

福建省政府采购 货物和服务项目 公开招标文件

项目名称：96166 统一预约呼叫中心

备案编号：D-YYs-GK-202008-B0728-IDN

招标编号：[350200]HC[GK]2020074

采购人：厦门市健康医疗大数据中心

代理机构：厦门市华沧采购招标有限公司

2020 年 09 月

第一章 投标邀请

厦门市华沧采购招标有限公司采用公开招标方式组织 96166 统一预约呼叫中心（以下简称：“本项目”）的政府采购活动，现邀请供应商参加投标。

1、备案编号：D-YY-S-GK-202008-B0728-IDN。

2、招标编号：[350200]HC[GK]2020074。

3、预算金额、最高限价：详见《采购标的一览表》。

4、招标内容及要求：详见《采购标的一览表》及招标文件第五章。

5、需要落实的政府采购政策：（1）节能产品，按照最新节能产品政策执行。（2）环境标志产品，按照最新环境标志产品政策执行。（3）信息安全产品。（4）小型、微型企业。（5）监狱企业。（6）残疾人福利性单位。

6、投标人的资格要求

6.1 法定条件：符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。

6.2 特定条件：

包：1

明细	描述
招标文件规定的其他资格证明文件（若有）	1、（强制类节能产品证明材料，若有，应在此处填写）； 2、（按照政府采购法实施条例第 17 条除第“（一）-（四）”款外的其他条款规定填写投标人应提交的材料，如：采购人提出特定条件的证明材料、为落实政府采购政策需满足要求的证明材料（强制类）等，若有，应在此处填写）。 ※1 上述材料中若有与“具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料”有关的规定及内容在本表 b1 项下填写，不在此处填写。 ※2 投标人应按照招标文件第七章规定提供。
具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）	1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。 2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。
信用记录要求（招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）	1、信用信息查询渠道：资格审查小组通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）、“信用厦门”网站（ credit.xm.gov.cn ）查询所有投标人的信用信息。 2、截止时点：查询本项目投标截止时间点前三年内的信用信息。 3、查询

明细	描述
	记录和证据留存方式：资格审查小组将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。 4、信用信息的使用规则：（1）查询结果显示存在不良信用记录（包含列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件）的投标人，其资格审查不合格。（2）联合体参加政府采购活动的，资格审核小组将对所有联合体成员进行信用记录查询，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，联合体资格审查不合格。（3）因查询渠道网站原因导致查无投标人信息的，不认定投标人资格审查不合格；评审结束后，通过其他渠道发现投标人存在不良信用记录的，不认定为资格审查错误，将依照有关规定进行调查处理。（4）投标人无需提供信用信息查询结果。若投标人自行提供查询结果的，仍以资格审查人员查询结果为准。

6.3 是否接受联合体投标：不接受。

※根据上述资格要求，投标文件中应提交的“投标人的资格及资信证明文件”详见招标文件第四章。

7、报名

7.1 报名期限：详见招标公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。

7.2 报名期限内，供应商应通过福建省政府采购网上公开信息系统的注册账号（免费注册）对本项目进行报名(请根据项目所在地，登录对应的福建省政府采购网上公开信息系统报名(即省本级网址/地市分网))，否则**投标将被拒绝**。

8、招标文件的获取

8.1 招标文件提供期限：详见招标公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。

8.2 获取地点及方式：报名后，通过福建省政府采购网上公开信息系统以下载方式获取。

8.3、招标文件售价：0 元。

9、投标截止

9.1 投标截止时间：详见招标公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。

9.2 投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件上传至福建省政府采购网上公开信息系统，同时将投

标人的 CA 证书连同密封的纸质投标文件送达招标文件第一章第 10 条载明的地点，否则**投标将被拒绝**。

10、开标时间及地点：详见招标公告或更正公告（若有），若不一致，以更正公告（若有）为准。

11、公告期限

11.1 招标公告的公告期限：自财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体最先发布公告之日起 5 个工作日。

11.2 招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与本章第 11.1 条载明的期限保持一致。

12、采购人：厦门市健康医疗大数据中心

地址：厦门市会展路 2009 号

联系方式：0592-2057323

13、代理机构：厦门市华沧采购招标有限公司

地址：厦门市海沧区海沧街道沧虹路 95 号第八层 B 区

联系方式：0592-5555671

附 1：账户信息

投标保证金账户	
开户名称：	厦门市华沧采购招标有限公司
开户银行：	供应商在福建省政府采购网上公开信息系统报名后，根据其提示自行选择要缴交的投标保证金托管银行。
银行账号：	福建省政府采购网上公开信息系统根据供应商选择的投标保证金托管银行，以合同包为单位，自动生成供应商所投合同包的缴交银行账号（即多个合同包将对应生成多个缴交账号）。供应商应按照所投合同包的投标保证金要求，缴交相应的投标保证金。
特别提示	
1、投标人应认真核对账户信息，将投标保证金汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。	
2、投标人在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（招标编号：***、合同包：***）的投标保证金”。	

附 2：采购标的一览表

金额单位：人民币元

合同包	品目号	采购标的		允许进口	数量	品目号 预算	合同包 预算	投标保 证金
1	1-1	呼叫中心服务	否	1（项）	5,000,000.0000		5000000	50000

第二章 投标人须知前附表（表 1、2）

表 1

特别提示：本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
项号	招标文件 (第三章)	编列内容
1	6.1	是否组织现场考察或召开开标前答疑会： 否。
2	10.4	投标文件的份数： (1) 纸质投标文件： ①资格及资信证明部分的正本 <u>1</u> 份、副本 <u>1</u> 份，报价部分的正本 <u>1</u> 份、副本 <u>1</u> 份，技术商务部分的正本 <u>1</u> 份、副本 <u>1</u> 份。 ②可读介质（光盘或 U 盘） <u>1</u> 份：投标人应将其上传至福建省政府采购网上公开信息系统的电子投标文件在该可读介质中另存 <u>1</u> 份。 (2) 电子投标文件：详见表 2《关于电子招标投标活动的专门规定》。
3	10.5-(2)-③	允许散装或活页装订的内容或材料： (1) 投标文件的补充、修改或撤回； (2) 其他内容或材料：无
4	10.7- (1)	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 不允许。
5	10.8- (1)	投标有效期： 投标截止时间起 90 个日历日。
6	10.10- (2)	密封及其标记的具体形式： (1) 全部纸质投标文件（包括正本、副本及可读介质）均应密封，否则 投标将被拒绝 。 (2) 密封的外包装应至少标记“项目名称、招标编号、所投合同包、投标人的全称”等内容，否则造成投标文件误投、遗漏或提前拆封的， <u>厦门市华沧采购招标有限公司</u> 不承担责任。 (3) 其他：无
7	12.1	本项目推荐合同包 1 中标候选人人数为 3 家。
8	12.2	本项目中标人的确定（以合同包为单位）： (1) 采购人应在政府采购招投标管理办法规定的时限内确定中标人。 (2) 若出现中标候选人并列情形，则按照下列方式确定中标人： ①招标文件规定的方式：无。 ②若本款第①点规定方式为“无”，则按照下列方式确定：无。 ③若本款第①、②点规定方式均为“无”，则按照下列方式

		确定：随机抽取。 (3) 本项目确定的中标人家数： ①本项目确定合同包 1 中标人数为 1 家； ②若出现中标候选人符合法定家数但不足本款第①点规定中标人家数情形，则按照中标候选人的实际家数确定中标人。
9	15.1- (2)	质疑函原件应采用下列方式提交： 书面形式。
10	15.4	招标文件的质疑 (1) 潜在投标人可在质疑时效期间内对招标文件以书面形式提出质疑。 (2) 质疑时效期间： ①在招标文件公告期限内：自招标文件首次下载之日起 7 个工作日内向厦门市华沧采购招标有限公司提出，招标文件公告期限、首次下载之日均以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。 ②在招标文件公告期限截止后至招标文件提供期限届满前的期间内：自招标文件公告期限届满之日起 7 个工作日内向厦门市华沧采购招标有限公司提出，招标文件公告期限、招标文件提供期限均以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。 ※除上述规定外，对招标文件提出的质疑还应符合招标文件第三章第 15.1 条的有关规定。
11	16.1	监督管理部门： 厦门市财政局（仅限依法进行政府采购的货物或服务类项目）。
12	18.1	财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体（以下简称：“指定媒体”）： (1) 中国政府采购网，网址 www.ccgp.gov.cn。 (2) 中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网），网址 zfcg.czt.fujian.gov.cn。 ※除招标文件第一章第 11.1 条规定情形外，若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网）发布的为准。
13	19	其他事项： (1) 本项目代理服务费由中标人支付。 (2) 其他：①招标代理服务费收费标准：本项目的招标代理服务费按下列标准收取。中标人在领取《中标通知书》前须将招标代理服务费缴至厦门市华沧采购招标有限公司帐户（开户行：厦门银行银隆支行，开户名：厦门市华沧采购招标有限公司，帐号：8751020109007675）。收费标准（以中标总价为基数）具体为：基数≤100 万元部分，按 1.5% 计取；100 万元<基数≤500 万元部分，按 0.8% 计取，分段累进计算。②经认定符合中小企业政策规定且资料提供完整的企业，中标后可享受服务费下浮 10% 的优惠。③

	针对投标人须知前附表表 1 序号 9 的补充说明：提交质疑须附上系统报名截图，来函件应为加盖投标人公章、留有联系方式的原件。代理机构地址和联系方式详见招标公告。 ④因疫情影响享受缓缴或免缴社保资金、税款的企业，无法提供相关社保、税收缴纳证明材料的，提供有关情况说明视同社保、税收缴纳证明材料提交完整。（3）投标保证金的其他规定：①投标人为中小企业的，可不提交投标保证金。②投标人有上述第①项情形的，应在提交纸质投标文件的同时另外单独提供一份纸质《中小企业声明函》(需密封)，未提供的视为投标保证金不符合招标要求。③投标人可通过保函等非现金方式提供投标保证金。以保函形式提供的，应在提交投标文件的同时提供保函原件(单独另外密封)，未提供的视为投标保证金不符合招标要求。（4）友情提醒网上报名：登录福建省政府采购网厦门分网（厦门市政府采购网）http://www.ccgp-xiamen.gov.cn/→【服务专区】→【供应商】→【操作手册】，按手册指引操作。请投标人及时进行网上报名并提前办理 CA。
备注	后有表 2，请勿遗漏。

表 2

关于电子招标投标活动的专门规定	
序号	编列内容
1	（1）招标文件中除下述第（2）、（3）款所述内容外的其他内容及规定适用本项目的电子招标投标活动。 （2）将招标文件第三章 13.2：签订时限：自中标通知书发出之日起 30 个日历日内的内容修正为下列内容：<u>签订时限：自中标通知书发出之日起 20 个日历日内</u>后适用本项目的电子招标投标活动。 （3）将下列内容增列为招标文件的组成部分（以下简称：“增列内容”）适用本项目的电子招标投标活动，若增列内容与招标文件其他章节内容有冲突，应以增列内容为准： ①电子招标投标活动的具体操作流程以福建省政府采购网上公开信息系统设定的为准。 ②关于投标文件： a.投标人应按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的评审节点编制电子投标文件，否则资格审查小组、评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。 b.投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件 <u>1</u> 份上传至福建省政府采购网上公开信息系统，电子投标文件应与纸质投标文件保持一致，并以电子投标文件为准。电子投标文件的分项报价一览表、纸质投标文件的分项报价一览表、投标客户端的分项报价一览表应保持一致，并以投标客户端的分项报价一览表为准。

c.若出现福建省政府采购网上公开信息系统设定的意外情形（如：系统故障等），经本项目监督管理部门同意使用纸质投标文件的，应以纸质投标文件为准。

③关于证明材料或资料：

a.除《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》外，招标文件要求原件的，投标人在电子投标文件中可提供复印件（含扫描件），但在纸质投标文件正本中应提供原件（**资格审查小组、评标委员会将核对纸质投标文件正本，未提供原件的证明材料或资料将导致投标无效**）；招标文件要求复印件的，投标人在纸质投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可；招标文件对原件、复印件未作要求的，投标人在纸质投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可。

b.除《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》外，若投标人提供注明“复印件无效”的证明材料或资料，其纸质投标文件正本中应提供原件（**资格审查小组、评标委员会将核对纸质投标文件正本，未提供原件的证明材料或资料将导致投标无效**）。

c.《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》

c1 投标人在电子投标文件中可提供复印件（含扫描件）、符合招标文件第七章规定的打印件（或截图），在纸质投标文件正本中提供原件、复印件（含扫描件）、符合招标文件第七章规定的打印件（或截图）皆可。

c2《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》应在有效期内且内容完整、清晰、整洁，否则**投标无效**。

c3 有效期内的《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》复印件（含扫描件）及符合招标文件第七章规定的打印件（或截图），无论内容中是否注明“复印件无效”，**均视同有效**。

④关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：

a.在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容可使用打字录入方式完成。

b.在电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的 CA 证书完成，否则**投标无效**。

c.在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第④点第 b 项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，**不视为投标无效**。

⑤关于投标人的 CA 证书：

a.投标人的 CA 证书应在投标截止时间前连同密封的纸质投标文件送达招标文件第一章第 10 条载明的地点，否则**投标将被拒绝**。

b.投标人的 CA 证书可采用信封（包括但不限于：信封、档案袋、文件袋等）作为外包装进行单独包装。外包装密封、不密封皆可。

c.投标人的 CA 证书或外包装应标记“项目名称、招标编号、投标人的全称”等内容，以方便识别、使用。

d.投标人的 CA 证书应能正常、有效使用，否则产生不利后果由投标人承担责任。

⑥关于投标截止时间过后

a.被福建省政府采购网上公开信息系统判定为投标保证金未提交（即未于投标截止时间前到达招标文件载明的投标保证金账户）的投标人，**投标将被拒绝**。

b.有下列情形之一的，其**投标无效**,其保证金不予退还：

b1 不同投标人的电子投标文件被福建省政府采购网上公开信息系统判定为具有相同内部识别码；

b2 不同投标人的投标保证金被福建省政府采购网上公开信息系统判定为从同一单位或个人的账户转出；

b3 投标人的投标保证金被福建省政府采购网上公开信息系统判定为同一合同项下有其他投标人提交的投标保证金

b4 不同投标人被福建省政府采购网上公开信息系统判定为串通投标的其他情形。

⑦接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应由“联合体牵头方”完成福建省政府采购网上公开信息系统设定的具体操作流程（包括但不限于：报名、提交投标保证金、编制电子投标文件等）。

⑧其他：无。

第三章 投标人须知

一、总则

1、适用范围

1.1 适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2、定义

2.1“采购标的”指招标文件载明的需要采购的货物或服务。

2.2“潜在投标人”指按照招标文件第一章第 7 条规定进行报名且有意向参加本项目投标的供应商。

2.3“投标人”指按照招标文件第一章第 7 条规定进行报名并参加本项目投标的供应商。

2.4“单位负责人”指单位法定代表人或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

2.5“投标人代表”指投标人的单位负责人或“单位负责人授权书”中载明的接受授权方。

二、投标人

3、合格投标人

3.1 一般规定

（1）投标人应遵守政府采购法及实施条例、政府采购招标投标管理办法、政府采购质疑和投诉办法及财政部、福建省财政厅有关政府采购文件的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

（2）投标人的资格要求：详见招标文件第一章。

3.2 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体各方应遵守本章第 3.1 条规定，同时还应遵守下列规定：

（1）联合体各方应提交联合体协议，联合体协议应符合招标文件规定。

（2）联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的投标。

（3）联合体各方应共同与采购人签订政府采购合同，就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

4、投标费用

4.1 除招标文件另有规定外，投标人应自行承担其参加本项目投标所涉及的一切费用。

三、招标

5、招标文件

5.1 招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知前附表（表 1、2）
- (3) 投标人须知
- (4) 资格审查与评标
- (5) 招标内容及要求
- (6) 政府采购合同（参考文本）
- (7) 投标文件格式
- (8) 按照招标文件规定作为招标文件组成部分的其他内容（若有）

5.2 招标文件的澄清或修改

(1) 厦门市华沧采购招标有限公司可对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改，但不得对招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求进行改变。

(2) 除本章第 5.2 条第（3）款规定情形外，澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，厦门市华沧采购招标有限公司将在投标截止时间至少 15 个日历日前，在招标文件载明的指定媒体以更正公告的形式发布澄清或修改的内容。不足 15 个日历日的，厦门市华沧采购招标有限公司将顺延投标截止时间及开标时间，厦门市华沧采购招标有限公司和投标人受原投标截止时间及开标时间制约的所有权利和义务均延长至新的投标截止时间及开标时间。

(3) 澄清或修改的内容可能改变招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求的，本次采购活动结束，厦门市华沧采购招标有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

6、现场考察或开标前答疑会

6.1 是否组织现场考察或召开开标前答疑会：详见招标文件第二章。

7、更正公告

7.1 若厦门市华沧采购招标有限公司发布更正公告，则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）**作为招标文件组成部分**，对投标人具有约束力。

7.2 更正公告作为厦门市华沧采购招标有限公司通知所有潜在投标人的书面形式。

8、终止公告

8.1 若出现因重大变故导致采购任务取消情形，厦门市华沧采购招标有限公司可终止招标并发布终止公告。

8.2 终止公告作为厦门市华沧采购招标有限公司通知所有潜在投标人的书面形式。

四、投标

9、投标

9.1 投标人可对招标文件载明的全部或部分合同包进行投标。

9.2 投标人应对同一个合同包内的所有内容进行完整投标，否则**投标无效**。

9.3 投标人代表只能接受一个投标人的授权参加投标，否则**投标无效**。

9.4 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标，否则**投标无效**。

9.5 为本项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务外的采购活动，否则**投标无效**。

9.6 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及其他不符合政府采购法第二十二条规定条件的供应商，不得参加投标，否则**投标无效**。

9.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，**其投标无效**：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；
- (7) 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他串通投标情形。

10、投标文件

10.1 投标文件的编制

(1) 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

(2) 投标文件应按照本章第 10.2 条规定编制其组成部分。

(3) 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

10.2 投标文件由下述部分组成：

(1) 资格及资信证明部分

- ① 投标函
- ② 投标人的资格及资信证明文件
- ③ 投标保证金

(2) 报价部分

- ① 开标一览表
- ② 投标分项报价表
- ③ 招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）
- ④ 招标文件规定的加分证明材料（若有）

(3) 技术商务部分

- ① 标的说明一览表
- ② 技术和服务要求响应表
- ③ 商务条件响应表

④投标人提交的其他资料（若有）

⑤招标文件规定作为投标文件组成部分的其他内容（若有）

10.3 投标文件的语言

（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。

（2）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会员单位，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。

10.4 投标文件的份数：详见招标文件第二章。

10.5 投标文件的格式

（1）除招标文件另有规定外，投标文件应使用招标文件第七章规定的格式。

（2）除招标文件另有规定外，投标文件的正本和全部副本均应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印，其中：

①正本应用 A4 幅面纸张打印装订，编制封面（封面标明“正本”字样）、索引、页码，并用胶装装订成册。

②副本应用 A4 幅面纸张打印装订，编制封面（封面标明“副本”字样）、索引、页码，并用胶装装订成册；副本可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）。

③允许散装或活页装订的内容或材料：详见招标文件第二章。

※除本章第 10.5 条第（2）款第③点规定情形外，投标文件散装或活页装订将导致投标无效。

（3）除招标文件另有规定外，投标文件应使用人民币作为计量货币。

（4）除招标文件另有规定外，签署、盖章应遵守下列规定：

①投标文件应由投标人代表签字并加盖投标人的单位公章。若投标人代表为单位负责人授权的委托代理人，应提供“单位负责人授权书”。

②投标文件应没有涂改或行间插字，除非这些改动是根据厦门市华沧采购招标有限公司的指示进行的，或是为改正投标人造成的应修改的错误而进行的。若有前述改动，应按照下列规定之一对改动处进行处理：

a.投标人代表签字确认；

b.加盖投标人的单位公章或校正章。

10.6 投标报价

（1）投标报价超出最高限价将导致**投标无效**。

（2）最高限价由采购人根据价格测算情况，在预算金额的额度内合理设定。最高限价不得超出预算金额。

（3）除招标文件另有规定外，投标文件不能出现任何选择性的投标报价，即每一个合同包和品目号的采购标的都只能有一个投标报价。任何选择性的投标报价将导致**投标无效**。

10.7 分包

(1) 是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：详见招标文件第二章。

(2) 若允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包且投标人拟在中标后进行分包，则投标人应在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应具备相应资质条件（若有）且不得再次分包。

(3) 招标文件允许中标人将非主体、非关键性工作进行分包的项目，有下列情形之一的，中标人不得分包：

- ①投标文件中未载明分包承担主体；
- ②投标文件载明的分包承担主体不具备相应资质条件；
- ③投标文件载明的分包承担主体拟再次分包。

10.8 投标有效期

(1) 招标文件载明的投标有效期：详见招标文件第二章。

(2) 投标文件承诺的投标有效期不得少于招标文件载明的投标有效期，否则**投标无效**。

(3) 根据本次采购活动的需要，厦门市华沧采购招标有限公司可于投标有效期届满之前书面要求投标人延长投标有效期，投标人应在厦门市华沧采购招标有限公司规定的期限内以书面形式予以答复。对于延长投标有效期的要求，投标人可以拒绝也可以接受，投标人答复不明确或逾期未答复的，均视为拒绝该要求。对于接受延长投标有效期的投标人，既不要求也不允许修改投标文件。

10.9 投标保证金

(1) 投标保证金作为投标人按照招标文件规定履行相应投标责任、义务的约束及担保。

(2) 投标保证金的有效期应与投标文件承诺的投标有效期保持一致，否则**投标无效**。

(3) 提交

①投标人应从其银行账户（**基本存款账户**）按照下列方式：**公对公转账方式**向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金，具体金额详见招标文件第一章。

②投标保证金应于投标截止时间前到达招标文件载明的投标保证金账户，否则视为投标保证金未提交；是否到达按照下列方式认定：**以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准**。

③若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第 10.9 条第（3）款第①、②点规定提交投标保证金。

※除招标文件另有规定外，未按照上述规定提交投标保证金将导致资格审查不合格。

(4) 退还

①在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的投标人，其投标保证金将在厦门市华沧采购招标有限公司收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退回原账户。

②未中标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起 5 个工作日内退回原账户。

③中标人的投标保证金将在政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退回原账户；合同签订之日按照下列方式认定：以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。

④终止招标的，厦门市华沧采购招标有限公司将在终止公告发布之日起 5 个工作日内退回已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

⑤除招标文件另有规定外，质疑或投诉涉及的投标人，若投标保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后不计利息原额退还。

※本章第 10.9 条第（4）款第①、②、③点规定的投标保证金退还时限不包括因投标人自身原因导致无法及时退还而增加的时间。

（5）若出现本章第 10.8 条第（3）款规定情形，对于拒绝延长投标有效期的投标人，投标保证金仍可退还。对于接受延长投标有效期的投标人，相应延长投标保证金有效期，招标文件关于退还和不予退还投标保证金的规定继续适用。

（6）有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- ①投标人串通投标；
- ②投标人提供虚假材料；
- ③投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- ④投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；
- ⑤投标人不接受评标委员会按照招标文件规定对投标报价错误之处进行修正；
- ⑥投标人违反招标文件第三章第 9.4、9.5、9.6 条规定之一；
- ⑦招标文件规定的其他不予退还情形；
- ⑧中标人有下列情形之一的：

a.除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；

b.未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。

※若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。

10.10 投标文件的提交

（1）一个投标人只能提交一个投标文件，并按照招标文件第一章规定将其送达。

（2）密封及其标记的具体形式：详见招标文件第二章。

10.11 投标文件的补充、修改或撤回

（1）投标截止时间前，投标人可对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回，并书面通知厦门市华沧采购招标有限公司。

（2）补充、修改的内容应按照本章第 10.5 条第（4）款规定进行签署、盖章，并按照本章第 10.10 条规定提交，否则将被拒收。

※按照上述规定提交的补充、修改内容作为投标文件组成部分。

10.12 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，**投标无效**：

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

五、开标

11、开标

11.1 厦门市华沧采购招标有限公司将在招标文件载明的开标时间及地点主持召开开标会，并邀请投标人参加。

11.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由厦门市华沧采购招标有限公司派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。

11.3 参加开标会的投标人应签到，非投标人不参加开标会。

11.4 开标会应遵守下列规定：

(1) 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对投标文件的密封情况进行检查，经确认无误后，由工作人员对密封的投标文件当众拆封。

(2) 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

(3) 记录人对唱标人宣布的内容作开标记录。

(4) 唱标结束后，投标人代表应对开标记录进行签字确认。投标人代表的签字确认，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。投标人代表拒绝签字确认且无正当理由，亦视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(5) 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情形的，应当场提出询问或回避申请。否则，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(6) 若投标人未参加开标会（包括但不限于投标人派出的人员不是投标人代表），视同其对开标过程和开标记录予以认可。

※若出现本章第 11.4 条第（4）、（5）、（6）款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“投标文件的格式”、“投标文件的提交”、“投标文件的补充、修改或撤回”等）向厦门市华沧采购招标有限公司提出任何疑义或要求（包括质疑）。

11.5 投标截止时间后，参加投标的投标人不足三家的，不进行开标。同时，本次采购活动结束后，厦门市华沧采购招标有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

六、中标与政府采购合同

12、中标

12.1 本项目推荐的中标候选人家数：详见招标文件第二章。

12.2 本项目中标人的确定：详见招标文件第二章。

12.3 中标公告

（1）中标人确定之日起 2 个工作日内，厦门市华沧采购招标有限公司将在招标文件载明的指定媒体以中标公告的形式发布中标结果。

（2）中标公告的公告期限为 1 个工作日。

（3）中标公告同时作为厦门市华沧采购招标有限公司通知除中标人外的其他投标人没有中标的书面形式。

12.4 中标通知书

（1）中标公告发布的同时，厦门市华沧采购招标有限公司将向中标人发出中标通知书。

（2）中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

13、政府采购合同

13.1 签订政府采购合同应遵守政府采购法及实施条例的规定，不得对招标文件确定的事项和中标人的投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为政府采购合同的签订条件。

13.2 签订时限：自中标通知书发出之日起 30 个日历日内。

13.3 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用合同法。

13.4 采购人与中标人应根据政府采购合同的约定依法履行合同义务。

13.5 政府采购合同履行过程中，采购人若需追加与合同标的相同的货物或服务，则追加采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

13.6 中标人在政府采购合同履行过程中应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定（即使前述强制性规定有可能在招标文件中未予列明）。

七、询问、质疑与投诉

14、询问

14.1 潜在投标人或投标人对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向厦门市华沧采购招标有限公司提出询问，厦门市华沧采购招标有限公司将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

15、质疑

15.1 针对同一采购程序环节的质疑应在政府采购法及实施条例规定的时限内一次性提出，并同时符合下列条件：

(1) 对招标文件提出质疑的, 质疑人应为潜在投标人, 且两者的身份、名称等均应保持一致。对采购过程、结果提出质疑的, 质疑人应为投标人, 且两者的身份、名称等均应保持一致。

(2) 质疑人应按照招标文件第二章规定方式提交质疑函。

(3) 质疑函应包括下列主要内容:

①质疑人的基本信息, 至少包括: 全称、地址、邮政编码等;

②所质疑项目的基本信息, 至少包括: 招标编号、项目名称等;

③所质疑的具体事项(以下简称:“质疑事项”);

④针对质疑事项提出的明确请求, 前述明确请求指质疑人提出质疑的目的以及希望厦门市华沧采购招标有限公司对其质疑作出的处理结果, 如: 暂停招标投标活动、修改招标文件、停止或纠正违法违规行为、中标结果无效、废标、重新招标等;

⑤针对质疑事项导致质疑人自身权益受到损害的必要证明材料, 至少包括:

a. 质疑人代表的身份证明材料:

a1 质疑人为法人或其他组织的, 提供统一社会信用代码营业执照等证明文件的副本复印件、单位负责人的身份证复印件; 质疑人代表为委托代理人的, 还应同时提供单位负责人授权书(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, 授权书应由单位负责人签字或盖章, 并加盖投标人的单位公章)和委托代理人的身份证复印件。

a2 若本项目接受自然人投标且质疑人为自然人的, 提供本人的身份证复印件。

b. 其他证明材料(即事实依据和必要的法律依据)包括但不限于下列材料:

b1 所质疑的具体事项是与自己有利害关系的证明材料;

b2 质疑函所述事实存在的证明材料, 如: 采购文件、采购过程或中标结果违法违规或不符合采购文件要求等证明材料;

b3 依法应终止采购程序的证明材料;

b4 应重新采购的证明材料;

b5 采购文件、采购过程或中标、成交结果损害自己合法权益的证明材料等;

b6 若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于保密阶段, 则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据(若证据无法有效表明信息或证明材料为合法或公开渠道获得, 则前述信息或证明材料**视为无效**)。

⑥质疑人代表及其联系方法的信息, 至少包括: 姓名、手机、电子信箱、邮寄地址等。

⑦提出质疑的日期。

※质疑人为法人或其他组织的, 质疑函应由单位负责人或委托代理人签字或盖章, 并加盖投标人的单位公章。质疑人为自然人的, 质疑函应由本人签字。

15.2 对不符合本章第 15.1 条规定的质疑, 将按照下列规定进行处理:

(1) 不符合其中第(1)、(2)条规定的, 书面告知质疑人不予受理及其理由。

(2) 不符合其中第(3)条规定的,书面告知质疑人修改、补充后在规定时间内重新提交质疑函。

15.3 对符合本章第 15.1 条规定的质疑,将按照政府采购法及实施条例、政府采购质疑和投诉办法的有关规定进行答复。

15.4 招标文件的质疑:详见招标文件第二章。

16、投诉

16.1 若对质疑答复不满意或质疑答复未在答复期限内作出,质疑人可在答复期限届满之日起 15 个工作日内按照政府采购质疑和投诉办法的有关规定向招标文件第二章载明的本项目监督管理部门提起投诉。

16.2 投诉应有明确的请求和必要的证明材料,投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、政府采购政策

17、政府采购政策由财政部根据国家的经济和社会发展政策并会同国家有关部委制定,包括但不限于下列具体政策要求:

17.1 进口产品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,其中:

(1) 我国现行关境指适用海关法的中华人民共和国行政管辖区域,不包括香港、澳门和台湾金马等单独关境地区;保税区、出口加工区、保税港区、珠澳跨境工业区珠海园区、中哈霍尔果斯国际边境合作中心中方配套区、综合保税区等区域,为海关特殊监管区域,仍属于中华人民共和国关境内区域,由海关按照海关法实施监管。

(2) 凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工(包括从境外进口料件)销往境内其他地区的产品,不作为政府采购项下进口产品。

(3) 对从境外进入海关特殊监管区域,再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品,认定为进口产品。

(4) 招标文件列明不允许或未列明允许进口产品参加投标的,均视为拒绝进口产品参加投标。

17.2 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。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应当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。

17.3 列入国家质检总局、国家认监委《第一批信息安全产品强制性认证目录》(以下简称“信息安全产品目录”)内的信息安全产品,应获得强制性产品认证证书(即中国信息安全认证中心颁发的《中国国家信息安全产品认证证书》)和加施中国强制性认证标志。未列入信息安全产品目录的产品,不属于政府强制采购的信息安全产品范围。

17.4 符合财政部、工信部文件（财库[2011]181 号）规定的小型、微型企业可享受扶持政策（如：预留份额、评审中价格扣除等）。符合财政部、司法部文件（财库[2014]68 号）规定的监狱企业（以下简称：“**监狱企业**”）亦可享受前述扶持政策。符合财政部、民政部、中国残联文件（财库[2017]141 号）规定的残疾人福利性单位（以下简称：“**残疾人福利性单位**”）亦可享受前述扶持政策。其中：

（1）中小企业指同时符合下列条件的中型、小型、微型企业：

①符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准；

②提供本企业制造的货物、承担的工程或服务，或提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。小型、微型企业提供中型企业制造的货物，视同中型企业。

（2）监狱企业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，其中：

①监狱企业参加采购活动时，应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。

②监狱企业视同小型、微型企业。

（3）残疾人福利性单位指同时符合下列条件的单位：

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、承担的工程或服务，或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）。

前款所称残疾人指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或《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。

※符合上述条件的残疾人福利性单位参加采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

17.5 信用记录指由财政部确定的有关网站提供的相关主体信用信息。信用记录的查询及使用应符合财政部文件（财库[2016]125 号）规定。

17.6 为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

九、本项目的有关信息

18、本项目的有关信息，包括但不限于：招标公告、更正公告（若有）、招标文件、招标文件的澄清或修改（若有）、中标公告、终止公告（若有）、废标公告（若有）等都将在招标文件载明的指定媒体发布。

18.1 指定媒体：详见招标文件第二章。

18.2 本项目的潜在投标人或投标人应随时关注指定媒体，否则产生不利后果由其自行承担。

十、其他事项

19、其他事项：详见招标文件第二章。

第四章 资格审查与评标

一、资格审查

1、开标结束后，由厦门市华沧采购招标有限公司负责资格审查小组的组建及资格审查工作的组织。

1.1 资格审查小组由 3 人组成，并负责具体审查事务，其中：由采购人派出的采购人代表至少 1 人，由厦门市华沧采购招标有限公司派出的工作人员至少 1 人，其余 1 人可为采购人代表或厦门市华沧采购招标有限公司的工作人员。

1.2 资格审查的依据是招标文件和投标文件。

1.3 资格审查的范围及内容：投标文件（资格及资信证明部分），具体如下：

- （1）“投标函”；
- （2）“投标人的资格及资信证明文件”
 - ①一般资格证明文件：

明细	描述
单位负责人授权书（若有）	1、企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一

明细	描述
	致。2、银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加投标的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加投标的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。3、投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位负责人授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。4、投标人为自然人的，可不填写本授权书。5、纸质投标文件正本中的本授权书（若有）应为原件。电子投标文件中的本授权书（若有）应为原件的扫描件。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
营业执照等证明文件	1、投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
财务状况报告（财务报告、或资信证明、或投标担保函）	1、投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定： 1.1 成立年限满1年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。 1.2 成立年限满半年但不足1年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。※无法按照第1.1、1.2条规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满1年及以上的投标人、成立年限满半年但不足1年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应选择提供资信证明复印件或投标担保函复印件，其中：非自然人的投标人选择提供资信证明

明细	描述
	的，还应附上其开户（基本存款账户）许可证复印件。 2、“财政部门认可的政府采购专业担保机构”应符合《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库[2011]124号）的规定。3、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
依法缴纳税收证明材料	1、投标人提供的税收凭据复印件应符合下列规定：1.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收凭据复印件。1.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间当月的税收凭据复印件。1.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的投标人，提供依法缴纳税收承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同税收凭据。2、“依法缴纳税收证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳税收。3、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
依法缴纳社会保障资金证明材料	1、投标人提供的社会保险凭据复印件应符合下列规定：1.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件。1.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间当月的社会保险凭据复印件。1.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关/社会保障资金管理机关原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的投标人，提供依法缴纳社会保障资金承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。2、“依法缴纳社会保障资金证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳社会保障资金。3、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。

明细	描述
具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）	1、招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。2、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。3、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明	1、“重大违法记录”指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、纸质投标文件正本中的本声明应为原件。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
信用记录查询结果	投标人应在招标文件要求的截止时点前分别通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）查询并打印相应的信用记录，投标人提供的查询结果应为其通过上述网站获取的信用信息查询结果原始页面的打印件（或截图）。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
中小企业声明函（专门面向中小企业或小型、微型企业适用，若有）	1、投标人应认真对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，并按照《国家统计局关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》（国统字[2011]75号）规定准确划分企业类型。2、投标人为监狱企业的，可不填写本声明函，根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。3、投标人为残疾人福利性单位的，可不填写本声明函，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。4、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
联合体协议（若有）	1、招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。

明细	描述
	2、本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照招标文件第七章载明的格式提供“单位负责人授权书”。3、纸质投标文件正本中的本协议（若有）应为原件。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。
检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函（若有）	1、未提供行贿犯罪档案查询结果或查询结果表明投标人有行贿犯罪记录的，投标无效。2、无法提供有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，也应对近三年无行贿犯罪记录进行声明。3、告知函应在有效期内且内容完整、清晰、整洁，否则投标无效。4、有效期内的告知函复印件（含扫描件）及符合招标文件第七章规定的打印件（或截图），无论内容中是否注明“复印件无效”，均视同有效。5、无法获取有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，应在 a7《参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明》中对近三年无行贿犯罪记录进行声明。※投标人应按照招标文件第七章规定提供。

②.其他资格证明文件：

包：1

明细	描述
招标文件规定的其他资格证明文件（若有）	1、（强制类节能产品证明材料，若有，应在此处填写）； 2、（按照政府采购法实施条例第 17 条除第“（一）-（四）”款外的其他条款规定填写投标人应提交的材料，如：采购人提出特定条件的证明材料、为落实政府采购政策需满足要求的证明材料(强制类)等，若有，应在此处填写）。 ※1 上述材料中若有与“具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料”有关的规定及内容在本表 b1 项下填写，不在此处填写。 ※2 投标人应按照招标文件第七章规定提供。
具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）	1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。 2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

明细	描述
信用记录要求(招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的,以本条款要求为准)	1、信用信息查询渠道:资格审查小组通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、“信用厦门”网站(credit.xm.gov.cn)查询所有投标人的信用信息。 2、截止时点:查询本项目投标截止时间点前三年内的信用信息。 3、查询记录和证据留存方式:资格审查小组将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。 4、信用信息的使用规则: (1)查询结果显示存在不良信用记录(包含列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件)的投标人,其资格审查不合格。 (2)联合体参加政府采购活动的,资格审核小组将对所有联合体成员进行信用记录查询,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,联合体资格审查不合格。 (3)因查询渠道网站原因导致查无投标人信息的,不认定投标人资格审查不合格;评审结束后,通过其他渠道发现投标人存在不良信用记录的,不认定为资格审查错误,将依照有关规定进行调查处理。(4)投标人无需提供信用信息查询结果。若投标人自行提供查询结果的,仍以资格审查人员查询结果为准。

(3) 投标保证金。

1.4 有下列情形之一的, **资格审查不合格**:

(1) 一般情形:

明细
未按照招标文件规定提交投标函
未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件
未按照招标文件规定提交投标保证金

(2) 本项目规定的其他情形:

包: 1

无

1.5 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体, 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, 应先按照资质等级较低的供应商确定资质等级, 再按照本章第 1.2、1.3、1.4 条规定进行资格审查。

2、资格审查情况不得私自外泄，有关信息由厦门市华沧采购招标有限公司统一对外发布。

3、资格审查合格的投标人不足三家的，不进行评标。同时，本次采购活动结束后，厦门市华沧采购招标有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

二、评标

4、资格审查结束后，由厦门市华沧采购招标有限公司负责评标委员会的组建及评标工作的组织。

5、评标委员会

5.1 评标委员会由采购人代表和评标专家两部分共 5 人（以下简称“评委”）组成，其中：由采购人派出的采购人代表 1 人，由福建省政府采购评审专家库产生的评标专家 4 人。

5.2 评标委员会负责具体评标事务，并按照下列原则依法独立履行有关职责：

（1）评标应保护国家利益、社会公共利益和各方当事人合法权益，提高采购效益，保证项目质量。

（2）评标应遵循公平、公正、科学、严谨和择优原则。

（3）评标的依据是招标文件和投标文件。

（4）应按照招标文件规定推荐中标候选人或确定中标人。

（5）评标应遵守下列评标纪律：

①评标情况不得私自外泄，有关信息由厦门市华沧采购招标有限公司统一对外发布。

②对厦门市华沧采购招标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不得收受投标人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评标中应充分发扬民主，推荐中标候选人或确定中标人后要服从评标报告。

※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。

6、评标程序

6.1 评标前的准备工作

（1）全体评委应认真审阅招标文件，了解评委应履行或遵守的职责、义务和评标纪律。

（2）参加评标委员会的采购人代表可对本项目的背景和采购需求进行介绍，介绍材料应以书面形式提交（随采购文件一并存档），介绍内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。

6.2 符合性审查

(1) 评标委员会依据招标文件的实质性要求，对通过资格审查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。

(2) 满足招标文件的实质性要求指投标文件对招标文件实质性要求的响应不存在重大偏差或保留。

(3) 重大偏差或保留指影响到招标文件规定的合同范围、合同履行及影响关键质量和性能，或限制了采购人的权利，或反对、减少投标人的义务，而纠正这些重大偏差或保留将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

(4) 评标委员会审查判断投标文件是否满足招标文件的实质性要求仅基于投标文件本身而不寻求其他的外部证据。未满足招标文件实质性要求的投标文件将被评标委员会否决(即符合性审查不合格)，被否决的投标文件不能通过补充、修改(澄清、说明或补正)等方式重新成为满足招标文件实质性要求的投标文件。

(5) 评标委员会对所有投标人都执行相同的程序和标准。

(6) 有下列情形之一的，符合性审查不合格：

①项目一般情形：

明细
违反招标文件中载明“投标无效”条款的规定；
属于招标文件第三章第 10.12 条规定的投标无效情形；
投标文件对招标文件实质性要求的响应存在重大偏离或保留。

②本项目规定的其他情形：

包：1

包一般情形

明细
(1) 本项目客服坐席为本项目专属专用，不得与其他项目共用。（投标人须提供书面承诺）
(2) 人员数量：服务中心的专职人员不少于 65 人。保证高峰期接通率在 85%以上。高峰期仅使用人工坐席，不得使用 AI 坐席（每日 8:00-10:00 为早高峰期，每周一至周三为高峰周期）。（投标人须提供书面承诺）
2.5、中标人须承诺在中标公告发布之日起 14 个日历日内完成 96166 特服号落地，话务平台的搭建，客服人员到岗接话。其费用均包含在本次投标总报价中。（投标人须提供书面承诺）

技术符合性

明细
对技术部分评分采用负偏离扣分或不满足不得分的评分标准的，投标人技术部分的实际得分少于招标文件设定的技术部分总分 50%的作为无效标处理。

商务符合性

明细
无

附加符合性

无

价格符合性

6.3 澄清有关问题

(1) 对通过符合性审查的投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容,评标委员会将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或补正。

(2) 投标人的澄清、说明或补正应由投标人代表在评标委员会规定的时间内(一般在半个小时左右,具体要求将根据实际情况在澄清通知中约定)以书面形式向评标委员会提交,前述澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。若投标人未按照前述规定向评标委员会提交书面澄清、说明或补正,则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(3) 投标文件报价出现前后不一致的,除招标文件另有规定外,按照下列规定修正:

①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总价金额与按照单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

※同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应按照本章第 6.3 条第(1)、(2)款规定经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

(4) 关于细微偏差

①细微偏差指投标文件实质性响应招标文件要求,但在个别地方存在漏项或提供了不完整的技术信息和数据等情况,并且补正这些遗漏或不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

②评标委员会将以书面形式要求存在细微偏差的投标人在评标委员会规定的时间内予以补正。若无法补正,则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(5) 关于投标描述(即投标文件中描述的内容)

①投标描述前后不一致且不涉及证明材料的:按照本章第 6.3 条第(1)、(2)款规定执行。

②投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的:

a.评标委员会将要求投标人进行书面澄清,并按照不利于投标人的内容进行评标。

b.投标人按照要求进行澄清的,采购人以澄清内容为准进行验收;投标人未按照要求进行澄清的,采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

③若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现,则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收,中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

6.4 比较与评价

(1) 按照本章第 7 条载明的评标方法和标准,对符合性审查合格的投标文件进行比较与评价。

(2) 关于相同品牌产品(政府采购服务类项目不适用本条款规定)

①采用最低评标价法的,提供相同品牌产品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,由评标委员会按照下列方式确定一个参加评标的投标人:

a.招标文件规定的方式:无。

b.招标文件未规定的,采取随机抽取方式确定,其他**投标无效**。

②采用综合评分法的,提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人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作为中标候选人推荐;评审得分相同的,由评标委员会按照下列方式确定一个投标人作为中标候选人推荐:

a.招标文件规定的方式:无。

b.招标文件未规定的,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。

③非单一产品采购项目,多家投标人提供的核心产品品牌相同的,按照本章第 6.4 条第(2)款第①、②规定处理。

(3) 漏(缺)项

①招标文件中要求列入报价的费用(含配置、功能),漏(缺)项的报价视为已经包括在投标总价中。

②对多报项及赠送项的价格评标时不予核减,全部进入评标价评议。

6.5 推荐中标候选人:详见本章第 7.2 条规定。

6.6 编写评标报告

(1) 评标报告由评标委员会负责编写。

(2) 评标报告应包括下列内容:

①招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点;

②投标人名单和评标委员会成员名单;

③评标方法和标准;

④开标记录和评标情况及说明,包括无效投标人名单及原因;

⑤评标结果,包括中标候选人名单或确定的中标人;

⑥其他需要说明的情况,包括但不限于:评标过程中投标人的澄清、说明或补正,评委更换等。

6.7 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不能诚信履约的,应要求其在评标现场合理的时间内提供

书面说明，必要时还应要求其一并提交有关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为**投标无效**处理。

6.8 评委对需要共同认定的事项存在争议的，应按照少数服从多数的原则进行认定。**持不同意见的评委应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。**

6.9 在评标过程中发现投标人有下列情形之一的，评标委员会应认定其**投标无效**，并书面报告本项目监督管理部门：

- (1) 恶意串通（包括但不限于招标文件第三章第 9.7 条规定情形）；
- (2) 妨碍其他投标人的竞争行为；
- (3) 损害采购人或其他投标人的合法权益。

6.10 评标过程中，有下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合性审查合格的投标人不足三家的；
- (2) 有关法律、法规和规章规定废标的情形。

※若废标，则本次采购活动结束，厦门市华沧采购招标有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

7、评标方法和标准

7.1 评标方法： 合同包 1 采用综合评分法。

7.2 评标标准

合同包 1 采用综合评分法：

(1) 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（即评标总得分）最高的投标人为中标候选人。

(2) 每个投标人的评标总得分 $FA = F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 + F4 \times A4$ （若有），其中：F1 指价格项评审因素得分、F2 指技术项评审因素得分、F3 指商务项评审因素得分、A1 指价格项评审因素所占的权重、A2 指技术项评审因素所占的权重、A3 指商务项评审因素所占的权重， $A1 + A2 + A3 = 1$ 、 $F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 = 100$ 分（满分时）， $F4 \times A4$ 为加分项（即优先类节能产品、环境标志产品在采购活动中可享有的加分优惠）。

(3) 各项评审因素的设置如下：

①价格项（ $F1 \times A1$ ）满分为 10 分。

a. 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价）×100。因落实政府采购政策需进行价格扣除的，以扣除后的价格计算评标基准价和投标报价。

b. 价格扣除的规则如下：

评标项目	评标方法
------	------

评标项目	评标方法
小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	1. 对小型、微型企业产品（限货物）的价格给予（10%）的扣除。2. 对监狱企业产品（限货物）的价格给予（10%）的扣除。3. 残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），对相应货物、工程或服务的价格给予（10%）的扣除。4. 大中型企业与小微企业组成的联合体，小微企业的协议合同金额占联合体协议合同金额 30%以上的，可给予联合体 3%的价格扣除。说明：磋商响应供应商须在磋商响应文件中提交《中小企业声明函》和《小型、微型企业产品等统计表》。（小型、微型企业或监狱企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业）

②技术项（F2×A2）满分为 70 分。

评标项目	评标分值	评标方法描述
1	3	对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的话务平台搭建、业务数据对接等保障方案进行评价：服务保障方案完善且能够无缝衔接的得 3 分；服务保障方案完善、全面，缺少衔接工作的得 2 分；服务保障方案不够完善，但不影响项目实施的得 1 分。
2	3	对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的 96166 短号落地协调方面的服务保障方案进行评价：服务保障方案完善且能够无缝衔接的得 3 分；服务保障方案完善、全面，缺少衔接工作的得 2 分；服务保障方案不够完善，但不影响项目实施的得 1 分。
3	3	对投标人提供的本项目新旧服务商过渡期间的坐席人员到岗接话的服务保障方案进行评价：服务保障方案完善且能够无缝衔接的得 3 分；服务保障方案完善、全面，缺少衔接工作的得 2 分；服务保障方案不够完善，但不影响项目实施的得 1 分。
4	3	投标人应能够充分理解厦门 96166 预约挂号服务外包项目的总体需求，在业务、设备、运营管理等方面提出服务方案。由评委进行评议：理解方案描述完整、准确且详细的得 3 分；理解方案描述较完整的得 2 分；理解方案描述内容简单或不够准确的得 0 分。
5	2	坐席门户功能：支持坐席在主页查看（1）个人指标（含语音坐席数据、全媒体坐席数据）、团队指标（含语音坐席数据、全媒体坐席数据）；（2）坐席设置（个人资料、修改密码等）、快速路口、备忘录、公告、日历、便签、主题设置；（3）工单登记、工单量；（4）满意度等功能。满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
6	2	业务工单功能：平台支持工单模块功能，（1）支持查看坐席个人待办工单、创建工单、参与的工单、已完成的工单、暂存工单；（2）支持工单管理功能，包括全部工单的查看与导出、处理中的工单查看、已完成的工单查看、暂存的工单查看；（3）支持工单角色配置功能，包括经办角色的管理、经办组的管理；（4）支持工单模板配置功能，含工单类型设置、工单字段设置。满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，

评标项目	评标分值	评标方法描述
		否则不得分。
7	2	来电弹屏：客户来电，坐席接通电话后，（1）支持查看客户历史来电记录；（2）支持查看客户历史录音记录；（3）支持查看客户历史工单登记内容、客户资料信息展示；（4）支持查看客服服务常用语功能，满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
8	2	黑名单管理：（1）支持对企业黑名单进行增删查改的操作，（2）支持加入到黑名单的用户禁止呼入呼出满足。满足一项得 1 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
9	2	客户资料：支持客户资料模板配置功能，包括（1）客户资料新建、（2）客户资料导入、（3）客户资料导出、（4）客户资料批量删除。满足一项得 0.5 分，满分 2 分，须提供系统功能界面截图，否则不得分。
10	2	任务管理：（1）支持语音批量外呼、（2）支持语音满意度回访、（3）支持语音留言、（4）支持问卷调查等功能。满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
11	2	知识库：（1）支持知识库的知识点的新增（支持 word\excel\ppt\txt\jpg\zip 格式附件导入）、（2）支持知识库的知识的导入（支持 excel、zip 格式）、（3）支持知识库的知识的导出、（4）支持知识库的知识的查询等功能。满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
12	2	通话记录：（1）支持坐席人员查询通话记录、通话录音，（2）并将通话记录导出 excel。满足一项得 1 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
13	2	企业管理：（1）支持坐席管理、技能组管理、角色管理；（2）支持工作时间管理；（3）支持号码组管理、话术管理、常用语管理；（4）支持渠道满意度管理、通讯录查询等功能。满足一项得 0.5 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
14	2	统计报表：支持管理员查询系统的各个维度的报表，包括：（1）坐席话务报表，技能组话务报表，企业话务报表；（2）语音满意度报表、漏话统计报表、留言统计报表、未接来电统计报表、总体接入话务分析报表、日话务量统计报表等。满足一项得 1 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
15	2	移动端坐席：（1）手机版移动坐席支持：签入、签出、呼入、录音、通话记录、报表；（2）录音、通话记录、报表支持在 PC 端查询统计。满足一项得 1 分，满分 2 分。须提供系统功能界面截图，否则不得分。
16	3	投标人拟派本项目的项目主管：同时具备信息系统项目管理师和高级工程师的得 3 分；缺少其中任意一项不得分。提供证书复印件和投标截止时间前 6 个月（不含投标截止时间当月）在投标人单位缴交的社保证明，并加盖公章）。
17	3	投标人拟派本项目的项目组成员（项目主管除外）具有相关技术认证证书，相关证书包括系统集成项目管理工程师、信息系统项目管理师、PMP 高级

评标项目	评分值	评标方法描述
		项目管理师证书，每提供一种证书得 0.5 分，满分 3 分。提供证书复印件和投标截止时间前 6 个月（不含投标截止时间当月）在投标人单位缴交的社保证明，并加盖公章）。
18	3	投标人拟派本项目的项目组成员（项目主管除外）具有注册信息安全专业人员(CISP)证书，每有 1 人满足的，得 0.5 分，满分 3 分。提供证书复印件和投标截止时间前 6 个月（不含投标截止时间当月）在投标人单位缴交的社保证明，并加盖公章）。
19	3	根据投标人本项目配备的项目组人员组织架构进行评价：组织架构完整详细、职责分工清晰的，得 3 分；组织架构不够完整，职责分工清晰的，得 2 分；提供的组织架构不够明确、完整，及职责分工不够清晰的，得 0 分。
20	3	投标人能制定满足 96166 中心人员管理的各项制度，包括人员薪资福利管理、人员激励机制、职业规划、业务考核、考勤管理、质量监测管理等制度。提供的制度思路清晰、内容具体、完整，且有利于保证项目的正常实施的得 3 分；提供的制度有利于保证项目的正常实施，但思路不清晰、内容不够具体的得 2 分，提供的制度思路不清晰、内容不够具体，且不利于项目实施或未提供的得 0 分。
21	3	投标人制定合理人才储备方案，保证 96166 服务外包人员相对稳定，承诺每半年人员流失率在 7%（含）以下的得 3 分，7%-15%（含）的得 2 分，高于 15%（含）的不得分。须提供承诺函，否则不得分。
22	3	根据投标人提供的人员培训方案，对培训方案是否包含上岗培训方案、日常技能提升培训，培训方案是否建立长效机制等进行评价：培训方案内容完整，针对性及可操作性强的得 3 分，培训方案内容描述不够完整，但具备操作性及针对性的得 2 分，培训方案内容不完整、针对性不强的得 0 分。
23	3	投标人制定现场管理方案、保密工作方案、突发事件应急管理方案，由评委进行评议：方案措施具体、完整，有利于保证项目的正常实施的得 3 分，提供的方案不够完整，可以正常实施的得 2 分，提供方案不够完整，实施困难的得 0 分。
24	3	投标人与采购人能建立沟通协调机制，实现情况互通，确保运行管理顺畅，由评委进行评议：方案完善、能够保证项目管理顺畅的得 3 分，方案描述得基本完整、无明显缺漏项的得 2 分；方案描述得不够完整、有明显缺漏项或未提供的不得分。
25	3	投标人制定坐席人员排班方案，且承诺每日接通率达 85%（含）以上，由评委进行评议：方案完善、科学，并承诺接通率满足要求的得 3 分，方案基本完整、科学，无明显缺漏项，并承诺接通率满足要求的得 2 分，方案描述得不够完整、有明显缺漏项的，但承诺接通率满足要求的得 1 分，均未提供的不得分。（须提供排班方案及承诺函，否则不得分。）
26	3	对投标人提供的保障呼叫中心系统日常安全的解决方案以及出现紧急故障时的应急解决方案进行评价。方案完善、能够保证项目管理顺畅的得 3

评标项目	评分值	评标方法描述
		分，方案描述得基本完整、无明显缺漏项的得 1 分；方案描述得不够完整、有明显缺漏项或未提供的不得分
27	3	投标人承诺 96166 客服职场必须包括：话务坐席工位、培训室、会议室、休息室、茶水间、洗手间等 6 个职场配套设施，每满足 1 项得 0.5 分，满分 3 分。须提供职场现场照片，否则不得分。

③商务项（F3×A3）满分为 20 分。

评标项目	评分值	评标方法描述
1	1	投标人或其所属总公司具有国家工业和信息化部（或通信管理局）颁发的在有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》（业务种类包含：第二类增值电信业务中的呼叫中心业务），得 1 分，投标人须提供证书复印件，否则不得分。（如该证书为投标人所属总公司取得的，还应提供其所属总公司营业执照副本复印件）
2	1	投标人或其所属总公司须具备“基础电信经营许可证”得 1 分，并提供相应证书复印件（如该证书为投标人所属总公司取得的，还应提供其所属总公司营业执照副本复印件），否则不得分。
3-1	2	对投标人自 2016 年 1 月 1 日以来承接的政务类或公益服务类热线项目获得过国家部委行政主管部门颁发的奖项情况进行评价，每获得一个奖项得 1 分，满分 2 分。投标人须提供相关证明材料，否则不得分。
3-2	2	投标人自 2016 年 1 月 1 日以来获得过国家部委行政主管部门颁发的与本项目相关其他奖项的，每个得 1 分，满分 2 分。投标人须提供相关证明材料，否则不得分。
4	3	投标人拥有项目所在地的运营场所。拟投入本项目使用面积≥1500 平方米得 3 分；700 平方米≤单层建筑面积<1500 平方米得 1 分；单层建筑面积<700 平方米得 0 分；（投标人须提供产权证明或租赁合同，否则不得分）
5	2	承载该项目呼叫中心系统的云平台具备信息系统安全等级保护三级及以上证书，及多云管理平台解决方案评估证书的得 2 分，并提供有效证书复印件，否则不得分。
6	3	根据投标人的本地化服务能力进行评价：本地化服务保障方案详细，可行性强的，得 3 分；本地化服务保障方案详细，但可行性不强的，得 2 分；需提供本地化服务能力的相关证明材料，否则不得分。
7	3	根据投标人提供的业绩及经验进行评审，要求自 2014 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）承接的坐席数大于 50 个的医疗行业同类热线服务项目，每提供一份有效证明文件的得 1 分，满分 3 分， 投标人须提供该业绩项目以下资料有效复印件（原件备查）：（1）中标（成交）公告（提供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址）；（2）中

评标项目	评标分值	评标方法描述
		标（成交）通知书；（3）采购合同文本；（4）能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。注：如未按照以上要求提供该项目业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。
8	3	根据投标人提供的自 2015 年 1 月 1 日以来与公立三级医院开展医疗预约知识交流事项进行评审（提供医院盖章证明材料），定期交流满 3 年的，每提供 1 份得 1 分，满分 3 分。

④加分项（F4×A4）

a.优先类节能产品、环境标志产品：

a1 若同一合同包内节能、环境标志产品报价总金额低于该合同包报价总金额 20%（含 20%）以下，将分别给予节能、环境标志产品价格项（F1×A1，按照满分计）和技术项（F2×A2，按照满分计）4%的加分；若同一合同包内节能、环境标志产品报价总金额占该合同包报价总金额 20%-50%（含 50%），将分别给予节能、环境标志产品价格项（F1×A1，按照满分计）和技术项（F2×A2，按照满分计）6%的加分；若同一合同包内节能、环境标志产品报价总金额占该合同包报价总金额 50%以上的，将分别给予节能、环境标志产品价格项（F1×A1，按照满分计）和技术项（F2×A2，按照满分计）8%的加分。

a2 若节能、环境标志产品仅是构成投标产品的部件、组件或零件，则该投标产品不享受鼓励优惠政策。同一品目中各认证证书不重复计算加分。强制类节能产品不享受加分。

无

（4）中标候选人排列规则顺序如下：

a.按照评标总得分（FA）由高到低顺序排列。

b.评标总得分（FA）相同的，按照评标价（即价格扣除后的投标报价）由低到高顺序排列。

c.评标总得分（FA）且评标价（即价格扣除后的投标报价）相同的并列。

8、其他规定

8.1 评标应全程保密且不得透露给任一投标人或与评标工作无关的人员。

8.2 评标将进行全程实时录音录像，录音录像资料随采购文件一并存档。

8.3 若投标人有任何试图干扰具体评标事务，影响评标委员会独立履行职责的行为，其投标无效且不予退还投标保证金。情节严重的，由财政部门列入不良行为记录。

8.4 其他：无

第五章 招标内容及要求

一、项目概况（采购标的）

1.1、项目建设目标

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

1.2、项目建设规模

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

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

2.1、业务需求

1、预约挂号服务

为患者提供7*24小时全年365天无休门诊预约人工座席接听服务和自助语音预约服务，包含医院门诊挂号预约、社区医生挂号预约、计划免疫接种预约。有效解决中午、晚上及假期无法提供服务的问题，同时还需提供就诊提醒服务短信、停诊通知(包括短信及人工通知)等便民服务。

2、协助就医服务

提供各医院的地理位置、各医院的情况及科室情况、各医生的专长、就诊流程、住院流程等咨询指导服务，还可根据病人电话描述的情况为患者推荐合适的科室，提供导医导诊服务，避免患者出现盲目就医的情况，合理引导分流患者。

3、处理投诉举报服务

建立相应的公众举报投诉管理机制，客服人员详细记录群众的诉求与建议，并将相关记录发送给厦门市卫生健康委员会云服务平台予以转办，最终进行满意度调查并归档，以供未来调阅。针对常见问题专设投诉处理流程及专员应对，以便及时解决群众诉求。

2.2、系统功能需求

(1) 投标人的技术方案中，核心业务系统必须冗余机制，避免单点故障；

(2) 关键业务系统需实现自动备份与恢复机制;

(3) 呼叫控制和电路交换: 信令可处理 SS7 号信令/ISDN-PRI/模拟电话等 PSTN 呼叫信令, 电路可处理模拟电路、数字 E1 电路等主流的电路接入方式;

(4) 媒体资源: 实现基本的 VOX 语音的放音/录音, 用于语音识别的双工连续录音, 支持会议 CONF 功能, FAX 功能;

(5) 应确保通话延迟、失真满足国家标准, 确保客户信息安全, 语音中继不使用网络 IP 接入;

(6) 在呼叫中心平台方面, 平台应能承载并发大呼叫量的处理能力, 核心平台的话务处理能力需达到日处理 10 万呼的能力(可拓展); 平台技术上要求具有业务变化的适应性、高安全性、大容量数据存储处理等特点;

(7) 系统支持环境。数据库: 支持 Oracle、Sybase 数据库、mysql 数据库。J2EE 架构中间件: TongWeb、Weblogic、WebSphere、Tomcat8、nginx。设计语言: UML。开发工具: HTML/JAVA/JSP; C/C++;

(8) 辅导语的语言种类: 汉语、英语、闽南语。语音存取失真度 $\leq 5\%$ 。语音存取衰耗 $\leq 5\text{db}$ 。业务处理速度、业务响应时间小于 3 秒。录音丢失率 $< 0.5\%$ 。

(9) 呼叫中心核心指标

呼叫中心平台为本项目专用, 基础人工坐席容量 > 100 坐席, 可迅速扩容投标方案中, 坐席配置需采用 SIP 硬话机及高保真降噪耳麦作为话务标配呼入接通时间: sip/ISDN/SS7 信令 < 1 秒, 中国一号信令 < 5 秒

按键响应时间: < 1 秒 hi

接通率: $> 99.999\%$

DTMF 收键准确率: $> 99.999\%$

BHCC(忙时呼叫次数): $> 7,200\text{K}$

系统可靠性: 99.999%

系统启动时间小于 3 分钟

恢复时间目标 (RTO): < 1 小时

恢复点目标 (RPO): < 30 分

系统主备切换时间: < 10 秒

IVR 处理差错率: $\leq$ 十万分之一

系统平均无故障时间 (MTBF 指标): > 1 万小时

(10) 加速方案

投标人需提供可靠的技术方案, 阐述在坐席服务忙时, 有效降低其对卫健委医疗云的访问加载压力。

(11) 关键链路冗余措施

投标人的解决方案中, 需阐明对关键节点之间的组网连接提供双链路及具体备份细节 (包含拓扑结构)。

(12) 坐席日常管理

投标方的投标方案中需包含针对 96166 实际运行情况的人员调度管理，包括针对性的排班安排、岗位定岗定编情况、人员招聘机制、人员储备及岗前培训安排、日常 KPI 考核管理等。

(13) 过渡期方案

若投标人非 96166 现有服务单位，需阐述业务平顺迁移的方案及迁移过程中的灾难应急方案。中标人须在合同签订后最长不得超过 1 周内完成与原服务单位的交接工作（包括平台、人员等），确保 96166 热线服务的正常运作。

2.3、非功能性需求

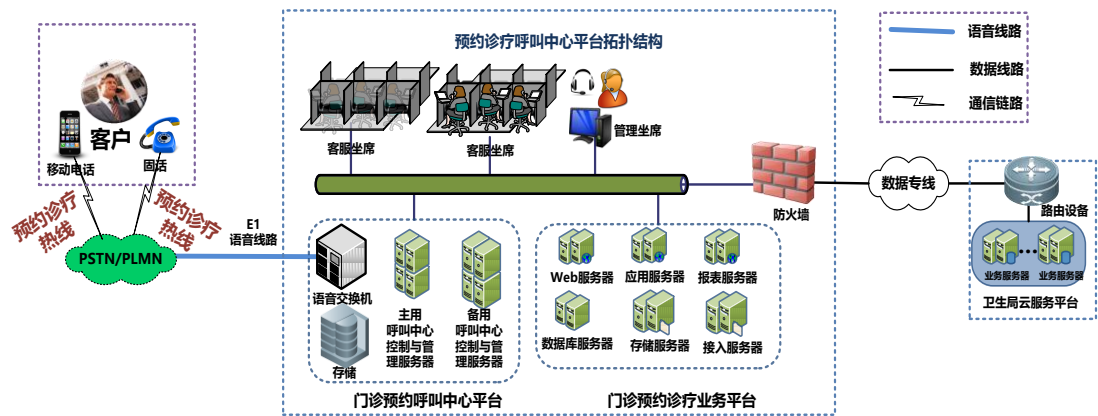
(1) 本地加速器：系统繁忙时，优化与预约系统的连接，保证预约系统在高峰期不卡顿，将数据加载至本地进行处理，减少与预约系统的交互。当前高峰期时段，弹窗响应速度频繁出现高于 5 秒的现象时，投标人需提供高峰期电话人数达到 1000 人以上，弹窗响应速度不高于 0.5 秒；访问医院系统速度不高于 1 秒。

(2) 外呼智能机器人：智能机器人使用于电话外呼；通话过程中，机器人客服通过识别用户问题关键词，快捷回复或引导用户自助查询；机器人无法解答的问题可以转到人工客服，可节省客服时间，提高客户满意度。通过机器人能够主动回答客户问题，所有客户号码只能本地查看，禁止提供给第三方系统或者外网系统。所有的通话中可实时转化为文字，准确率应高达 89% 以上。

(3) 数据安全性：出于安全性和系统维护等方面的考虑，所有的数据都需要进行加密处理。

2.4、项目建设方案

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



2.4.1、本项目建设方案

2.4.1.1、系统功能

门诊预约呼叫中心作为厦门预约诊疗系统的语音服务器通道，实现预约诊疗热线话务的统一接入、自动分配，通过 IVR 自助语音引导，为不同的医患提供不同的服务。平台具备呼叫中心基本的话务接续、录音管理、权限设置、数据统计

分析等功能，通过与门诊预约业务平台的对接，逐步实现体检、医技检查、择期住院等预约挂号服务，并提供满意度调查、出院回访、健康咨询、寻医问药等综合性健康服务。

1、话务平台

(1) 普通坐席实现登陆、注销、呼入、呼出、置忙、置闲、保持、转接等功能。

(2) 班长坐席实现强制签入、强制签出、强制示忙、强制示闲、监听、强插、强切等功能。

(3) 坐席满意度调查：坐席为客户服务后，待坐席挂机，客户能够根据 IVR 语音提示参与按键调查，并可实现调查统计及坐席满意度排名。

2、坐席呼入呼出管理：

(1) 来电自动弹屏：客户呼入时，系统自动关联号码的客户资料。若存在，则自动弹出客户的基本资料与最近通话记录；如果不存在，则添加新客户；

(2) 黑名单管理：可加到黑名单中，阻止设定号码的呼入（针对疑似炒号的人）；支持设置不同时间段的黑名单，高峰期限限制某些号码呼入；

(3) 漏接电话管理：系统根据设置自动记录未接电话，并能够统计；

(4) 来电归属地显示：客户呼入时，系统显示客户的归属地；

(5) 电话外呼：通过单击客户资料的联系电话外拨客户电话；

(6) 呼出弹屏：坐席外呼时，系统自动查询号码的客户资料库。若存在，则自动弹出客户的基本资料与最近通话记录；如果不存在，则添加新客户。

(7) 工作任务单：坐席班长未接来电以及其他外呼任务分配到坐席工作任务单，可直接对未接来电进行拨打；

(8) 批量外呼：通过 excel 导入外呼名单，坐席班长分配外呼坐席；系统自动分配给坐席，坐席启动批量外呼，系统自动按顺序进行外呼。无需坐席手动拨打号码。

3、语音交换应答 IVR：

(1) 语音引导：根据不同的用户需要，能够设置语音引导实现分流，还包括欢迎词、按键提示语音等；

(2) 语音播放：可播放多语种、多格式的语音；

(3) IVR 流程定义：支持多层级自定义 IVR 流程的设置与管理；

(4) 路由策略：可自定义 IVR 呼入路由策略，支持设置黑名单、时间查询、历史记录、坐席超时时间等路由选项；

(5) 转人工服务：将进行路由和排队以分配到具体的坐席。如果坐席全忙，系统将语音提示排队等待人数，用户可以选择继续等待或挂机；

(6) 节假日判断：各个医院可以在坐席管理系统内设置各自的节假日信息。

(7) 假日转接：坐席班长可以提前设置假日转接，系统在节假日的时候将呼叫中心来电自动转接到坐席的手机号码进行业务处理。支持不同时段，分配给不同的坐席号码。

4、自动话务分配：

- (1) 按呼入客户的主叫号码将话务按照一定的逻辑分配到不同坐席；
- (2) 客户也可指定坐席或坐席组，输入坐席工号即直接转到对应坐席；
- (3) 支持多种话务分配方式：坐席电话接听优先级、坐席电话轮询、分组接听等方式。

5、通话录音：

- (1) 分机全程录音：支持外线呼入、分机呼外线、分机内线等通话过程全程自动录音；
- (2) 多路并发录音：可同时对多条电话线路或音频线路进行实时录音，各线路之间互不干扰、单独存储；
- (3) 录音调听：可以根据通话时间、分机号、客户信息等查询条件调听录音文件；
- (4) 录音保存时间：一年；
- (5) 短信：实现短信的收发功能，可单条或批量发送短信。

6、数据统计：

- (1) 数据报表功能：

信息项	备注
运营状况概览	包括在线时长、在线明细、满意度详细报表、MISSCALL、通话明细报表
坐席个人报表	包括坐席个人日报表、周报表、月报表，话务报表带出
技能组报表	包括技能组日报、周报、月报、时段报表，话务报表带出
话务量报表	包括话务量日报、周报、月报，话务报表带出
技能组坐席报表	包括技能组坐席日报、周报、月报，话务报表带出

- (2) 自定义报表功能：可根据具体需求定制报表；
- (3) 话费统计功能：根据电话量自动估算话费情况；

7、权限（角色）管理：

- (1) 坐席分组：支持对坐席人员进行分组；

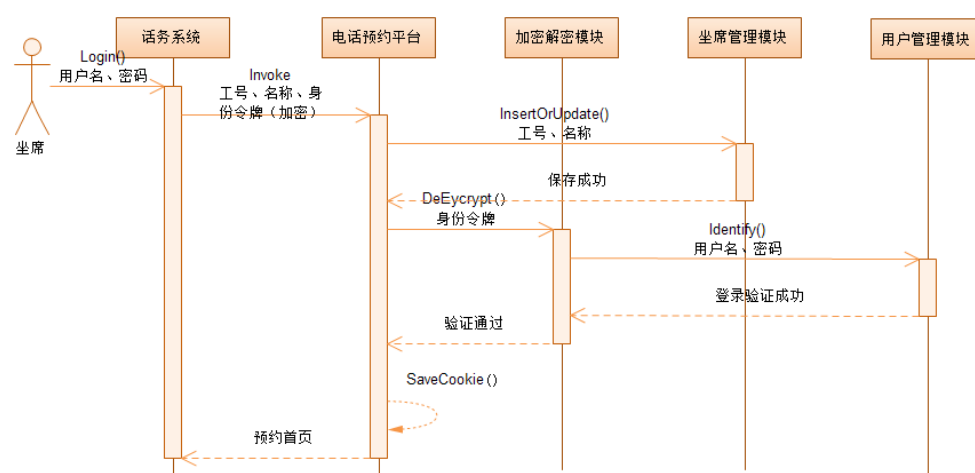
- (2) 角色分配：分配不同角色的身份；
- (3) 权限分配：分配不同角色的权限；
- (4) 任务分配：分配外呼任务；
- (5) 状态监控：管理人员实时监控坐席的工作状态（置忙/置闲）；
- (6) 通话管理：管理人员对坐席人员的通话进行监听、强插、强拆、指导；
- (7) 组织结构管理：厦门市卫生健康委员会和接入机构可查看本呼叫中心的组织结构，监测坐席的工作状态；
- (8) 子账户管理：管理员可对坐席的账号进行配置，包括停用、录音设置、呼入/呼出限制以及修改账户、设置部门等操作；可根据客户姓名、绑定电话等字段关联相应坐席；
- (9) 角色管理：管理员可根据需要添加或删除、修改角色，并可对每个角色的权限进行设置。

8、扩展功能：

(1) 本地加速器：系统繁忙时，优化与预约系统的连接，保证预约系统在高峰期不卡顿，将数据加载至本地进行处理，减少与预约系统的交互。当前高峰期时段，弹窗响应速度频繁出现高于 5 秒的现象时，投标人需提供高峰期电话人数达到 1000 人以上，弹窗响应速度不高于 0.5 秒；访问医院系统速度不高于 1 秒。

(2) 外呼智能机器人：智能机器人使用于电话外呼；通话过程中，机器人客服通过识别用户问题关键词，快捷回复或引导用户自助查询；机器人无法解答的问题可以转到人工客服，节省客服时间，提高客户满意度。通过机器人能够主动回答客户问题，所有客户号码只能本地查看，禁止提供给第三方系统或者外网系统。所有的通话中可实时转化为文字，准确率应高达 89%以上。

(3) 数据安全性：出于安全性和系统维护等方面的考虑，所有的数据都需要进行加密处理。大致示意图参考如下：



2.4.1.2、系统服务保障

1、客服坐席

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

★（1）本项目客服坐席为本项目专属专用，不得与其他项目共用。投标人须提供书面承诺）

★（2）人员数量：服务中心的专职人员不少于 65 人。保证高峰期接通率在 85%以上。高峰期仅使用人工坐席，不得使用 AI 坐席（每日 8:00-10:00 为早高峰期，每周一至周三为高峰周期）。（投标人须提供书面承诺）

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

（4）配备相应的主管、现场督查、培训专员、投诉专员等管理人员。

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

2、知识库管理

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

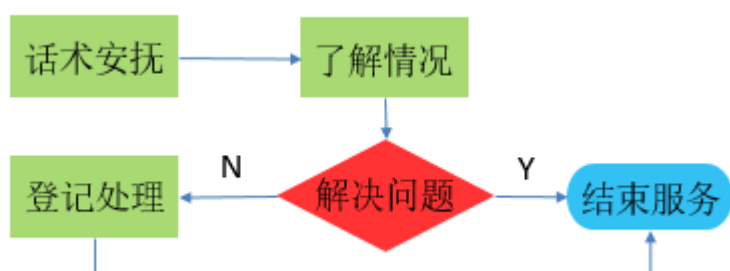
（2）机构知识库：可添加、修改接入机构信息文档资料，如服务项目介绍、最新动态和新闻等，便于对文档进行共享与管理，为客服提供一个统一的服务口径。

3、投诉举报管理

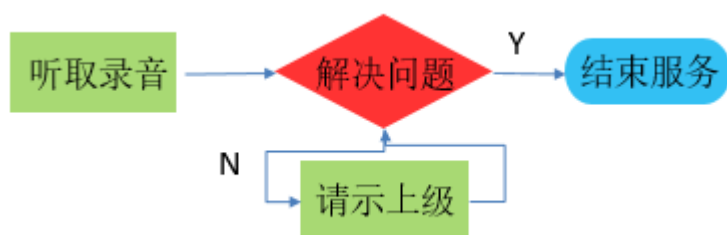
建立相应的公众举报投诉管理机制，客服人员详细记录群众的诉求与建议，并将相关记录发送给厦门市卫生健康委员会云服务平台予以转办，最终进行满意度调查并归档，以供未来调阅。

针对常见问题专设投诉处理流程及专员应对，以便及时解决群众诉求，具体流程如下：

由投诉组客服人员接到群众诉求反映，无法处理情况移交投诉专员跟进。



投诉专员根据投诉组人员反馈情况做以下处理。



对于群众所提出的诉求及建议，受理时间将在 1 个工作日内处理完成，紧急情况诉求实际处理时间不超过 1 小时。

4、信息安全保障

为了预防突发性数据异常，制定数据安全保障预案。在发生数据故障时，能够第一时间启动应急预案，在最短的时候内保证业务的中断运行，缩短业务中断时间，并确保的数据的安全。

（一）信息安全保障

做好文件资料、客户信息、数据信息等信息的保密工作，定期对员工进行安全保密教育培训。管理好各权限的账号，避免报表、录音等业务数据泄露，对不同的坐席做好信息隔离。

（二）物理隔离

（1）独立的存储资源：通过专门的、独立的存储资源进行基础数据存储、话单存储、录音存储，并且采用严格的权限设计 和数据分离原则，有效的保障企业的数据安全性，并且通过唯一的标识进行识别。

（2）数据传输加密：坐席端与服务器之间的数据传输，采用一定的规则进行加密和解密。

（3）数据全文备份：建立了一个完善的数据备份中心，保证数据的一致性和可用性，定期进行数据的日志检查 and 安全性检查，防患可能出现的数据异常。

（三）障碍应急保障

为了预防突发性系统故障引起业务的大面积中断，制定预防预案及应急处理流程，保证在系统出现故障时能够第一时间恢复业务，缩短故障时间，提高客

户的感知，主要从故障分类、故障响应、坐席侧预案、平台侧预案、巡查制度等方面进行综合预案。对故障进行分类：

故障级别	故障描述
一级	业务系统全阻，系统核心平台交换机、CTI、IVR 出现全阻，业务系统无法得到正常使用
二级	业务系统部分业务受影响，系统 2M 中继、交换机、CTI 部分节点出现故障，影响部分范围性的业务使用。
三级	业务不受影响但冗余节点、部件故障,系统冗余、备份节点部件出现损坏、损耗,基本不影响客户正常业务使用。
四级	业务不受影响且系统无故障下提示信息支持，业务出现预防、告警信指示故障信息，对正常业务、生产不受影响。

根据故障分类制定相应的相应故障响应机制：

故障级别	故障级别定义	恢复时限
A 级(紧急)	系统灾难性故障造成应用停止或严重影响，对预约挂号咨询产生严重影响	15 分钟内切换到备用平台
B 级(严重)	系统虽可运行，但丧失部分功能或关键部分性能严重下降，对业务产生中等程度影响	30 分钟内恢复故障
C 级(一般)	系统次要部分出现问题，对业务产生较小影响	45 分钟内恢复
D 级(轻微)	查询信息或使用方面的问题，对业务基本没有影响	1 小时内恢复

（四）备份机制

呼叫中心平台对服务器、网络、电源均采用双备份体系架构，当一台服务器出现故障，话路可自动转换至备用服务器，保障了通信的正常畅通。

5、服务质量管控

建立规范、高效的标准化服务体系和可量化、可操作的服务质量跟踪体系，并将服务细节通过标准化进行规范，通过服务质量评估、标准化、再评估，进行持续服务、质量改进，达到服务品质的全面提升。标准化服务体系的内容包括：服务流程的标准化、业务技能的标准化、话术运用的标准化、服务语言的标准化、服务语音的标准化、服务态度的标准化。

标准化服务体系需要质量改进、质量提高的跟踪配合和支持。建立可操作、可量化的服务质量跟踪体系，对服务质量进行考核、分析、评估和改进。

★2.5、中标人须承诺在中标公告发布之日起 14 个日历日内完成 96166 特服号落地，话务平台的搭建，客服人员到岗接话。其费用均包含在本次投标总报价中。（投标人须提供书面承诺）

三、商务条件（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

包：1

- 1、交付地点：厦门市行政区域内采购人指定地点。
- 2、交付时间：合同签订后 (365) 天，服务期满后，中标人经采购人考核合格，采购人可视当时实际情况选择与中标人续签一年合同。
- 3、交付条件：按采购人要求及合同约定。
- 4、是否收取履约保证金：否
- 5、是否邀请投标人参与验收：否
- 6、验收方式数据表格

验收期次	验收期次说明
1	项目服务期 1 年满后，采购人组织对中标人提供的服务进行评价验收。

7、支付方式数据表格

支付期次	支付比例 (%)	支付期次说明
1	100	采购人按月向中标人支付该项目涉及到的费用，采购人指定各医院按照如下方式支付：（1）中标人需在每月 10 日前向采购人及各医院提供上月的报表及费用发票，报表内容为各医院月实际预约成功数、总预约成功数和各院比例。各医院收到发票后的五个工作日内，依据各院比例向中标人以转账或银行托收方式支付相关费用。（2）各医院每月向中标人支付的费用的为：【总费用 ÷ 12 个月 + 新增坐席费 + 实际短信费 + 停诊通话费 - 各医院接入费用总和 - 考核费用】× 本院比例 + 本院接入费用。其中：1) 月实际预约成功数：每月通过该 96166 统一预约呼叫中心服务热线成功预约的实际数量。2) 总预约成功数：每月该 96166 统一预约呼叫中心服务热线成功预约的总数量。3) 各院比例：月实际预约成功数 ÷ 总预约成功数 4) 座席费：座席费 / 月 / 个 * 坐席数量 * 12 月 = 总费用 短信费：采购人每月按平台实际使用短信条数；

四、其他事项

- 1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。
- 2、其他：

五、投标要求

5.1、本次采购项目为整体采购，投标人应对项目内的所有子项内容进行投标、不得拆分。投标文件应完整列出所投服务清单。

5.2、投标人配备的服务人员需坚持专业服务理念，运用专业知识和专业方法开展项目服务工作，并进行完整的服务记录。中标人配备的现场工作人员应专业、健康，应有从事类似项目的经验，服装整齐、洁净，文明工作，不违反采购单位安全、卫生等管理制度。作息时间符合采购人要求，不得随意变更，确保符合服务承诺。中标人应加强进服务人员的安全教育，相关人员人身安全事故责任均由中标人承担。

5.3、投标人应确保完成项目约定的服务量，所开展的服务量应符合项目约定服务量要求。在工作内容和工作量不变的情况下，采购人不再支付因投标人方案不完整而引起的任何费用。

5.4、投标人应接受采购人的各项规章制度，并根据项目管理的需要建立各种规范化管理制度、工作流程、考核制度及其他相关的工作制度。

5.5、投标人所提供的服务内容、业务流程、执行标准及规范等必须符合国家相关法律、法规、行业标准或规范要求。

5.6、本项目中标人不得转包、违法分包，不允许挂靠、转让、租借、抵押、联营、合作或以任何形式引入第三方。中标人不得将权利、义务转予第三方。

5.7、中标人针对本项目提供的服务方案应经采购人确认，若采购人对服务方案有进行调整、修改，中标人应无条件配合，待采购人确认无误后方可进场服务，投标人应在投标文件中对此作出书面承诺。

5.8、投标人应承诺承担本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三方外传。

5.9、投标人应按照本采购项目特点提供长期良好的服务，并在投标文件中提供详细具体的服务承诺条款及服务质量保证，服务保障所需的费用视为已在投标报价中考虑。

5.10、投标人认为有利于采购人的其他优惠条款应单独列明。

六、报价要求

6.1、本采购项目采购预算为人民币 500 万元，采购预算为总报价的最高限价，总报价超过采购预算的属无效报价。

6.2 投标人须按下表数据提供分项报价，其合计金额须与投标总报价金额一致，否则视为无效投标。

序号	名称	单位	单价(元)	数量	小计(元)	备注
1	人工坐席费	人		65		该费用包含场地费、运营管理费、平台费、第三方业务平台对接、通信专线费等费用。

2	短信费	条		2282 万		按往年短信量预估
3	合计					

以上人员及短信数量为预估量，最终结算以实际发生的为准。

6.3、本项目为交钥匙项目，总报价为服务期限内对采购人提供服务所有可能发生的费用包括：人员工资、管理费用、福利费用、五险一金、人身意外保险、防暑降温、服装、场地、设备配备、电费、行政规费与税费管理费、风险费、验收费、支持及运行维护费用、招标代理服务费等与之相关的一切费用（投标人可在分项报价表中详细列出报价，如果所列分项报价不含以上内容，则视为已含在投标总价中）。

6.4、报价以人民币为货币单位，应分别报出单价、小计和投标总报价。

6.5、投标人对本项目只能有一个报价，招标采购单位不接受有选择的报价。

七、合同签订

7.1、中标人接到《中标通知书》后，持《中标通知书》与采购人联系合同签订等相关事宜。招标文件条款、投标人的投标文件内容均为合同签订的基础。

7.2 中标人如未在规定时间内签订合同的，视为自动放弃中标资格，投标保证金将被没收，且应承担因违约造成的采购人的损失。

第六章 政府采购合同（参考文本）

编制说明

- 1、签订合同应遵守政府采购法、合同法。
- 2、签订合同时，采购人与中标人应结合招标文件第五章规定填列相应内容。招标文件第五章已有规定的，双方均不得变更或调整；招标文件第五章未作规定的，双方可通过友好协商进行约定。
- 3、国家有关部门对若干合同有规范文本的，可使用相应合同文本。

甲方： （采购人全称）

乙方： （中标人全称）

根据招标编号为_____的（填写“项目名称”）项目（以下简称：“本项目”）的招标结果，乙方为中标人。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订合同：

- 1、下列合同文件是构成本合同不可分割的部分：
 - 1.1 合同条款；
 - 1.2 招标文件、乙方的投标文件；
 - 1.3 其他文件或材料：☐无。☐（按照实际情况编制填写需要增加的内容）。
- 2、合同标的
（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。
- 3、合同总金额
 - 3.1 合同总金额为人民币大写：_____元（¥_____）。
- 4、合同标的交付时间、地点和条件
 - 4.1 交付时间：_____；
 - 4.2 交付地点：_____；
 - 4.3 交付条件：_____。
- 5、合同标的应符合招标文件、乙方投标文件的规定或约定，具体如下：
（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。
- 6、验收
 - 6.1 验收应按照招标文件、乙方投标文件的规定或约定进行，具体如下：
（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。
 - 6.2 本项目是否邀请其他投标人参与验收：
☐不邀请。☐邀请，具体如下：（按照招标文件规定填写）。
- 7、合同款项的支付应按照招标文件的规定进行，具体如下：

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述，包括一次性支付或分期支付等）。

8、履约保证金

☐无。☐有，具体如下：（按照招标文件规定填写）。

9、合同有效期

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

10、违约责任

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

11、知识产权

11.1 乙方提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，若任何第三方提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

11.2 若乙方提供的采购标的不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为假冒伪劣品，则乙方中标资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

12、解决争议的方法

12.1 甲、乙双方协商解决。

12.2 若协商解决不成，则通过下列途径之一解决：

☐提交仲裁委员会仲裁，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

☐向人民法院提起诉讼，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

13、不可抗力

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

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

14、合同条款

（按照实际情况编制填写。招标文件第五章已有规定的，双方均不得变更或调整；招标文件第五章未作规定的，双方可通过友好协商进行约定）。

15、其他约定

15.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同未尽事宜，双方可另行补充。

15.3 合同生效：自签订之日起生效；通过福建省政府采购网上公开信息系统采用电子形式签订合同的，签订之日以系统记载的双方使用各自 CA 证书在合同上加盖单位公章或合同章的日期中的最晚时间为准。

15.4 本合同一式（填写具体份数）份，经双方授权代表签字并盖章后生效。甲方、乙方各执（填写具体份数）份，送（填写需要备案的监管部门的全称）备案（填写具体份数）份，具有同等效力。

15.5 其他：☐无。☐（按照实际情况编制填写需要增加的内容）。

（以下无正文）

甲方：	乙方：
住所：	住所：
单位负责人：	单位负责人：

委托代理人：	委托代理人：
--------	--------

联系方式：	联系方式：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：

签订地点：_____

签订日期：__年__月__日

第七章 投标文件格式

编制说明

1、除招标文件另有规定外，本章中：

1.1 涉及投标人的“全称”：

（1）不接受联合体投标的，指**投标人的全称**。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指**牵头方的全称**并加注（**联合体牵头方**），即应表述为：“**牵头方的全称（联合体牵头方）**”。

1.2 涉及投标人“**加盖单位公章**”：

- (1) 不接受联合体投标的，指**加盖投标人的单位公章**。
- (2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指**加盖联合体牵头方的单位公章**。

1.3 涉及“**投标人代表签字**”：

- (1) 不接受联合体投标的，指由**投标人的单位负责人或其授权的委托代理人签字**，由委托代理人签字的，应提供“单位负责人授权书”。
- (2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指由**联合体牵头方的单位负责人或其授权的委托代理人签字**，由委托代理人签字的，应提供“单位负责人授权书”。

1.4“**其他组织**”指合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户等。

1.5“**自然人**”指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的中国公民。

2、除招标文件另有规定外，本章中“**投标人的资格及资信证明文件**”：

2.1 投标人应按照招标文件第四章第 1.3 条第（2）款规定及本章规定进行编制，如有必要，可增加附页，附页作为资格及资信文件的组成部分。

2.2 接受联合体投标且投标人为联合体的，联合体中的各方均应按照本章第 2.1 条规定提交相应的全部资料。

3、投标人对投标文件的索引应编制页码。

4、除招标文件另有规定外，本章中：

4.1 除《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》外，招标文件要求原件的，投标人在纸质投标文件正本中应提供原件；招标文件要求复印件的，投标人在纸质投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可；招标文件对原件、复印件未作要求的，投标人在纸质投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可。

4.2 除《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》外，若投标人提供注明“复印件无效”的证明材料或资料，其纸质投标文件正本中应提供原件。

4.3 《检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函》：投标人在纸质投标文件正本中提供原件、复印件（含扫描件）、符合本章规定的打印件（或截图）皆可。

封面格式

福建省政府采购投标文件

（资格及资信证明部分）

（填写正本或副本）

项目名称：（由投标人填写）

备案编号：（由投标人填写）

招标编号：（由投标人填写）

所投合同包：（由投标人填写）

投标人：（填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

一、投标函

二、投标人的资格及资信证明文件

三、投标保证金

★注意

资格及资信证明部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息(或组成资料), 否则**资格审查不合格**。

一、投标函

致: _____

兹收到贵单位关于(填写“项目名称”)项目(招标编号: __)的投标邀请, 本投标人代表(填写“全名”)已获得我方正式授权并代表投标人(填写“全称”)参加投标, 并提交招标文件规定份数的投标文件正本和副本。我方提交的全部投标文件均由下述部分组成:

(1) 资格及资信证明部分

- ①投标函
- ②投标人的资格及资信证明文件
- ③投标保证金

(2) 报价部分

- ①开标一览表
- ②投标分项报价表
- ③招标文件规定的价格扣除证明材料(若有)
- ④招标文件规定的加分证明材料(若有)

（3）技术商务部分

①标的说明一览表

②技术和服务要求响应表

③商务条件响应表

④投标人提交的其他资料（若有）

根据本函，本投标人代表宣布我方保证遵守招标文件的全部规定，同时：

1、确认：

1.1 所投合同包的投标报价详见“开标一览表”及“投标分项报价表”。

1.2 我方已详细审查全部招标文件[包括但不限于：有关附件（若有）、澄清或修改（若有）等]，并自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果和责任。

2、承诺及声明：

2.1 我方具备招标文件第一章载明的“投标人的资格要求”且符合招标文件第三章载明的“二、投标人”之规定，否则**投标无效**。

2.2 我方提交的投标文件各组成部分的全部内容资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.3 我方提供的标的价格不高于同期市场价格，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.4 投标保证金：若出现招标文件第三章规定的不予退还情形，同意贵单位不予退还。

2.5 投标有效期：按照招标文件第三章规定执行，并在招标文件第二章载明的期限内保持有效。

2.6 若中标，将按照招标文件、我方投标文件及政府采购合同履行责任和义务。

2.7 若贵单位要求，我方同意提供与本项目投标有关的一切资料、数据或文件，并完全理解贵单位不一定要接受最低的投标报价或收到的任何投标。

2.8 除招标文件另有规定外，对于贵单位按照下述联络方式发出的任何信息或通知，均视为我方已收悉前述信息或通知的全部内容：

通信地址：_____邮编：_____

联系方式：（包括但不限于：联系人、联系电话、手机、传真、电子邮箱等）

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二、投标人的资格及资信证明文件

二-1 单位负责人授权书（若有）

致：_____

我方的单位负责人（填写“单位负责人全名”）授权（填写“投标人代表全名”）为投标人代表，代表我方参加（填写“项目名称”）项目（招标编号：_____）的投标，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参加开标、谈判、澄清、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。

投标人代表无转委托。特此授权。

（以下无正文）

单位负责人：_____身份证号：_____手机：_____

投标人代表：_____身份证号：_____手机：_____

授权方

投标人：（全称并加盖单位公章）_____

单位负责人签字或盖章：_____

接受授权方

投标人代表签字：_____

签署日期：__年__月__日

附：单位负责人、投标人代表的身份证正反面复印件

要求：真实有效且内容完整、清晰、整洁。

★注意：

1、企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指**法定代表人**，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

2、银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加投标的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加投标的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

3、投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位负责人授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。

4、投标人为自然人的，可不填写本授权书。

5、纸质投标文件正本中的本授权书（若有）应为原件。

二-2 营业执照等证明文件

致：_____

（ ）投标人为法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方统一社会信用代码（请填写法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）投标人为非法人（包括其他组织、自然人）的

☐现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写非自然人的非法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写自然人的身份证件名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“☐”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

3、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-3 财务状况报告（财务报告、或资信证明、或投标担保函）

致：_____

（ ） 投标人提供财务报告的

☐企业适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐事业单位适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、收入支出表（或收入费用表）、财政补助收入支出表（若有），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐社会团体适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ） 投标人提供资信证明的

☐非自然人适用（包括企业、事业单位、社会团体和其他组织）：现附上我方开户（基本存款账户）许可证复印件及我方银行：（填写“基本存款账户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐自然人适用：现附上我方银行：（填写自然人的“个人账户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ） 投标人提供投标担保函的

现附上由财政部门认可的政府采购专业担保机构：（填写“担保机构全称”）出具的投标担保函复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：

2.1 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。

2.2 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

※无法按照本格式第 2.1、2.2 条规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应按照本格式的要求选择提供资信证明复印件或投标担保函复印件，其中：非自然人的投标人选择提供资信证明的，还应附上其开户（基本存款账户）许可证复印件。

3、“财政部门认可的政府采购专业担保机构”应符合《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库[2011]124 号）的规定。

4、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-4 依法缴纳税收证明材料

致：_____

1、依法缴纳税收的投标人

（ ）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自__年__月__日至__年__月__日期间我方缴纳的（按照投标人实际缴纳的税种名称填写，如：增值税、所得税等）税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上自__年__月__日至__年__月__日期间我方缴纳的（按照投标人实际缴纳的税种名称填写）税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法免税的投标人

() 现附上我方依法免税证明材料复印件, 上述证明材料真实有效, 否则我方负全部责任。

★注意:

1、请投标人按照实际情况编制填写, 在相应的() 中打“√”, 并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的税收凭据复印件应符合下列规定:

2.1 投标截止时间前(不含投标截止时间的当月) 已依法缴纳税收的投标人, 提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月) 中任一月份的税收凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳税收的投标人, 提供投标截止时间当月的税收凭据复印件。

2.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的投标人, 提供依法缴纳税收承诺书原件(格式自拟), 该承诺书视同税收凭据。

3、“依法缴纳税收证明材料”有欠缴记录的, 视为未依法缴纳税收。

4、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合: 内容完整、清晰、整洁, 并由投标人加盖其单位公章。

投标人: (全称并加盖单位公章)

投标人代表签字: _____

日期: __年__月__日

二-5 依法缴纳社会保障资金证明材料

致: _____

1、依法缴纳社会保障资金的投标人

() 法人(包括企业、事业单位和社会团体) 的

现附上自__年__月__日至__年__月__日我方缴纳的社会保障凭据(限: 税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单, 或社会保险的银行缴款收讫凭证)复印件, 上述证明材料真实有效, 否则我方负全部责任。

() 非法人(包括其他组织、自然人) 的

自__年__月__日至__年__月__日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金
管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述
证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法不需要缴纳社会保障资金的投标人

（ ）现附上我方依法不需要缴纳社会保障资金证明材料复印件，上述证明材料真实有
效，否则我方负全部责任。

★注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应
证明材料的复印件。

2、投标人提供的社会保险凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供
投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间当月的
社会保险凭据复印件。

2.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关/社会保障资金管理机关原因导致其尚未依法缴
纳社会保障资金的投标人，提供依法缴纳社会保障资金承诺书原件（格式自拟），该承诺书
视同社会保险凭据。

3、“依法缴纳社会保障资金证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳社会保障资金。

4、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖
其单位公章。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-6 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）

致：_____

我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

★注意：

- 1、招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。
- 2、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
- 3、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。
- 4、请投标人根据实际情况如实声明，否则**视为提供虚假材料**。

投标人： （全称并加盖单位公章）

投标人代表签字： _____

日期： __年__月__日

二-7 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明

致： _____

参加采购活动前三年内，我方在经营活动中没有重大违法记录，也无行贿犯罪记录，否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

★注意：

- 1、“重大违法记录”指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。
- 2、纸质投标文件正本中的本声明应为原件。
- 3、请投标人根据实际情况如实声明，否则**视为提供虚假材料**。

投标人： （全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-8 信用记录查询结果

致：_____

现附上截至__年__月__日__时我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）获取的我方信用信息查询结果（填写具体份数）份、通过中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）获取的我方信用信息查询结果（填写具体份数）份，上述信用信息查询结果真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

投标人应在招标文件要求的截止时点前分别通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询并打印相应的信用记录，投标人提供的查询结果应为其通过上述网站获取的信用信息查询结果原始页面的打印件（或截图）。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-9 检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函

检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函（以下简称：“告知函”）由投标人向住所地或业务发生地检察院申请查询，具体以检察院出具的为准。

★注意：

1、未提供行贿犯罪档案查询结果或查询结果表明投标人有行贿犯罪记录的，**投标无效**。

2、若从检察机关指定网站下载打印或截图告知函，则告知函应为从前述指定网站获取的查询结果原始页面的打印件（或截图），否则**投标无效**。

3、告知函应在有效期内且内容完整、清晰、整洁，否则**投标无效**。

4、有效期内的告知函复印件（含扫描件）及符合招标文件第七章规定的打印件（或截图），无论内容中是否注明“复印件无效”，**均视同有效**。

5、无法获取有效期内检察机关行贿犯罪档案查询结果告知函的，应在《参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明》中对近三年无行贿犯罪记录进行声明。

二-10 联合体协议（若有）

致：_____

兹有（填写“联合体中各方的全称”，各方的全称之间请用“、”分割）自愿组成联合体，共同参加（填写“项目名称”）项目（招标编号：_____）的投标。现就联合体参加本项目投标的有关事宜达成下列协议：

一、联合体各方应承担的工作和义务具体如下：

1、牵头方（全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

2、成员方：

2.1（成员一的全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

.....。

二、联合体各方约定：

1、由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理参加本项目投标的有关事宜（包括但不限于：报名、派出投标人代表、提交投标文件及参加开标、谈判、澄清等），在此过程中，投标人代表签字的一切文件和处理结果，联合体均予以认可并对此承担责任。

2、联合体各方约定由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理投标保证金事宜。

3、根据福建省财政厅文件（闽财购[2008]10号）的规定，若本项目采用综合评分法，则联合体只能确定由其中一方的条件参与商务部分的评标。因此，联合体各方约定以（应填写“其中一方的全称”，如：联合体确定以成员一的条件参与商务部分的评标，则填写“成员一的全称”...；否则填写“无”）的条件参与商务部分的评标。

三、若中标，牵头方将代表联合体与采购人就合同签订事宜进行协商；若协商一致，则联合体各方将共同与采购人签订政府采购合同，并就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

四、本协议自签署之日起生效，政府采购合同履行完毕后自动失效。

五、本协议一式（填写具体份数）份，联合体各方各执一份，投标文件中提交一份。

（以下无正文）

牵头方： （全称并加盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

成员一： （全称并加盖成员一的单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

.....

成员**： （全称并加盖成员**的单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

签署日期： 年 月 日

★注意：

- 1、招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。
- 2、本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位负责人授权书”。
- 3、纸质投标文件正本中的本协议（若有）应为原件。

二-11 中小企业声明函

（专门面向中小企业或小型、微型企业适用，若有）

本投标人郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本投标人为（填写“中型/小型/微型”）企业。即本投标人同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本投标人为（填写“中型/小型/微型”）企业。

2、本投标人参加贵单位组织的（填写“项目名称”）项目采购活动，其中：

①货物（不包括使用大型企业注册商标的货物）：

() 提供本投标人制造的 (填写“所投合同包、品目号”) 货物; 或
() 提供其他 (填写“中型/小型/微型”) 企业制造的 (填写“所投合同包、品目号”) 货物。

②工程:

() 由本投标人承担的 (填写“所投合同包、品目号”) 工程。

③服务:

() 由本投标人提供的 (填写“所投合同包、品目号”) 服务。

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假, 将依法承担相应责任。

★注意:

- 1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函, 并在相应的 () 中打“√”。
- 2、投标人应认真对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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) 规定的划分标准, 并按照国家统计局现行的关于统计上大中小微型企业划分办法的有关规定准确划分企业类型。
- 3、投标人为监狱企业的, 可不填写本声明函, 根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件进行认定, 监狱企业视同小型、微型企业。
- 4、投标人为残疾人福利性单位的, 可不填写本声明函, 根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》(格式附后) 进行认定, 残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 5、纸质投标文件正本中的本声明函 (若有) 应为原件。
- 6、若《中小企业声明函》(包括本格式第 3、4 条规定的证明文件及声明函) 内容不真实, 视为提供虚假材料。

投标人: (全称并加盖单位公章)

投标人代表签字: _____

日期: __年__月__日

附:

残疾人福利性单位声明函

(专门面向中小企业或小型、微型企业适用, 若有)

本投标人郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

- （ ）提供本投标人制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物，
- （ ）由本投标人承担的（填写“所投合同包、品目号”）工程，
- （ ）由本投标人提供的（填写“所投合同包、品目号”）服务；或
- （ ）提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

★注意：

- 1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。
- 2、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。
- 3、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二-12 其他资格证明文件（若有）

二-12-①具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）

致：_____

现附上我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的专项证明材料复印件（具体附后），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

★注意：

- 1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。
- 2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

投标人： （全称并加盖单位公章）

投标人代表签字： _____

日期： __年__月__日

二-12-②招标文件规定的其他资格证明文件（若有）

编制说明

除招标文件另有规定外，招标文件要求提交的除前述资格证明文件外的其他资格证明文件（若有）加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

三、投标保证金

编制说明

- 1、在此项下提交的“**投标保证金**”材料可使用转账凭证复印件或从福建省政府采购网上公开信息系统中下载的有关原始页面的打印件。
- 2、投标保证金是否已提交的认定按照招标文件第三章规定执行。

封面格式

福建省政府采购投标文件
(报价部分)

(填写正本或副本)

项目名称: (由投标人填写)

备案编号: (由投标人填写)

招标编号: (由投标人填写)

所投合同包: (由投标人填写)

投标人： （填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

一、开标一览表

二、投标分项报价表

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

四、招标文件规定的加分证明材料（若有）

一、开标一览表

招标编号： _____

货币及单位：人民币元

合同包	投标报价	投标保证金	备注
*	投标总价（大写金额）： _____。		a.投标报价的明细： 详见《投标分项报价表》。
...	投标总价（大写金额）： _____。		b.招标文件规定的

			价格扣除 证明材料 (若有): 详见报价 部分。
--	--	--	--------------------------------------

★注意:

1、本表应按照下列规定填写:

1.1 投标人应按照本表格式填写所投的合同包的“投标报价”。

1.2 本表中列示的“合同包”应与《投标分项报价表》中列示的“合同包”保持一致,即:若本表中列示的“合同包”为“1”时,《投标分项报价表》中列示的“合同包”亦应为“1”,以此类推。

1.3“大写金额”指“投标报价”应用“壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零”等进行填写。

2、纸质投标文件正本中的本表应为原件。

投标人: (全称并加盖单位公章)

投标人代表签字: _____

日期: __年__月__日

二、投标分项报价表

招标编号: _____

货币及单位: 人民币元

合同包	品目号	投标标的	规格	来源地	单价 (现场)	数量	总价 (现场)	备注
*	*-1							
...								

★注意:

1、本表应按照下列规定填写:

1.1 投标人应按照本表格式填写所投合同包的分项报价，其中：“合同包”、“品目号”、“投标标的”及“数量”应与招标文件《采购标的一览表》中的有关内容（“合同包”、“品目号”、“采购标的”及“数量”）保持一致，“合同包”还应与《开标一览表》中列示的“合同包”保持一致，即：若《开标一览表》中列示的“合同包”为“1”时，本表中列示的“合同包”亦应为“1”，以此类推。

1.2“投标标的”为货物的：“规格”项下应填写货物制造厂商赋予的品牌（属于节能、环保清单产品的货物，填写的品牌名称应与清单载明的品牌名称保持一致）及具体型号。“来源地”应填写货物的原产地。

1.3“投标标的”为服务的：“规格”项下应填写服务提供者提供的服务标准及品牌（若有）。“来源地”应填写服务提供者的所在地。

1.4 同一合同包中，“单价（现场）”×“数量”=“总价（现场）”，全部品目号“总价（现场）”的合计金额应与《开标一览表》中相应合同包列示的“投标总价”保持一致。

1.5 若招标文件要求投标人对“备品备件价格、专用工具价格、技术服务费、安装调试费、检验培训费、运输费、保险费、税收”等进行报价的，请在本表的“备注”项下填写。

2、纸质投标文件正本中的本表应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

三-1 优先类节能产品、环境标志产品价格扣除证明材料（若有）

三-1-①优先类节能产品、环境标志产品统计表（价格扣除适用，若有）

招标编号：_____

货币及单位：人民币元

本合同包内属于节能、环境标志产品的情况						
合同包	品目号	货物名称	单价	数量	总价	认证种类

			(现场)		(现场)	
*	*-1					
	...					
备注	a.合同包内属于节能、环境标志产品的报价总金额：_____； b.合同包投标总价（报价总金额）：_____； c.“合同包内属于节能、环境标志产品的报价总金额”占“合同包投标总价（报价总金额）”的比例（以%列示）：_____。					

★注意：

1、对节能、环境标志产品计算价格扣除时，只依据投标文件“三-1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）”。

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

3、具体统计、计算：

3.1 若节能、环境标志产品仅是构成投标产品的部件、组件或零件，则该投标产品不享受鼓励优惠政策。同一品目中各认证证书不重复计算价格扣除。强制类节能产品不享受价格扣除。

3.2 计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3 投标人应按照招标文件要求认真统计、计算，否则评标委员会不予认定。

3.4 若无节能、环境标志产品，不填写本表，否则，视为提供虚假材料。

4、纸质投标文件正本中的本表（若有）应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

三-1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）

编制说明

除招标文件另有规定外，投标人应按照招标文件第二章（表1）第13项规定提供相应证明材料。

三-2 小型、微型企业产品价格扣除证明材料（若有）

三-2-①小型、微型企业产品等统计表（价格扣除适用，若有）

招标编号：_____

货币及单位：人民币元

合同包内属于小型、微型企业产品等的情况							
合同包	品目号	采购标的	单价 (现场)	数量	总价 (现场)	制造厂商	企业类型
*	*-1						
	...						
备注	合同包内属于小型、微型企业产品等的报价总金额：_____。						

★注意：

- 1、对小型、微型企业产品等计算价格扣除时，只依据投标文件“三-2-②中小企业声明函（价格扣除适用，若有）”及“三-2-③小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）”。
- 2、本表以合同包为单位，不同合同包请分别填写；同一合同包请按照其品目号顺序分别填写。
- 3、除本表第4条规定情形外，小型、微型企业（含监狱企业）承担的工程或提供的服务不享受价格扣除。
- 4、符合财政部、民政部、中国残联文件（财库[2017]141号）规定的残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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）可享受价格扣除。
- 5、纸质投标文件正本中的本表（若有）应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）_____

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

三-2-②中小企业声明函（价格扣除适用，若有）

本投标人郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本投标人为（填写“中型/小型/微型”）企业。即本投标人同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本投标人为（填写“中型/小型/微型”）企业。

2、本投标人参加贵单位组织的（填写“项目名称”）项目采购活动，其中：

①货物（不包括使用大型企业注册商标的货物）：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物；或
（ ）提供其他（填写“中型/小型/微型”）企业制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物。

②工程：

（ ）由本投标人承担的（填写“所投合同包、品目号”）工程。

③服务：

（ ）由本投标人提供的（填写“所投合同包、品目号”）服务。

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

★注意：

- 1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。
- 2、投标人应认真对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，并按照国家统计局现行的关于统计上大中小微型企业划分办法的有关规定准确划分企业类型。
- 3、若《中小企业声明函》内容不真实，**视为提供虚假材料**。
- 4、投标人为监狱企业的，可不填写本声明函。
- 5、投标人为残疾人福利性单位的，可不填写本声明函。
- 6、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

三-2-③小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）

编制说明

- 1、投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料，证明材料应与《中小企业声明函》的内容相一致，否则视为《中小企业声明函》内容不真实。
- 2、投标人为监狱企业的，根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。
- 3、投标人为残疾人福利性单位的，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》（格式附后）进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附：

残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）

本投标人郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

- （ ）提供本投标人制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物，
- （ ）由本投标人承担的（填写“所投合同包、品目号”）工程，
- （ ）由本投标人提供的（填写“所投合同包、品目号”）服务；或
- （ ）提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

★注意：

- 1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。
- 2、纸质投标文件正本中的本声明函（若有）应为原件。
- 3、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，**视为提供虚假材料**。
- 4、符合财政部、民政部、中国残联文件（财库[2017]141号）规定的残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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）**可享受价格扣除**。

投标人： （全称并加盖单位公章）

投标人代表签字： _____

日期： __年__月__日

三-3 招标文件规定的其他价格扣除证明材料（若有）

编制说明

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

四、招标文件规定的加分证明材料（若有）

四-1 优先类节能产品、环境标志产品加分证明材料（若有）

四-1-①优先类节能产品、环境标志产品统计表（加分适用，若有）

招标编号：_____

货币及单位：人民币元

本合同包内属于节能、环境标志产品的情况						
合同包	品目号	货物名称	单价 (现场)	数量	总价 (现场)	认证种类
*	*-1					
	...					
备注	a.合同包内属于节能、环境标志产品的报价总金额：_____； b.合同包投标总价（报价总金额）：_____； c.“合同包内属于节能、环境标志产品的报价总金额”占“合同包投标总价（报价总金额）”的比例（以%列示）：_____。					

★注意：

1、对节能、环境标志产品计算加分时，只依据投标文件“**四-1-②优先类节能产品、环境标志产品加分证明材料（加分适用，若有）**”。

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

3、具体统计、计算：

3.1 若节能、环境标志产品仅是构成投标产品的部件、组件或零件，则该投标产品不享受鼓励优惠政策。同一品目中各认证证书不重复计算加分。强制类节能产品不享受加分。

3.2 计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3 投标人应按照招标文件要求认真统计、计算，否则评标委员会不予认定。

3.4 若无节能、环境标志产品，不填写本表，否则，**视为提供虚假材料**。

4、纸质投标文件正本中的本表（若有）应为原件。

投标人：____（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

四-1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（加分适用，若有）

编制说明

除招标文件另有规定外，投标人应按照招标文件第二章（表 1）第 13 项规定提供相应证明材料。

四-2 招标文件规定的其他加分证明材料（若有）

编制说明

若投标人可享受招标文件规定的除“**优先类节能产品、环境标志产品加分**”外的其他加分优惠，则投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料。

封面格式

福建省政府采购投标文件

（技术商务部分）

（填写正本或副本）

项目名称： （由投标人填写）

备案编号： （由投标人填写）

招标编号： （由投标人填写）

所投合同包： （由投标人填写）

投标人： （填写“全称”）

（由投标人填写） 年 （由投标人填写） 月

索引

一、标的说明一览表

二、技术和服务要求响应表

三、商务条件响应表

四、投标人提交的其他资料（若有）

★注意

技术商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则符合性审查不合格。

一、标的说明一览表

招标编号：_____

合同包	品目号	投标标的	数量	规格	来源地	备注
*	*-1					
	...					
...						

★注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1“合同包”、“品目号”、“投标标的”及“数量”应与招标文件《采购标的一览表》中的有关内容（“合同包”、“品目号”、“采购标的”及“数量”）保持一致。

1.2“投标标的”为货物的：“规格”项下应填写货物制造厂商赋予的品牌（属于节能、环保清单产品的货物，填写的品牌名称应与清单载明的品牌名称保持一致）及具体型号。“来源地”应填写货物的原产地。“备注”项下应填写货物的详细性能说明及供货范围清单（若有），其中供货范围清单包括但不限于：组成货物的主要件和关键件的名称、数量、原产地，专用工具（若有）的名称、数量、原产地，备品备件（若有）的名称、数量、原产地等。

1.3“投标标的”为服务的：“规格”项下应填写服务提供者提供的服务标准及品牌（若有）。“来源地”应填写服务提供者的所在地。“备注”项下应填写关于服务标准所涵盖的具体项目或内容的说明等。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则**投标无效**。

3、投标文件中涉及“投标标的”、“数量”、“规格”、“来源地”的内容若不一致，应以本表为准。

4、纸质投标文件正本中的本表应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

二、技术和服务要求响应表

招标编号：_____

合同包	品目号	技术和服务要求	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

★注意：

1、本表应按照规定填写：

1.1“技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件第五章“技术和服务要求”的内容保持一致。

1.2“投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“技术和服务要求”项下填写的内容逐项对应；对“技术和服务要求”项下涉及“≥或>”、“≤或<”及某个区间值范围内的内容，应填写具体的数值。

1.3“是否偏离及说明”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”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再 另页应答，否则**投标无效**。

3、纸质投标文件正本中的本表应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

三、商务条件响应表

招标编号：_____

合同包	品目号	商务条件	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

★注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1“商务条件”项下填写的内容应与招标文件第五章“商务条件”的内容保持一致。

1.2“投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“商务条件”项下填写的内容逐项对应；对“商务条件”项下涉及“≥或>”、“≤或<”及某个区间值范围内的内容，应填写具体的数值。

1.3“是否偏离及说明”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”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则**投标无效**。

3、纸质投标文件正本中的本表应为原件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

投标人代表签字：_____

日期：__年__月__日

四、投标人提交的其他资料（若有）

编制说明

- 1、招标文件要求提交的除“**资格及资信证明部分**”、“**报价部分**”外的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。
- 2、招标文件要求投标人提供方案（包括但不限于：组织、实施、技术、服务方案等）的，投标人应在此项下提交。
- 3、除招标文件另有规定外，投标人认为需要提交的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。