期： 2024年 月 日

**附件一：报价表**

 项目名称：智能语音外呼外呼服务

|  |
| --- |
| **服务说明及分项价格、固定单价** |
| **序号** | **服务清单** | **服务说明** | **预估****数量** | **单位** | **不含税单价（元/通、个）** | **含税单价（元/通、个）** | **税率** | **不含税预估总价（元）** | **含税预估总价（元）** |
| 1 | 智能外呼 | 智能语音外呼工具外呼 | 30万 | 通 |   |   |  |  |  |
| 2 | 短信通知 | 短信通知以及送达统计 | 30万 | 条 |   |  |   |   |  |
| 3 | 话术 | 定制话术 | 20 | 套 |  |  |  |  |  |
| 合计 |   |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **安装部署期** | 合同签订后的 30 日内完成（如中心部署环境允许） |
| **交货地点** | 由 北京清华长庚医院指定。 |
| **备注** | 1.包含服务内容：通话数量20万通；短息数量20万条；话术套数20套，服务期1年（自合同签订后接到招标人通知的1个月内完成智能语音外呼工具本地化部署，验收完成后服务期1年。），服务期内所购通话/短息数量未用完，可用期限可顺延1年，保证所购通话/短息数量用完为止。 |

# 附件二：技术规范书

# 附件三：结算单样式

|  |
| --- |
|  **北京清华长庚医院智能语音外呼服务量****季度结算单****（结算周期： 年 月 日 至 年 月 日）** |
| **序号** | **服务清单** | **服务说明** | **本季度使用数量** | **累计已用数量** | **剩余可用数量** | **剩余费用** |
| 1 | 智能外呼 | 智能语音外呼工具外呼 | 通 | 通 | 通 | 元 |
| 2 | 短信通知 | 短信通知以及送达统计 | 条 | 条 | 条 | 元 |
| 备注：通话数量30万通；短息数量30万条；话术套数20套，服务期1年（自合同签订后接到招标人通知的1个月内完成智能语音外呼工具本地化部署，验收完成后服务期1年），服务期内所购通话/短息数量未用完，可用期限可顺延1年，保证所购通话/短息数量用完为止。 |

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

签字： 签字：

日期： 日期：

# 附件四：保密协议

甲方：北京清华长庚医院

乙方：

鉴于：甲乙双方就 北京清华长庚医院智能语音外呼服务业务开展合作，为避免双方相互提供的保密信息被相关对方透露给公众或其他任何第三方，给双方造成经济损失或其他损失，双方特此进行友好协商并达成如下协议，以资共同遵守：

1. 本协议所称“保密信息”是指：为实现前述目的，本协议的一方和/或其关联方（下称“披露方”）披露或提供给另一方（下称“接收方”）的任何披露方的商业机密、秘密信息或者任何其它非公开或专有的信息、数据、设想或概念，而不论该披露是以口头、书面、计算机可读形式或其他任何形式进行，也不论披露是在本协议生效之前或之后。双方的保密信息包括但不限于：任何对方未公开的观点、发现、发明、公式、程序、计划、图表、模型、草图、规范、部件清单、参数、数据、数据库、标准、配方、工艺、设施、照片、计划、样品、设备、设备性能报告、定价信息、研究、 想法、图纸、概念、任何形式的软件、流程图、算法、账户、密码、对方的客户资料其它业务及技术信息和/或其中的任何知识产权，以及依据以上文件、信息和背景材料得出的衍生信息。但信息为下列性质的除外:

a) 在一方披露时，已经是公众所知的信息，或者在披露后，并非由于接受方或其雇员、律师、会计师、承包商、顾问或者其他人员的过失而成为公众所知的信息；

b) 有书面证据证明在披露时已经由接受方掌握的信息，而且信息并非直接或间接来自提供方；

c) 有书面证据证明第三方已向接受方披露的信息，而该第三方并不负有保密义务，并且有权做出披露。

2. 接收方明确所接收的文件为披露方所有，披露方拥有以上文件的知识产权。接收方承认披露方在本协议规定的保密信息上的利益和/或一切有关的权利，接收方应当考虑披露方的利益对该信息予以妥善保存。

3. 双方承认并同意，披露方向接收方披露、提供本协议所列举保密信息的行为不构成向接收方转让或授予接收方任何特许权或其他任何权利。披露方向接收方披露、提供本协议所列举保密信息的行为不构成披露方授予接收方与保密信息相关的专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权；亦不构成披露方向接收方转让或授予接收方使用第三方许可披露方使用的商标、专利或技术秘密等有关权益。

4. 接收方从披露方处所接收的文件，接收方明确对这些文件只有临时使用权，并没有所有权、知识产权及解释权。

5. 接收方承诺仅为与披露方开展的合作目的使用保密信息，不为任何其他目的使用保密信息。

6. 未经披露方的事先书面批准，接收方不得以任何形式或任何方式将保密信息和/或其中的任何部分，披露或透露给任何第三方。接收方有义务妥善保管本协议所述保密信息，不得复制、泄漏或遗失。接收方亦不得依据保密信息，就任何问题，向任何第三方做出任何建议。

7. 接收方承诺对披露方的保密信息承担保密义务，并为保证履行本协议约定的保密义务建立相应的保密制度，对本单位工作人员进行保密教育，与相关工作人员签订保密协议（约定泄密后的违约责任），并追究泄密人员的违约责任。

8. 披露方同意接收方有权向其职员或顾问（以下统称为“职员”）

透露或使其职员接触保密信息和/或保密信息中的任何部分，范围是这些职员应是在披露方与接收方开展合作期间必须使用保密信息的人员，前提是接收方向职员透露或使其接触保密信息前已经从该职员获得了至少与本协议保密义务一样严格的保密承诺。

9. 接收方的职员违背保密承诺，未按照本协议的规定使用保密信息或向第三方披露保密信息，或依据该等保密信息向第三方做出任何建议，都被视为接收方违反本协议。

10. 如相关政府部门或监管机构要求接收方披露任何保密信息，接收方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本合同项下的责任。但前提是，接收方应立即将需披露的信息书面通知披露方，以便披露方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接收方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。

11. 如接收方违反本协议，接收方应赔偿因此给披露方造成的一切损失，包括但不限于：所有损失、损害、诉讼费用、仲裁费用、合理的律师费、调查费等相关法律费用。

12. 披露方保留在合同终止或披露方认为必要的情况下收回或要求接收方销毁披露方所提供的保密信息的权利。当披露方要求接收方交回保密信息时，接收方应当立即交回所有保密信息及其有形载体。

a) 凡因执行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解决时，任何一方均可向北京仲裁委员会申请仲裁。仲裁在北京进行，裁决是终局裁决，对双方均有约束力。

13. 对于本协议条款的修改，只有经双方授权的代表书面签署后方可生效并对双方具有约束力。

14. 本协议规定的保密责任的期限为永久有效。

a) 自本协议生效之日起，如果涉及的保密信息依照国家、原邮电部和信息产业部颁布实施的有关法律、法规、规章规定的保密期限超过、上述约定期限的，则保密责任在这些法律、法规规定的保密期限内继续有效。

b) 本协议规定的保密责任持续永久有效。

15. 本协议自双方签字盖章之日起生效。

16. 本合同一式六份，买卖双方各执三份，每份具有同等法律效力。

甲方：北京清华长庚医院

签字（盖章）：

签署日期：2024年 月 日

乙方：

签字（盖章）：

签署日期：2024年 月 日

# 附件五：短信代发协议（为运营商留档）

**代发短信授权委托协议书**

**甲方：北京清华长庚医院**

**乙方：**

根据《中华人民共和国合同法》及其他法律法规的规定，甲乙双方本着自愿、平等、公平及诚实信用的原则，经甲乙双方友好协商，就甲方授权委托乙方提供代发短信事宜达成以下协议：

1.乙方向甲方提供短信代发业务，甲方委托乙方发送短信。短信签名向甲方单位指定被叫用户进行推送。

2.委托期间为2024年 月 日至2025年 月 日止。期限届满，双方如有续约意愿，双方需另行签订协议书。

3.代发短信信息内容是医疗健康相关信息（包括但不限于甲方患者个人信息、医疗信息及诊疗过程中产生的其他信息等）。甲方保证信息内容的真实性和有效性，并保证信息内容不触犯国家法律法规，不对社会公共安全造成损害，并单独承担可能产生的法律责任。乙方承诺使用甲方短信是仅发送与该医院有关的医疗通知信息，不会发送医院授权外的任何不实信息。如有与授权内容不符，乙方承担相应法律责任。

4.甲方通过网络方式或电话电子邮件等方式提交要发送的短信内容及号码，并提前沟通，双方约定发送时间。

5.甲方对接收方是否愿意接收甲方提供的信息，并对可能产生的法律纠纷单独承担责任。

6.乙方代发任务完成后向甲方提供发送日志作为查验依据。

7.乙方保证在接受甲方信息后按约定的时间和方式高质量完成甲方的信息发送任务。

8.乙方对甲方资料绝对保密，乙方不得以任何形式或任何方式将保密信息和/或其中的任何部分，披露或透露给任何第三方，采取不低于对自身的保密信息之保护手段进行保密。

9.乙方不得以任何方式咨询、了解、获取与短信服务工作无关的其他保密信息。

10.乙方未经甲方同意，不得利用其工作上的便利条件，以甲方保密信息为基础进行新的研究与开发。

11.短信内容应符合运营商审查要求。

12.按运营商要求： 发送短信必须有签名，签名长度占短信内容。短信整体长度（含签名）超过70个字符的情况，即为长短信，因与前后短信需要拼接发送，所以按照67字符内容记为1条短信计算。

13.保证条款：双方遵守国家的有关法规和行政规章制度，不发送任何非法的、骚扰性、中伤他人的、辱骂性的、恐吓性的、伤害性的、挑衅的、庸俗的、淫秽等内容的信息；不发送任何教唆他人构成犯罪的信息；不发送涉及国家安全、国家机密的信息。

14.若乙方不能按时发送甲方信息或篡改甲方信息造成不良影响，甲方可解除本协议，并要求乙方赔偿因此而造成的全部损失。

15.期限届满，双方如未继续合作，甲方要求乙方归还或销毁保密信息，乙方应立即归还或销毁保密信息，不得私自保留于任何平台或介质。

16.若甲乙双方遇不可抗力全部或部分不能履行或迟延履行本合同，知情方应及时将事件情况以书面形式通知另一方，双方另行商议重新约定合同内容。

17.若双方在协议履行过程中发生争议，首先应友好协商解决，若协商不成，任一方可诉请甲方所在地人民法院依法裁决。

18.本协议一式贰份，甲乙双方各执壹份，自双方签字并盖章之日开始生效，具有同等法律效力。

19. 对于本协议条款的修改，经双方授权的代表书面签字并盖章后方可生效并对双方具有约束力，与本协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）： [北京清华长庚医院](http://www.baidu.com/link?url=farZRVh2K5gWuAS7h0FZxr8Hq5ms6VelsWbYLlKi1l7smw_cHIWyCQMypb-Cjy2_b099YrICP3-IwDv7hVtJfzLhZn_MDpU-KjcJp-6FK2RxMQbYgQOQvObk20mBRxL8XlhXu0D6Yo8wPX-yNfnTszT1RZY8p7kIxT6d3sXWhpUqhcfspthn8dKIz1hyIoflU8-pd9BZjxpTHPQWD6gX9Vqs_YoCvOKnTxcfRnVBaAK)

代表人（签字）：

 2024年 月 日

乙方（盖章）：

代表人（签字）：

2024年 月 日

**第七章 投标文件格式**

**投标人编制文件须知**

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

**一、资格证明文件格式**

**投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）**

**投 标 文 件**

**（资格证明文件）**

**项目名称:**

**招标编号/包号：**

**投标人名称：**

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1营业执照等证明文件

### 1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

**投标人资格声明书**

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
4. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
5. 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
6. 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
7. 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 相互关系 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| … |  |  |

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

此投标保证金或其交纳凭据/证明的复印件还应单独密封一份在开标时单独递交以供开标时唱标用。

**二、商务技术文件格式**

**投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）**

**投 标 文 件**

**（商务技术文件）**

**项目名称:**

**招标编号/包号：**

**投标人名称：**

1 投标书（实质性格式）

**投标书**

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目名称，招标编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2.其他补充条款：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章） \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

2 授权委托书（实质性格式）

**授权委托书**

本人\_\_\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字、签章或印鉴）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

委托代理人（签字/签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证**正反面**复印件：

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

委托代理人有效期内的身份证**正反面**复印件：

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》（实质性格式）。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

**附：法定代表人（单位负责人）身份证明**

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：\_\_\_\_性别：\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_职务：\_\_\_\_

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件。

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字、签章或印鉴）：\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

3 开标一览表（实质性格式）

**开标一览表**

招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投标人名称 | 投标报价 | 投标保证金（有/无） | 服务期 | 备注 |
|  | 小写：大写： |  |  |  |

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

3. 此表还应按投标人须知的规定密封标记再单独递交一份原件。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

4 投标分项报价表

**投标分项报价表**

招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_报价单位：人民币/元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 简要描述 | 数量 | 单价 | 合计 | 备注 |
| 1 | 智能语音外呼工具本地化部署 |  | 1套 |  |  |  |
| 2 | 智能交互话术模板 |  | 20个 |  |  |  |
| 3 | 通讯费 |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 电话 |  | 30万通 |  元/通 |  |  |
| 3.2 | 短信 |  | 30万条 |  元/条 |  |  |
| 4 | 其他 |  |  |  |  |  |
| 总价 |  |  |

注：1. 如果按分项报价计算的结果与总价不一致,以分项报价为准修正总价。

2. 上述各项的详细分项报价，可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

**合同条款偏离表**

招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **对本项目合同条款的偏离情况（请进行勾选）：****□无偏离**（如无偏离，仅勾选无偏离即可）**□有偏离**（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明） |
| 序号 | 招标文件条目号（页码） | 招标文件要求 | 投标文件内容 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

1. 对合同条款中的所有要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。

2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

**采购需求偏离表**

招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件条目号(页码) | 招标文件要求 | 投标响应内容 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

1.对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白，**投标无效。**

2.投标人应在本表中对招标文件第五章采购需求的内容进行逐项应答，需在引用招标文件要求的基础上,进行逐条逐项答复、说明或解释。上表中 “招标文件要求”请复制招标文件采购需求中相应的条款，“投标响应内容”请填写对应的投标内容，“偏离情况”中根据实际响应情况填写“响应”或“正偏离”或“负偏离”，投标人的技术偏差必须如实填写，并应对偏差情况做出必要说明。投标人应对故意隐瞒技术偏差的行为承担责任。如有另外需要说明的，可以在“说明”中填写。

3. 如此表应答内容与投标文件的技术响应文件不一致的，以技术响应文件为准。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

7 中小企业声明函

说明：

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。

5）后附《中小企业划型标准规定》

**中小企业声明函（工程、服务）（格式）**

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[1](#_bookmark1)，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：\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 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。 |

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

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**（请进行勾选）**：

**□不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

**□属于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：

**中小企业划型标准规定**

　　一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36号)，制定本规定。
　　二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。
　　三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。
　　四、各行业划型标准为：
　　（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。
　　（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。
　　（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。
　　（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。
　　（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。
　　（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。
　　（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。
　　（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。
　　（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。
　　（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。
　　（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。
　　五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。
　　六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。
　　七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。
　　八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。
　　九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。
　　十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

8 业绩一览表

**业绩一览表**

招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **服务单位名称** | **服务内容** | **用户联系人及联系方式** | **合同签订日期** | **履约情况** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：投标文件应提供合同复印件加盖公章，合同复印件应至少包括合同或协议首页、时间页、服务内容页、签字盖章页，复印件作为证明材料，未提供证明材料或材料不齐全的，投标人提供的业绩将不予认可。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

### 9 拟用于本项目人员资格和经历情况

**9.1本项目实施团队主要人员名单（格式）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 拟担任职务/岗位 | 姓名 | 学历/专业 | 毕业学校（最高学历） | 执业或职业资格证明 | 相关工作年限 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

供应商承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

授权代表（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

**9.2团队主要成员简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 年龄 |  | 身份证号码 |  |
| 毕业学校 |  | 专业 |  |
| 学历 |  | 职称 |  | 职务 |  |
| 现所在机构或部门 |  | 相关工作年限 |  |
| 拟在本项目担任中职务 |  |
| 主要经历 |  |
| 日期 | 参加过的相关项目名称/成果情况 | 担任职务 | 是否已完成 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：简历表后附相关证书。

10 主要服务方案的详细说明

格式自拟

11招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料