

竞争性磋商文件

项目名称：2026 年电话咨询服务

项目编号/包号：11010626210200027110-XM001

采购人：北京市丰台区医疗保障局

采购代理机构：中大信(北京)工程咨询有限公司



目 录

第一章	采购邀请.....	2
第二章	供应商须知.....	6
第三章	评审方法和评审标准.....	20
第四章	采购需求.....	33
第五章	合同草案条款.....	37
第六章	响应文件格式.....	46

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号/包号：11010626210200027110-XM001
- 2.项目名称：2026 年电话咨询服务
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：99.895875 万元、项目最高限价（如有）：99.895875 万元
- 5.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	2026 年电话咨询服务	99.895875	1	为了更好的服务于丰台区参保人，丰台区医疗保障局开展电话咨询服务项目，旨在提升丰台区医保热线电话 010-63252388 咨询服务质量。项目服务时间为：2026 年 3 月-2026 年 12 月。项目引入大模型技术，为全场景智能 AI 咨询服务注入强大动力，构建一个统一的热线管理平台，标准化的知识库，与智能 AI 语音机器人、移动端医保线上大厅相结合的全场景智能 AI 咨询平台。全场景智能咨询服务项目总体技术要求：本项目需提供语音咨询大模型系统服务、智能呼叫中心系统服务、医保线上大厅运营及认证服务、医保垂类大模型运营服务以及人工坐席服务和其它配套设施服务等。全场景立体的线上、线下和智能客服系统。结合实时语音及短信回复方式，提高用户满意度；并通过在线录音系统，详细记录用户的每次咨询内容，为区参保人提供 360 度全方位的智能咨询服务。服务体系搭建完成后，人工接听率达到 95% 以上，确保每次咨询内容有迹可循，有问必答。随着人工接听率的变化，要求系统具有完善更新训练知识库。详见竞争性磋商文件

6.合同履行期限：2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日

7.本项目是否接受联合体：是 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：

（1）本项目专门面向中小/小微企业，对符合以下要求之一的投标人投标报价扣除 10%后参与评审：

① 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）投标文件中须提交《投标人企业类型声明函》本项目采购标的对应《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）中所属行业为：（十六）其他未列明行业；

② 根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）投标文件中须提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；

③ 根据《三部门联合发布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，投标文件中须提交《残疾人福利性单位声明函》。

（2）鼓励节能政策：在技术、服务等指标同等条件下，优先采购属于国家公布的节能清单中产品。

（3）鼓励环保政策：在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购国家公布的环保产品清单中的产品。

（4）是否允许进口产品：否

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：■是；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：■是；

3.3 其他特定资格要求：

（1）根据财政部《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），供应商须通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标截止日前相关信用记录，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动。（以开标现场代理机构查询结果为准，投标人可不提供）

（2）非联合体。

三、获取采购文件

1.时间：2026年01月29日至2026年02月04日，每天上午9:00至12:00，下午13:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商须在公告有效期内，供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台

(<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>) 获取电子版竞争性磋商文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间：2026年02月10日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、开启

截止时间：2026年02月10日09点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册(供应商可在交易平台下载相关手册)，办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线:010-58511086

电子营业执照服务热线:400-699-7000

技术支持服务热线:010-86483801

1.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

1.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

1.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

1.4 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载竞争性磋商文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

1.5 编制电子竞争性磋商文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

1.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

1.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

八、对本项目提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：北京市丰台区医疗保障局

地 址：北京市丰台区北京西站南路 168 号

联系方式：王劼永/87017015

2.采购代理机构信息

名 称：中大信（北京）工程咨询有限公司

地 址：北京市朝阳区小营北路 11 号和泰大厦 A 座 2 层

联系方式：王工 13121916788

3.项目联系方式

项目联系人：王工

电 话：13121916788

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容				
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程				
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否				
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：___年___月___日___点___分 考察地点：_____。				
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：___年___月___日___点___分 召开地点：_____。				
4.2.5	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： <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2026 年电话咨询服务</td> <td>(十六) 其他未列明行业</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	2026 年电话咨询服务	(十六) 其他未列明行业
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
2026 年电话咨询服务	(十六) 其他未列明行业					
10.2	报价	1.本项目最高限价为：998,958.75 元。				
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： <u>人民币伍仟元整（¥5000 元）</u> 磋商保证金收款银行及账号： 开户单位：中大信（北京）工程咨询有限公司 开户银行：中国工商银行股份有限公司北京北太平庄支行 账 号：0200010009200483794。				
11.7.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 <u>90</u> 日历天。				

条款号	条目	内容
20.1	确定成交供应商	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序确定。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序确定。</u>
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 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：_____。
24.1.1	询问	询问送达形式： <u>纸质材料递交</u> 。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>招标部</u> ； 联系电话： <u>13121916788</u> ； 通讯地址： <u>北京市朝阳区小营北路11号和泰大厦A座2层</u> 。
25	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：固定取费 11,900.00 元（壹万壹仟玖佰元整）； 缴纳时间：中标人领取中标通知书时须向招标代理机构支付中标服务费。
26	其他	响应单位应在投标截止日期前以快递或现场提交的方式提供纸质版投标文件：正本 1 份，副本 2 份（A4 幅面），电子版 1 份（u 盘内含签字盖章后的终版 PDF 文件、word 版及视频演示部分，U 盘不予退还）、首次报价表和中小企业声明函各 1 份等。每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。（本项目的评审以系统上传的电子版为准，若视频演示部分，无法上传电子平台系统，以线下提交的 U 盘为准。）

供应商须知

一 说明

1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体

- 1.1 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《采购邀请》。
- 1.2 供应商（也称“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。
- 1.3 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

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

3 现场考察、磋商前答疑会

- 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）

4.1 采购本国货物、工程和服务

- 4.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。
- 4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。
- 4.1.3 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，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

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 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》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《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）。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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。

4.2.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

4.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。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。

4.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：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：

4.2.3.1 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）；

4.2.3.2 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；

4.2.3.3 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；

4.2.3.4 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；

4.2.3.5 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）；

4.2.3.6 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。

4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 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。

- 4.3.2 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）。
- 4.3.3 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，则供应商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**响应无效**；
- 4.3.4 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三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

4.4 正版软件

- 4.4.1 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**响应无效**。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。
- 4.4.2 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）。

4.5 网络安全专用产品

4.5.1 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。

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.6.1 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（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

4.7 采购需求标准

4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

4.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）

为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用，无论磋商的结果如何，

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 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

- 第一章 采购邀请
- 第二章 供应商须知
- 第三章 评审方法和评审标准
- 第四章 采购需求
- 第五章 合同草案条款
- 第六章 响应文件格式

6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。

7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导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。

7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其

对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。

- 8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 8.3 除专用术语外，响应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。供应商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，在解释响应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，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

- 9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。
- 9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。
- 9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。
- 9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

- 10.1 所有响应均以人民币报价。
- 10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
- 10.2.1 响应货物及标准附件、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；
- 10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 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。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

11 磋商保证金

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。

11.2 交纳磋商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。

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；由于到账时间晚于首次响应文件提交截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**响应无效**。

11.4 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.5 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.6 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.6.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

11.6.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；

11.6.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。

11.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：

11.7.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

11.7.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.7.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

11.7.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

11.7.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

12 响应有效期

12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

13 响应文件的签署、盖章

13.1 供应商应准备响应文件：正本 1 份，副本 2 份（A4 幅面），电子版 1 份（u 盘内含签字盖章后的终版 PDF 文件、word 版及视频演示部分，U 盘不予退还）、首次报价表和中小企业声明函各 1 份等。每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。（本项目的评审以系统上传的电子版为准，若视频演示部分，无法上传电子平台系统，以线下提交的 U 盘为准。）

13.2 响应文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表在响应文件上签字并加盖单位公章。被授权人须持有书面的“法定代表人授权书”（格式附后），并将其附在响应文件中。响应文件的副本可采用正本的复印件。

13.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由供应商的法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。

13.4 响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

13.5 本竞争性磋商文件中所要求的公章是指行政公章，加盖合同专用章、报价专用章等非行政公章的，其**响应无效**。

四 响应文件的提交

14 投标文件的提交

14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。响应人根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件，若视频演示部分，无法上传电子平台系统，以线下提交的 U 盘为准。

14.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，磋商保证金除外。

15 响应文件截止时间

供应商应在竞争性磋商文件要求提交响应文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、修改或者撤回应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准

五 评审

17 响应文件的开启

- 17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。
- 17.2 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。
- 17.3 供应商不足 3 家的，不予开启。
- 17.4 本项目不公开报价。

18 磋商小组

- 18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。
- 18.2 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。

19 评审方法和评审标准

- 19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

20 确定成交供应商

- 20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应

商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23 签订合同

23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

23.4 政府采购合同不能转包。

23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应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，**否则响应无效**。成交供应商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。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《供应商须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

24.1.2 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。

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	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	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加响应的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、</p>	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	检查因素	检查内容	格式要求
		保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	<p>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）；</p> <p>截止时点：首次响应文件提交截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>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，与其他竞争性磋商文件一并保存；</p> <p>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供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，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。</p>	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商为联合体或拟进</p>	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
		行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足采购文件关于预留份额的要求。	
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体磋商，且供应商为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
		<p>合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的响应无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	<p>如有，见第一章《采购邀请》</p> <p>注：如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，均应当提供资质证书电子版或电子证照。</p>	提供证明文件的电子版或电子证照
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	
5	获取磋商文件	<p>在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的磋商文件。</p> <p>注：如本项目接受联合体，且供应商为联合</p>	

		体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	
评审方式：定性；明暗标设定：明标；			

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查				
序号	评审因素	评审标准	评审类型	备注
1	响应文件的签署	响应文件按照磋商文件要求签署和盖章。如果是代理人签署须具有合法有效的授权委托书。	重要指标	
2	磋商报价	报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；	重要指标	
3	报价唯一性	只有一个有效响应报价；	重要指标	
4	磋商有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件的要求；	重要指标	
5	响应文件的格式	响应文件格式符合磋商文件的要求；	重要指标	
6	其他要求	响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	重要指标	
评审方式：定性；明暗标设定：明标；				

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：
- 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。
- 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

- 2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。
- 2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。
- 3 最后报价的算术修正及政策调整
- 3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。
- 3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：
有，具体规定为：_____。
无，按下述 3.2.2-3.2.5 项规定修正。
- 3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；
- 3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

- 3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效。**
- 3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 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，评审时价格不予扣除。
- 3.3.1 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。
- 3.3.2 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。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商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。
- 3.3.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商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。

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购： / / 。

- 4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：
- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
 - 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；
 - 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
 - 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
 - 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
 - 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
 - 4.7 其他： / / 。
- 5 评审方法和评审标准
- 5.1 本项目采用的评审方法为： / / 。本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。
 - 5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
 - 5.3 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） / / 。
 - 5.4 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） / / 。
- 6 确定成交候选人名单
- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
 - 6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交

候选供应商(若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家,则依次推荐二名供应商为成交候选供应商),并编写评审报告。

6.3 磋商小组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、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、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。

二、评标办法

序号	评分因素	评审内容	标准	得分
1		类似案例	综合考虑供应商 2023 年 01 月 01 日起至今承担的与本项目服务内容相同或类似的业绩,每个业绩得 2 分,本项最高得 10 分。 (以合同签订日期为准,须提供合同复印件,至少包含合同首页、服务内容页、金额页、盖章页,并加盖供应商公章)	0-10 分
2	商务部分 (21)	企业能力	1.供应商具有“生成式人工智能服务备案”、“境内深度合成服务算法备案”,每提供 1 个有效证明材料得 2 分; 2.供应商具有人工智能大模型应用相关软著或专利,证书需包含如下字样之一、“大模型”、“智能问答”、“知识检索”、“知识库”,每提供一个证书得 1 分; 3.供应商具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证的,每提供 1 个有效认证证书得 1 分; 本项最高得 11 分。 注:须提供备案证明或证书复印件并加盖供应商公章。	0-11 分
3	技术部分 (69)	项目分析	供应商对本项目需求理解全面透彻,能够结合项目背景准确理解项目意图,分析详尽准确,内容表述清晰,对于项目需求有深入解析,对各项任务 and 基本要求能够进一步细化,形成完整的工作思路:得 10 分; 供应商对本项目需求理解基本全面、有一般性理解,能够结合项目背景理解项目意图,分析详细,能够对项目需求进行解析,针对各项任务 and 基本要求能够形成较为完整的工作思路:得 7 分; 供应商对本项目需求理解有部分欠缺,不能完全分析项目意图,对项目需求有片面性解析,对项目的工作思路描述简单:得 4 分;	0-10 分

		<p>供应商对本项目需求理解有较多欠缺且分析简略，对项目需求解析粗糙，未能形成有效的工作思路：得 1 分； 未提供该方案：0 分。</p>	
4	技术方案	<p>综合考虑供应商针对本项目提供的技术方案完全遵循建设原则，技术实施科学合理，内容完整有效，完全响应实施技术要求，可行性强：得 10 分； 技术方案充分考虑建设原则，技术实施较科学合理，内容较完善，充分响应实施技术要求，可行性较强：得 7 分； 技术方案未充分考虑建设原则，技术实施科学性合理性一般，内容完整性一般，对实施技术要求的响应程度一般，可行性一般：得 4 分； 技术方案不完整，未根据服务内容的建设原则设定有针对性的实施方法，技术实施不合理，内容不完整，可行性差得 1 分； 未提供该方案：0 分。</p>	0-10 分
5	现场管理制度	<p>综合考虑供应商制定的现场管理制度、人员管理制度、信息安全管理措施内容完善明确、岗位职责清晰、流程规范，方案能够高度结合实际工作现状及能为采购人提供平滑稳定的保障服务：得 4 分； 制度内容完善性一般、岗位职责划分稍显模糊、流程规范性一般，方案基本结合实际工作现状及能为采购人提供保障服务：得 2 分； 制度内容缺失较多、岗位职责划分不清晰、流程规范性较差，方案未能有效的结合实际工作现状及能为采购人提供保障服务：得 1 分； 未提供该方案：0 分。</p>	0-4 分
6	项目人员配备方案	<p>方案完善，项目团队组成人员安排合理、配备充足，分工合理：得 4 分； 方案较完善，项目团队组成人员安排一般、配备一般，分工一般：得 2 分； 方案内容有部分缺失，项目团队组成人员安排较差、配备较差，分工较差：得 1 分； 未提供该方案：0 分。</p>	0-4 分
		<p>供应商针对本项目拟投入团队人员具有中级及以上人工智能训练师证书的，每提供 1 个有效证书得 2 分，本项最高得 4 分。 注：须提供证书复印件并加盖供应商公章。</p>	0-4 分

7		人员培训及考核方案	<p>培训计划安排合理、针对性强，培训材料涵盖内容全面详实，考核方式科学、针对性强：得4分；</p> <p>培训计划安排合理性、针对性一般，培训材料涵盖内容基本全面，考核方式科学性、针对性一般：得2分；</p> <p>培训计划安排合理性、针对性较差，培训材料涵盖内容较少，考核方式科学性、针对性较差：得1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>	0-4分
8		专业知识库管理方案	<p>综合考虑供应商提供的专业知识库管理方案（包括提供医疗保险的登记、就医、报销等一件事的闭环办理、生育费用报销及津贴的申领和五险一金报盘软件、北京医保公共服务平台的操作指南流程图和逻辑关系图详细程度；提供不少于500条基本医疗保险业务知识库标准问答；提供不少于200条近两年以来申请人咨询热点问题解答）。</p> <p>业务知识流程和逻辑清晰，专业知识库问答涵盖全面，热点问题汇总针对性强，对采购人所有的办公需求能够形成有效支撑：得10分；</p> <p>业务知识流程和逻辑较清晰，专业知识库问答涵盖较全面，热点问题汇总针对性较强，对采购人所有的办公需求能够形成较为有效的支撑：得7分；</p> <p>业务知识流程和逻辑一般，专业知识库问答涵盖面一般，热点问题汇总针对性一般，对采购人办公需求的支撑性一般：得4分；</p> <p>业务知识流程和逻辑有部分缺失，专业知识库问答涵盖面有部分缺失，热点问题汇总针对性较差，对采购人办公需求的支撑性较差：得1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>	0-10分
9		数据分析及质检方案	<p>数据分析能力强，质检方案全面规范，系统运行平稳，备份及时：得6分；</p> <p>数据分析能力较强，质检方案较全面、较规范，系统运行较平稳，备份较及时：得4分；</p> <p>数据分析能力一般，质检方案无缺失、规范性一般，系统运行稳定性一般，备份速度一般：得2分；</p> <p>数据分析能力较差，质检方案缺漏较多、规范性较差，系统运行稳定性较差，备份速度迟缓：得1分；</p> <p>未提供该方案：0分。</p>	0-6分
10		应急响应方案	<p>应急体系完善、风险规避策略高效，预警迅速、响应及时，处理突发事件能力强：得5分；</p> <p>应急体系较完善、风险规避策略较高效，预警较迅速、响应速度快，处理突发事件能力较强：得3分；</p> <p>应急体系基本完善、有较为完整的风险规避策略，预警响应速度一般，处理突发事件能力一般：得2分；</p> <p>应急体系不完善、风险规避策略较落后，预警滞后，处理</p>	0-5分

		突发事件能力较差：得 1 分； 未提供该方案：0 分。	
11	软件功能演示 U 盘	<p>考察供应商是否具有丰富的基本医疗保险（含生育）咨询服务经验、快速履行服务所具备专业技术能力，以及“线上+线下”、“AI+人工”的咨询服务方式等多渠道、全方位、全场景的智能咨询服务场景能力，要求供应商根据医保业务相关知识，需供应商提供模拟提供申请人咨询基本医疗保险（含生育）业务演示场景视频，具体要求如下：</p> <p>1、医保垂类大模型服务平台演示要求如下： （1）提供基本医疗保险（含生育）相关的医保政策咨询类问题、业务事项办理指导类问题、业务系统操作使用相关的问题咨询与指导环境下对话语料知识库； （2）提供大模型进行生成式解答“查询医保个人账户明细”的全流程咨询服务；</p> <p>2、智能 AI 语音机器人咨询服务演示要求如下： 可为申请人提供智能 AI 语音客服机器人咨询服务，支持多种交互问答并提供演示视频： （1）“引导式”交互问答：“普通住院手工报销需要什么材料？”，可以通过 AI 语音机器人的话术“播报”+发送“短信”相结合的方式，提供给来电人所需材料。 （2）“自由式”交互问答：“异地就医为什么不能使用医保卡？”，可以通过 AI“播报”+发送“短信”相结合的方式提供给来电人办理途径。</p> <p>3、医保线上大厅咨询服务平台演示要求如下： （1）供应商需提供医保线上大厅后台管理平台，包括：一件事办理指导查询服务、经办指南服务、业务查询服务、卡片轮播区等模块的更新运营服务； （2）供应商需提供一件事办理查询模块服务：提供一件事办理查询模块界面以及功能搭建；将业务模块按照生命周期划分，形成一件事办理查询视频指导；包括：出生医保一件事、参保登记一件事、就医报销一件事、社会保险退休一件事、生育保险一件事运营更新服务。</p> <p>供应商需针对基本医疗保险（含生育）业务场景提供医保垂类大模型服务平台、智能 AI 语音机器人咨询服务、医保线上大厅咨询服务平台功能演示，共计 6 项，每提供一项符合功能要求的演示得 2 分，此项最高得 12 分。 注：合计演示时间不超过 10 分钟，投标演示 U 盘可由代理机构代替演示，若未提供演示 U 盘或演示视频超过 10 分钟或 U 盘数据不能读取，则该项不得分。</p>	0-12 分
12	报价部分（10）	<p>满足竞争性磋商文件要求且投标价格最低的投标价为评标基准价，其报价得分为满分，其他服务商的报价得分统一按照下列公式计算，磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100</p>	0-10 分

第四章 采购需求

采购需求

一、项目需求

为了更好的服务于丰台区参保人，丰台区医疗保障局开展电话咨询服务项目，旨在提升丰台区医保热线电话 010-63252388 咨询服务质量。项目服务时间为：2026 年 3 月-2026 年 12 月。项目引入大模型技术，为全场景智能 AI 咨询服务注入强大动力，构建一个统一的热线管理平台，标准化的知识库；与智能 AI 语音机器人、移动端医保线上大厅相结合的全场景智能 AI 咨询平台。全场景智能咨询服务项目总体技术要求：本项目需提供**语音咨询大模型系统服务、智能呼叫中心系统服务、医保线上大厅运营及认证服务、医保垂类大模型运营服务以及人工坐席服务和其它配套设施服务等**。全场景立体的线上、线下和智能客服系统。结合实时语音及短信回复方式，提高用户满意度；并通过在线录音系统，详细记录用户的每次咨询内容，为区参保人提供 360 度全方位的智能咨询服务。

服务体系搭建完成后，人工接听率达到 95%以上，确保每次咨询内容有迹可循，有问必答。随着人工接听率的变化，要求系统具有完善更新训练知识库。

1. 语音咨询大模型系统服务

需提供运用医保垂类模型能力，实现精准的意图识别，提供语音机器人 7×24 小时不间断的语音咨询服务；满足通用基础语料和日常对话库、基础语义能力(寒暄、多问法识别、模糊问题引导、敏感词过滤等)、提供深度语义能力，包含多轮对话、多意图理解等；

需提供支持与呼叫中心 IVR 流程统一排队，通过语音交互接入智能语音机器人，一般问题由智能语音机器人解答，疑难问题转接至人工坐席。

需提供支持短信发送功能，用户咨询过程中能自动识别发送短信的节点，进行短信发送。

2. 智能呼叫中心系统服务

需提供呼叫中心系统，系统具备电话的呼入、呼出、监听、呼叫排队等待、转接、录音、置忙等系统管理、座席资料管理，角色管理、权限管理等功能；

需提供在线录音及检测服务；提供数据分析功能，支持生成各种报表和图表，为管理者提供决策支持；需提供各科室账号权限，确保各科室能够独立开展业务。

同时，系统还能够自动识别客户问题和需求，对接医保垂类大模型为坐席提供智能化辅助，提高服务质量和效率。

3. 医保线上大厅运营及认证服务

需提供丰台医保公众号，医保线上大厅运营以及优化更新服务。

4. 医保垂类大模型运营服务

需提供基于医保行业模型，以多模态智能交互、全场景业务支撑，搭建不低于十万条基本医疗保险语料知识库，提供百亿参数量级以上的领域适应性微调专业大模型；业务解答范围包括参保登记、手工报销、转移接续、医保个人账户、生育保险、经办指南、热点问题等。

5. 人工坐席服务

需提供服务期内专业坐席人员电话咨询服务，（服务场所用及业务专员配套办公设备须投标人自备）。

需提供座席人员要求具有多年行业经验，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。座席人员上岗前需培训合格后方能上岗；从而保证热线电话的接通率，满意度、服务质量和坐席专业性。

二、配置清单及要求

序号	名称	规格参数	单位	金额（元）		
				工作量	单价	合计
一	语音咨询大模型系统服务					
1	基于医保行业垂类语音模型系统及智能语音机器人服务	1、提供智能语音导航管理平台及智能外呼系统，满足通用基础语料和日常对话库、基础语义能力（寒暄、多问法识别、模糊问题引导、敏感词过滤等）、提供深度语义能力，包含多轮对话、多意图理解等。 2、提供智能语音机器人授权，支持7*24小时智能咨询。	项/年			
二	智能呼叫中心系统服务					
1	智能呼叫中心系统及账号授权服务	1、提供saas端呼叫中心功能服务，满足服务的基础功能，包括呼入呼出、座席资料管理、角色管理、权限管理等；支持数据按照不同时间维度查看，包括未接来电详情、排队时长、排队人数，排队时长预警等。 2、提供20路saas端智能呼叫中心系统坐席及管理账号授权服务，支持日常呼入、呼出、实时录音查询、监听及下载；支持数据按照不同时间维度查询等。	路/年			
2	在线录音及检测服务	提供20路在线录音License功能，支持实时录音，并提供录音文字转写，可在线或下载听取录音；支持日常录音监听及语音检测质检管理。	路/年			

三	医保线上大厅运营服务					
1	公众号医保线上大厅更新运营及认证服务	提供公众号医保线上大厅更新运营及认证服务，并承担认证费用。	项/年			
四	医保垂类大模型运营服务					
1	医保大模型及 AI 训练服务	1、提供基于医保行业模型，深度检索等模型经验，搭建不低于十万条基本医疗保险语料知识库，提供百亿参数量级以上的领域适应性微调专业大模型；业务解答范围包括参保登记、手工报销、转移接续、医保个人账户、生育保险、经办指南、热点问题等。 2、提供医保业务知识库梳理、场景优化、知识体系优化及运维更新服务；深度语义理解，语义分析，知识图谱，多轮会话等服务。	项/年			
五	专业人工坐席服务					
1	专业人工坐席服务	1. 提供 12 个人工坐席，其中 10 人进行专业医保业务解答，包括医疗保险、生育保险、异地就医、医保药品报销等；2 人驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等；具体人员服务内容可根据需求调整； 2. 包含员工的税前工资、福利部分、代缴部分等费用，包含人员的日常管理及业务培训管理； 3. 包含员工办公场地、办公桌椅、办公设备、办公网络等费用。 4. 上班时间依项目服务时间而定，满足工作要求。	位/年			
六	其它配套服务					
1	音频处理服务	提供语音交换服务，支持 8 核，16GB 内存，1TB 以上硬盘，支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供录音文件存储服务。	台/年			

2	语音通讯服务	提供网络及语音专线通信服务、短信提醒服务。	项/年			
七	总计					

第五章 合同草案条款

北京市丰台区医疗保障局 电话咨询服务项目

合 同 书

甲方（委托方）：北京市丰台区医疗保障局

乙方（受托方）：

签订日期：

合 同 书

甲 方： 北京市丰台区医疗保障局

乙 方： _____

依据《中华人民共和国民法典》规定，北京市丰台区医疗保障局（委托方以下简称“甲方”）和_____（受托方以下简称“乙方”），双方本着平等互利的原则，就_____事宜，同意按下述条款和条件签署本合同。

第一条 服务期限

本项目服务期限为自 2026 年____月____日起至____年____月____日止。

第二条 服务内容

服务内容：

甲方负责统筹、协调、监督、考核、指导乙方服务热线运行管理工作；甲方负责对乙方提供的服务进行定期评价考核；指导乙方进行呼叫中心知识库的采集及更新工作；指导协调乙方咨询服务人员的业务培训工作。

乙方负责按照甲方要求，为本项目提供以下咨询服务：提供语音咨询大模型系统服务；提供智能呼叫中心系统服务；提供医保线上大厅运营及认证服务；提供医保垂类大模型运营服务；提供人工坐席医保业务解答服务，包括基本医疗保险、生育保险等；驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等以及其它配套设施服务等。具体服务内容详见《附件一：服务清单》。

第三条 项目合同金额及支付

1. 本合同总金额为人民币_____元，（大写：人民币_____）。

2. 第一次付款：预付款。甲方在本项目合同签订后 30 日内向乙方支付本合同总价款的 50%首付款，即人民币_____元，（大写：人民币_____）。

3. 第二次付款：服务运营满 6 个月且通过甲方测评考核合格之日起 10 日内甲方向乙方支付本合同总价款 50%的服务费，即人民币_____元，（大写：人民币_____）。

4. 乙方应在每次收到相应款项前开具符合国家规定的税率为 6%增值税发票。

第四条 甲方权利及义务

1. 项目实施期间可随时了解掌握项目工作进度及资金运作。
2. 协助乙方解决项目实施过程中非商业原因导致的困难事项。
3. 组织人员成立小组，监督项目执行情况，全面了解组织和服务情况，受托方应主动、积极配合监管。
4. 收到乙方提交的项目考核报告后，对乙方的项目实施情况进行评估，完成项目实施成果验收。

第五条 乙方权利及义务

1. 应按服务清单承诺按时按质完成项目实施工作，以甲方测评考核等指标作为依据确定服务项目及服务标准，对每项服务（服务项目以乙方投标文件中的服务清单为准）制定切实可行的执行方案并遵照执行，保证服务质量。
2. 在履行协议过程中，不得将服务项目委托给第三人，应按本协议如实报告项目进展情况。
3. 应在项目结束后 10 日内向甲方提交项目实施情况总结报告，提交项目情况说明说明书。

第六条 变更

1. 甲方对项目需求的任何变更均须以书面形式向乙方提交变更申请；乙方须在 5 个工作日内作出正式书面答复，并提出具体的实施方案交由甲方确认。一般情况下，乙方应完全响应甲方的需求调整，且不得变更本合同的时间进度；如甲方的需求变更涉及较大功能调整，导致乙方的开发工作量大幅提高，且影响本合同所约定的时间进度，则甲乙双方应另行签署补充合同，但不得影响本合同条款的正常执行。
2. 乙方不得随意变更合同中已确定的功能需求。确有必要变更的，乙方应以书面方式向甲方提交变更申请，甲方应在 5 个工作日内作出正式书面答复。若甲方同意变更，则当工作量增加/减少时，变更部分费用甲乙双方应签署补充协议；若甲方不同意乙方提出的变更，则乙方必须无条件履行本合同。

第七条 知识产权

1. 乙方依照本合同约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。
2. 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

3. 除专用合同条款另有约定外，乙方不因签署和履行合同而享有甲方在履行合同过程中提供给乙方的软件、资料、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

4. 如合同设备涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同设备过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。否则，甲方有权要求乙方承担全部赔偿责任，并视为乙方严重违约。

第八条 保密条款

1. 任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲方、乙方双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2. 除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。如乙方或其管理人员、服务人员未能遵守本条款的，则乙方应赔偿甲方因此遭受的损失，包括但不限于法律费用、经济损失及其它费用。

3. 本合同相关的保密条款之效力不受本合同终止、解除、无效或被撤销等因素影响。

第九条 合同期限与终止

服务期限：自 2026 年____月____日起至____年____月____日止。

1. 合同的终止：合同期满；或者在履行合同过程中，由于不可抗力等原因，造成合同无法履行的。

第十条 争议的解决

本合同在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 违约责任

1. 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。若乙方存在下列情形情形之一，甲方有权单方解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并有权要求乙方支付合同金额3%的违约金：

- (1) 乙方提供的人员不符合甲方要求或乙方工作人员提供的服务不符合甲方要求，经3次整改后仍不能满足甲方要求的；
- (2) 乙方及其工作人员提供的服务被投诉超过0.03%的；
- (3) 乙方擅自将本合同项下的义务转让给第三人的；
- (4) 乙方提供的设备等侵犯第三方知识产权或侵犯第三方其他权益的；
- (5) 乙方违反保密约定，泄露甲方秘密的。

3. 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，甲方提出变更要求并经对方书面确认，导致项目进度延迟的，不视为对方违约。

4. 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按逾期应付款的万分之五向乙方支付违约金，违约金总额不得超过合同总金额的百分之五。

5. 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任，因此而给乙方增加工作量的，经甲方书面确认后，可以给予适当补偿。

6. 如乙方交付的工作成果未能确认合格，甲方可要求乙方在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认；如乙方累计3次仍未达到甲方需求，视为乙方提交工作成果不合格，甲方有权解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并要求乙方按照合同金额10%的标准支付违约金。

7. 因乙方单方原因造成项目不能按约定时间交付或验收的，乙方应承担违约责任，违约金为本合同总金额的3%。违约金的支付是对迟延交付的唯一补救，但并不免除乙方继续履行合同的义务。乙方逾期后，甲方书面给予乙方延迟期限，如延迟期限届满，乙方仍未完成交付或验收，视为乙方严重违约，甲方有权解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并要求乙方按照合同金额10%的标准支付违约金。

8. 第二次付款前，甲乙双方对照项目绩效考核指标开展验收，完成项目绩效考核指标，支付全部待付费用。如乙方未达到设定的考核指标项，有一项未达标，扣除待付费用的1%；有两项未达标，扣除待付费用的2%；以此类推。当因未达标扣除费用比例累计达到待付费用的7%时，甲方有权解除合同，要求乙方退还全部合同款项，并要求乙方支付违约金。

9. 因乙方违约，甲方为维护自身合法权益所支付的诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等，均由乙方承担。

第十二条 其他

1. 本合同一式伍份，甲方叁份、乙方贰份，经双方盖章之日起生效。

2. 本合同的服务清单、成交通知书、响应文件作为合同附件是本协议不可分割的部分，与本合同享有同等的法律效力。

合同签署页

甲 方： _____

乙 方： _____

名 称： (印章)

名 称： (印章)

日 期： _____

日 期： _____

授权代表
(签字)： _____

授权代表
(签字)： _____

地 址： _____

地 址： _____

电 话： _____

电 话： _____

开户银行： _____

开户银行： _____

账 号： _____

账 号： _____

附件一：服务清单

序号	名称	规格参数	单位	金额（元）		
				工作量	单价	合计
一	语音咨询大模型系统服务					
1	基于医保行业垂类语音模型系统及智能语音机器人服务	1、提供智能语音导航管理平台及智能外呼系统，满足通用基础语料和日常对话库、基础语义能力（寒暄、多问法识别、模糊问题引导、敏感词过滤等）、提供深度语义能力，包含多轮对话、多意图理解等。 2、提供智能语音机器人授权，支持7*24小时智能咨询。	项/年			
二	智能呼叫中心系统服务					
1	智能呼叫中心系统及账号授权服务	1、提供saas端呼叫中心功能服务，满足服务的基础功能，包括：呼入呼出、座席资料管理、角色管理、权限管理等；支持数据按照不同时间维度查看，包括未接来电详情、排队时长、排队人数，排队时长预警等。 2、提供20路saas端智能呼叫中心系统坐席及管理账号授权服务，支持日常呼入、呼出、实时录音查询、监听及下载；支持数据按照不同时间维度查询等。	路/年			
2	在线录音及检测服务	提供20路在线录音License功能，支持实时录音，并提供录音文字转写，可在线或下载听取录音；支持日常录音监听及语音检测质检管理。	路/年			
三	医保线上大厅运营服务					
1	公众号医保线上大厅更新运营及认证服务	提供公众号医保线上大厅更新运营及认证服务，并承担认证费用。	项/年			

四	医保垂类大模型运营服务					
1	医保大模型及 AI 训练服务	1、提供基于医保行业模型，深度检索等模型经验，搭建不低于十万条基本医疗保险语料知识库，提供百亿参数量级以上的领域适应性微调专业大模型；业务解答范围包括参保登记、手工报销、转移接续、医保个人账户、生育保险、经办指南、热点问题等。 2、提供医保业务知识库梳理、场景优化、知识体系优化及运维更新服务；深度语义理解，语义分析，知识图谱，多轮会话等服务。	项/年			
五	专业人工坐席服务					
1	专业人工坐席服务	1. 提供 12 个人工坐席，其中 10 人进行专业医保业务解答，包括医疗保险、生育保险、异地就医、医保药品报销等；2 人驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等；具体人员服务内容可根据需求调整； 2. 包含员工的税前工资、福利部分、代缴部分等费用，包含人员的日常管理及业务培训管理； 3. 包含员工办公场地、办公桌椅、办公设备、办公网络等费用。 4. 上班时间依项目服务时间而定，满足工作要求。	位/年			
六	其它配套服务					
1	音频处理服务	提供语音交换服务，支持 8 核，16GB 内存，1TB 以上硬盘，支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供录音文件存储服务。	台/年			
2	语音通讯服务	提供网络及语音专线通信服务、短信提醒服务。	项/年			
七	总计					

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，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、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 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。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：
项目编号：

供应商名称（盖章）：

年 月 日

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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）；
- （五）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）；
- （六）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；
- （七）我单位遵循公开、公平、公正、诚实守信的原则，依法依规参与本项目磋商，并且承诺在本项目磋商活动中，我单位未参与围标串标、未提供虚假材料谋取中标资格，所提供的所有资料真实有效，如有不实，我单位愿意承担一切后果。
- （八）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（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

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。

供应商名称（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）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》，或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。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。

（4）中小企业声明函填写注意事项

1) 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

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“标的名称”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) 对于多标的采购项目，供应商应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（5）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，供应商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。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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（请进行选择）：

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：_____

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”
包采购项目的磋商

事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、 由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行采购项目的磋商工作。
- 二、 联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、 联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按竞争性磋商文件要求
出
具《授权委托书》。
- 四、 牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、 _____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 六、 _____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 七、 _____负责_____（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 八、 本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联
合
体成员分别列明）：
 - (1) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - (2) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；

(d) _____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。

九、 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、 其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未成交，本协议自动终止。

联合体牵头人名称： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

日期： _____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**响应无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件

5 响应书（实质性格式）

响应书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起__个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（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）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商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（如有）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人____（姓名）系____（供应商名称）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、提交、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。

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若响应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》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

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____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：____

日期：____年____月____日

7 报价一览表

报价一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	供应商名称	报价（元）		合同履行期限
		大写	小写	

- 注：1. 此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。
2. 此表应按供应商须知的规定密封标记并单独提交，并在响应文件中保留此表。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 分项报价表

分项报价表

项目名称：2026 年电话咨询服务

金额单位：元

序号	名称	规格参数	单位	金额（元）			备注
				工作量	单价	合计	
一	2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日						
(一)	语音咨询大模型系统服务						
1	基于医保行业垂类语音模型系统及智能语音机器人服务	1、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日智能语音导航管理平台及智能外呼系统，满足通用基础语料和日常对话库、基础语义能力(寒暄、多问法识别、模糊问题引导、敏感词过滤等)、提供深度语义能力，包含多轮对话、多意图理解等。 2、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日智能语音机器人授权，支持 7*24 小时智能咨询。	项/年	0.81			
(二)	智能呼叫中心系统服务						
1	智能呼叫中心系统及账号授权服务	1、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日 saas 端呼叫中心功能服务，满足服务的基础功能，包括：呼入呼出、座席资料管理、角色管理、权限管理等；支持数据按照不同时间维度查看，包括未接来电详情、排队时长、排队人数，排队时长预警等。 2、提供一年 20 路 saas 端智能呼叫中心系统坐席及管理账号授权服务，支持日常呼入、呼出、实时录音查询、监听及下载支持数据按照不同时间维度查询等。	路/年	16.00			
2	在线录音及检测服务	提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日 20 路在线录音 License 功能，支持实时录音，并提供录音文字转写，可在线或下载听取录音；支持日常录音监听及语音检测质检管理。	路/年	16.00			
(三)	医保线上大厅运营服务						
1	公众号医保线上大厅更新运营及认证服务	提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日公众号医保线上大厅更新运营及认证服务，并承担认证费用。	项/年	0.81			
(四)	医保垂类大模型运营服务						

1	医保大模型及 AI 训练服务	1、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日基于医保行业模型，深度检索等模型经验，搭建不低于十万条基本医疗保险语料知识库，提供百亿参数量级以上的领域适应性微调专业大模型；业务解答范围包括参保登记、手工报销、转移接续、医保个人账户、生育保险、经办指南、热点问题等。 2、提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日医保业务知识库梳理、场景优化、知识体系优化及运维更新服务；深度语义理解，语义分析，知识图谱，多轮会话等服务。	项/年	0.81			
(五)	专业人工坐席服务						
1	专业人工坐席服务	1. 提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日 12 个人工坐席，其中 10 人进行专业医保业务解答，包括医疗保险、生育保险、异地就医、医保药品报销等；2 人驻场办公，协同处理工单进度查询、经办对接等具体人员服务内容可根据需求调整； 2. 包含员工的税前工资、福利部分、代缴部分等费用，包含人员的日常管理及业务培训管理； 3. 包含员工办公场地、办公桌椅、办公设备、办公网络等费用。 4. 上班时间依项目服务时间而定，满足工作要求。	位/年	9.67			
(六)	其它配套服务						
1	音频处理服务	提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日语音交换服务，支持 8 核，16GB 内存，1TB 以上硬盘，支持 IVR/CTI 通信软交换，支持语音交换 SIP 通讯协议，提供录音文件存储服务。	台/年	1.60			
2	语音通讯服务	提供 2026 年 3 月 11 日-2026 年 12 月 31 日网络及语音专线通信服务、短信提醒服务。	项/年	0.81			
	总计						
	大写						

注：1. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述，格式自拟。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）： <input type="checkbox"/> 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 响应无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、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，内容为空白的，**响应无效**。
- 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

11-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

12 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		合同履行期限	其他声明
		大写	小写		

注：此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日