

招标文件

项目名称：北京市预约挂号统一平台项目

项目编号：11000025210200159719-XM001

项目代理编号：HCZB-2025-ZB1495

采购人：北京市卫生健康委员会

采购代理机构：华采招标集团有限公司

目录

| | |
|-------------------------|----|
| 第一章投标邀请 | 2 |
| 第二章投标人须知 | 6 |
| 第三章资格审查 | 22 |
| 第四章评标程序、评标方法和评标标准 | 25 |
| 第五章采购需求 | 35 |
| 第六章拟签订的合同文本 | 35 |
| 第七章投标文件格式 | 50 |

第一章投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：11000025210200159719-XM001

项目代理编号：HCZB-2025-ZB1495

2.项目名称：北京市预约挂号统一平台项目

3.项目预算金额：1900 万元

此金额为预估金额，按照 1 年成功预约 2000 万个号源进行估算，单个网络端预约号源最高限价 0.46 元/个，单个电话端预约号源最高限价为 3.94 元/个，采购人按照中标单位的投标报价和实际成功预约号源据实结算。

4.采购需求：

提供北京二、三级以上医院统一的预约挂号服务，包括人工坐席、微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）等多渠道预约，提供检查检验报告查询、医疗影像查询、支付等常规服务。投标人所提供的服务，包含所有配套资源，其中包含所占用的网络资源、云资源、服务器资源、坐席人员、坐席系统、坐席人员办公职场及预约挂号各环节涉及的三网用户短信发送通道等，具体详见第五章采购需求。

5.合同履行期限：12 个月（以最终签订合同为准）；

6.本项目是否接受联合体投标：□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：

2.1 中小企业政策

■本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

□本项目专门面向 □中小□小微企业采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

□本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

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:

3.1 本项目是否属于政府购买服务:

否

■是, 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, 不得作为承接主体;

3.2 其他特定资格要求:

1、投标人必须为投标文件递交截止之日前未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的。

2、投标人具备有效的中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务），应提供有效的证明材料。

三、获取招标文件

1.时间: 2025年12月18日至2025年12月25日, 每天上午 9:00 至 12:00 , 下午 13:00 至 17:00 (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: 供应商持 CA 数字认证证书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>) 获取电子版招标文件。

本项目采用电子化与线下流程结合招标方式, 相关操作如下:

(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

(2) 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。

(3) 招标文件获取方式: 供应商按照规定办理 CA 数字证书或电子营业执照后, 自招标公告发布之日起持供应商自身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免费获取电子版招标文件 (未按上述获取方式和期限下载招标文件的投标无效。)。

投标人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招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包, 投标人递

交相应包的投标文件无效。

(4) 证书驱动下载:于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。

(5) CA 认证证书服务热线 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。

注意: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。

4. 售价: 0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间: 2026 年 1 月 8 日 9 点 30 分 (北京时间)。

地点: 北京市丰台区广安路 9 号国投财富广场 6 号楼 15 层 1518 会议室。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策: 节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小微企业发展、支持监狱、戒毒企业发展、促进残疾人就业、支持脱贫等政府采购政策。

2 本次公告同时在中国政府采购网、北京市政府采购网平台发布

七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称: 北京市卫生健康委员会

地址: 北京市通州区达济街 6 号院 1 号楼

联系方式: 010-55532663

2. 采购代理机构信息

名称: 华采招标集团有限公司

地址: 北京市丰台区广安路 9 号国投财富广场 6 号楼 1601 室

联系方式: 010-63509799-8038/8078

3. 项目联系方式

项目联系人：崔丽洁、赵娜、刘金秀、金珊

电话：010-63509799-8038/8078

第二章投标人须知

投标人须知资料表

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

| 条款号 | 条目 | 内容 |
|-------|--------|---|
| 2.2 | 项目属性 | 项目属性： ■服务 □货物 |
| 2.3 | 科研仪器设备 | 是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否 |
| 2.4 | 核心产品 | ■关于核心产品本项目不适用。 □本项目_包为单一产品采购项目。 □本项目_包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。 |
| 3.1 | 现场考察 | ■不组织 □组织，考察时间：_年_月_日_点_分 考察地点：_____。 |
| | 开标前答疑会 | ■不召开 □召开，召开时间：_年_月_日_点_分 召开地点：_____。 |
| 4.1 | 样品 | 投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。 |
| 5.2.5 | 标的所属行业 | 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： 信息传输业 |

| | | |
|----------|------------|---|
| 11. 2 | 投标报价 | <p>投标报价的特殊规定:</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有, 具体情形: 此金额为预估金额, 按照 1 年成功预约 2000 万个号源进行估算, 单个网络端预约号源最高限价 0.46 元/个, 单个电话端预约号源最高限价为 3.94 元/个, 采购人按照中标单位的投标报价和实际成功预约号源据实结算。</p> |
| 12. 1 | 投标保证金 | <p>投标保证金金额: 11495 (壹万壹仟肆佰玖拾伍元整)</p> <p>投标保证金收受人信息:</p> <p>投标保证金汇款账户:</p> <p>开户行名称: 华采招标集团有限公司</p> <p>开户行: 建行北京西客站支行 (仅限投标保证金)</p> <p>账号: 1105 0165 5100 0000 0292 (备注 ZB1495)</p> <p>行号: 1051 0000 9047</p> |
| 12. 7. 2 | | <p>投标保证金可以不予退还的其他情形:</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有, 具体情形:</p> <p>(1) 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销其投标;</p> <p>(2) 中标人在规定期限内未能根据投标人须知第 25 条规定签订合同。</p> |
| 13. 1 | 投标有效期 | 自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。 |
| 14. 1 | 投标文件的签署、盖章 | <p>投标文件资格证明文件: 正本: 1 份, 副本: 6 份, 电子版: 1 份。</p> <p>投标文件商务技术文件: 正本: 1 份, 副本: 6 份, 电子版: 1 份。</p> <p>(电子文件应提供可编辑 word 文档和 PDF 盖章扫描件, 存储载体为 U 盘)。</p> <p>若投标文件正本和副本、电子文件不符, 以纸质正本为准。</p> |
| 22. 1 | 确定中标人 | <p>中标候选人并列的, 采购人是否委托评标委员会确定中标人:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的, 以技术部分得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p> |
| 25. 5 | 分包 | <p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许, 具体要求:</p> <p>(1) 可以分包履行的具体内容: /;</p> <p>(2) 允许分包的金额或者比例: <u> </u> /;</p> <p>(3) 其他要求: /</p> |
| 25. 6 | 政采贷 | 为更大力度激发市场活力和社会创造力, 增强发展动力, 按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》(京政办发(20238 号)部署, 进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务(以下简称“政采贷”), 北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》(京财采购(2023)637 号)。有需求的供应商, 可按上述通知要求办理“政采贷”。 |

| | | |
|--------|------|---|
| 26.1.1 | 询问 | 询问送达形式: 原件送达 |
| 26.3 | 联系方式 | <p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门: <u>北区招标事业部</u>;</p> <p>联系电话: <u>010-63509799-8083/8079</u>;</p> <p>通讯地址: <u>北京市丰台区广安路9号国投财富广场6号楼1601室</u>。</p> |
| 27 | 代理费 | <p>收费对象:</p> <p><input type="checkbox"/>采购人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准:</p> <p>(1) 以项目预算金额作为收费的计算基数。</p> <p>(2) 采购代理机构参照原计价格[2002]1980号文、发改办价格[2003]857号文及发改价格[2011]534号文有关规定下浮10%向中标人收取中标服务费用。</p> <p>(3) 中标服务费币种与中签签订合同的币种相同或采购代理机构同意的币种。</p> <p>缴纳时间: 中标人在领取中标通知书时一次性向采购代理机构交纳所有中标服务费。</p> <p>服务费汇款账户:</p> <p>开户名: 华采招标集团有限公司</p> <p>开户行: 建行北京西客站支行</p> <p>账号: 1100 1028 0000 5300 6877</p> <p>行号: 1051 0000 9047 (102800)</p> |

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 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、核心产品

- 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《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 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。

5.1.2 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。

5.1.3 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）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 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》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）。

5.2.1.2 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。

5.2.1.3 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。

5.2.1.4 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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：

5.2.3.1 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）；

5.2.3.2 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；

5.2.3.3 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；

5.2.3.4 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；

5.2.3.5 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）；

5.2.3.6 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。

- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整:见第四章《评标方法和评标标准》。
- 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品
- 5.3.1 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。
- 5.3.2 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)。
- 5.3.3 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,则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书,否则**投标无效**;
- 5.3.4 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四章《评标方法和评标标准》(如涉及)。
- 5.4 正版软件
- 5.4.1 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）。

5.5 网络安全专用产品

5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》(2023年第1号),所提供的产品属于列入《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时,应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求,由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 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（具体标准见第五章《采购需求》）,否则投标无效;属于推荐性标准的,优先采购,具体见第四章《评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 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,则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求,推动政府采购需求标准建设,财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准,本项目如涉及,则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用,无论投标的结果如何,采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购

需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在本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；

- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
- 11.3 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。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人资源超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。（适用于全流程电子标）。
- 12.5 投标保证金有效期同投标有效期。
- 12.6 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标

人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其投标无效。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应按招标文件第二章投标人须知资料表的规定准备投标文件的正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“电子版”。副本可以为正本的复印件，若正本和副本、电子文件不符，以纸质正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写；

14.3 任何对投标文件行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或其授权代表签字或加盖本单位公章后有效；

14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责；

14.5 招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”，不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章，否则将被视为无效投标。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标文件一律采用 A4 纸（图纸、彩页等除外）左侧装订。装订应牢固可靠，不易散落，不得采用活页式装订，采购人或采购代理机构对因装订不牢造成的文件散失不负责任。

15.2 投标人应将“开标一览表”、“投标文件资格册正本”、“投标文件资格册副本”、“投标文件商务技术册正本”、“投标文件商务技术册副本”“投

标保证金复印件”（如适用）、“投标文件电子版”、“样品（如适用）”分开单独密封，并在密封袋/箱上分别注明标明“开标一览表”、“投标文件资格册正本”、“投标文件资格册副本”、“投标保证金”、“投标文件电子版”、“投标文件商务技术册正本”、“投标文件商务技术册副本”、“样品”字样，在投标时单独递交。同时提供“法人代表授权书（加盖本单位公章）”及“授权代表身份证复印件（加盖本单位公章）”。

15.3 所有密封袋/箱上均应：

- 1)清楚标明投标文件递交地点暨开标地点。
- 2)注明招标的项目名称、项目代理编号和投标人名称和地址，以及“在（开标时间）之前不得启封”的字样。如果投标人未按上述要求加写标记的，采购代理机构对投标文件的误投概不负责。
- 3)投标人提供投标文件的密封粘贴处应加盖本单位公章，以便确认密封情况，不符合要求的投标将被拒绝。

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将投标文件按投标邀请中规定的投标地点递交。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 开标过程将宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人代表确认。
- 18.3 开标时，采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人代

表确认。

- 18.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。
- 20.2 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。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

- 22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定成交供应商。

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律

责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 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。

26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，由投标人派授权代表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。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。
- 26.2.4 投标人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。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

- 27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章资格审查

一、资格审查程序

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

二、资格审查要求

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
|-----|---------------------------------------|--|------------|
| 1 | 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条 规定及法律法规的其他规定 | 具体规定见第一章《投标邀请》 | |
| 1-1 | 营业执照等证明文件 | 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，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、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。 | 提供证明文件的复印件 |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
|-----|------------------|---|------------------------|
| 1-2 | 投标人资格声明书 | 提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。 | 格式见《投标文件格式》 |
| 1-3 | 投标人信用记录 | 查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。 | 无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。 |
| 2 | 落实政府采购政策需满足的资格要求 | 具体要求见第一章《投标邀请》 | |
| 2-1 | 中小企业声明函 | 当本项目(包)涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。1、投标人单独投标的，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。2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，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，且满足招标文件关于预留份额的要求。。 | 格式见《投标文件格式》 |
| 2-2 | 其它落实政府采购政策的资格要求 | 如有，见第一章《投标邀请》 | 提供证明文件 |
| 3 | 本项目的特定资格要求 | 如有，见第一章《投标邀请》 | |

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 | 格式要求 |
|-----|---------------|---|-------------------------------|
| 3-1 | 是否接受联合体投标 | <p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人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投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p> | 提供《联合协议》原件 格式见《投标文件格式》 |
| 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，投标人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《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书” |
| 3-3 | 其他特定资格要求 | 如有，见第一章《投标邀请》 | 提供证明文件 |
| 4 | 投标保证金 | 按照招标文件的规定提交投标保证金。 | |
| 5 | 获取招标文件 | <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招标文件。</p> <p>注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。</p> | |

第四章评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，投标无效。

符合性审查要求

| 序号 | 审查因素 | 审查内容 |
|----|---------------------------|---|
| 1 | 授权委托书 | 按招标文件要求提供授权委托书； |
| 2 | 投标完整性 | 未将一个采购包中的内容拆开投标； |
| 3 | 投标报价 | 投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价； |
| 4 | 报价唯一性 | 投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）； |
| 5 | 投标有效期 | 投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的； |
| 6 | 实质性格式 | 标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的； |
| 7 | ★号条款响应 | 投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的； |
| 8 | 报价的修正(如有) | 不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有） |
| 11 | 报价合理性 | 报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的； |
| 12 | 进口产品(如有) | 招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品非进口产品的； |
| 13 | 国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的 | 国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证 |

| | | |
|----|--------|--|
| | | 机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 投标产品如涉及计算机信息系统安全专用产品的，须提供公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证； 3) 投标产品如有属于开展国家信息安全产品认证产品范围的，须提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书等； 4) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品； 5) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。 |
| 14 | 公平竞争 | 投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的； |
| 15 | 串通投标 | 不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出； |
| 16 | 附加条件 | 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的； |
| 17 | 其他无效情形 | 投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 |

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
□有，具体规定为：_____
■无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 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。

- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.2 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。
- 2.5.3 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。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的

优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

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

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

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

3.2.3 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）。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

■随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

- 4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
- 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
- 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 1 名中标候选人。

5 报告违法行为

- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

| 序号 | 评审项目 | 评审内容 | 评分依据 |
|----|------|-----------------|---|
| 1 | 投标报价 | 网络端报价 (8分) | 1: 单个网络端评标价格分数= (评标基准价/投标报价) × 价格权重 (8%) × 100 备注: 实质性响应招标文件要求且单个网络端价格最低的投标报价为评标基准价。 |
| | | 电话端报价 (2分) | 2: 单个电话端评标价格分数= (评标基准价/投标报价) × 价格权重 (2%) × 100 备注: 实质性响应招标文件要求且单个电话端价格最低的投标报价为评标基准价。 |
| 2 | 商务部分 | 投标人资质证书 (3分) | 投标人提供有效的质量管理体系认证证书、信息安全管理体系建设证书、信息技术服务管理体系认证证书, 每提供 1 个证书得 1 分, 最高 3 分, 最低得分 0 分。 注: 须提供证书复印件并加盖公章。 |
| | | 类似项目业绩 (12分) | 对投标人近三年 (2022 年 1 月 1 日至今, 以合同签订日期为准) 承担类似业绩进行评价, 每提供 1 项业绩得 2 分, 最高得 12 分。 注: 投标人需提供案例合同复印件 (至少应包括合同首页、内容页、签字盖章页) 作为证明业绩证明材料, 如未提供业绩证明材料或提供的材料不齐全的, 业绩将不予认可。 |
| 3 | 技术部分 | 服务上线时效 (4分) | 根据招标文件要求, 对投标人提供的服务时效承诺进行评价: 预约挂号统一平台可同时提供电话预约、网络预约, 包括微信公众号、“京通”(微信、支付宝、百度小程序)等多种预约挂号服务(含挂号及检查检验报告查询、医疗影像查询、支付等常规服务)。预约服务提供北京地区二级、三级医院号源服务。实现号源数据库统一管理。 以上内容承诺在中标通知书发出后, 20 个日历日内上线得 4 分, 超过 20 个日历日得 0 分。 注: 投标人须提供承诺函, 并加盖公章。如在服务期不能按照承诺内容提供服务, 将承担违约责任。 |
| | | 坐席客服团队方案 | 针对投标人提供的坐席客服团队方案进行评价: (1) 投标人承诺能在中标后 20 个日历日内提供 120 人的坐席 |

| | | |
|--|----------------|--|
| | (6 分) | <p>客服《人员基本信息表》 (至少包括：人员姓名、性别、身份证号、联系电话)；承诺客服代表不得与其他项目重复，投标人应考虑企业自身协调组织实力，如在服务期不能按照承诺内容提供服务，将承担违约责任，提供承诺函得 3 分，否则不得分。</p> <p>(2) 投标人承诺能在中标后 20 个日历日内提供 180 人的《储备人员信息表》(至少包括：人员姓名、性别、身份证号、联系电话)，投标人应考虑企业自身协调组织实力，如在服务期不能按照承诺内容提供服务，将承担违约责任，提供承诺函得 3 分，否则不得分。</p> <p>注：投标人须提供承诺函并加盖公章，格式自拟</p> |
| | 技术能力 (30 分) | <p>投标人针对第五章 二、服务要求 3、技术能力要求 3.1 平台服务及业务流程要求逐条响应，此项最高 30 分：</p> <p>3.1.1、提供相应的平台访问量业务量统计截图及分析报告，同时提供平台压力测试报告。提供系统性能监控、日志监控等记录截图、相关报告及日志样表等材料。</p> <p>3.1.2、提供完整的挂号业务流程方案，其中包括业务完整的流程图。</p> <p>3.1.3、提供完整的项目优势方案，包括网络资源快速扩容优势、平台及网络性能优势、统一网络管理优势、与医院对接组网优势、平台上线进度优势、维护服务优势、挂号平台运营经验优势、重要节日平台服务保障优势。</p> <p>3.1.4、提供详细的平台坐席方案，需提供电话呼叫系统接听界面截图。</p> <p>3.1.5、提供平台后续发展规划方案。</p> <p>(1) 以上每 1 项方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 6 分；</p> <p>(2) 以上每 1 项方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 3 分；</p> <p>(3) 以上每 1 项方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求，或未针对招标需求进行应答阐述仅对招标需求的简单复制，得 1 分；</p> <p>(4) 以上每 1 项方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>1: 投标人针对第五章二、服务要求 3、技术能力要求中 3.2 维护及服务响应要求 3.2.1-3.2.5 逐条响应，此项最高 25 分：</p> <p>3.2.1、提供完整的服务团队管理方案，包括维护团队、服务响应团队、坐席管理团队方案，并提供服务团队的人员名单，及其社保证明或劳动合同或在职证明材料。</p> <p>3.2.2、提供完整的安全防护方案。提供各类风险防范检测及评估报告。</p> <p>3.2.3、提供完整的应急服务保障方案。</p> <p>3.2.4、提供完整的平台服务保障方案。包括用户日常申诉处理流程、用户日常投诉处理流程、日常医院需求支撑流程。</p> <p>3.2.5、提供完整的新增职场及运营保证方案。包括坐席人员培训计划、医院后台使用培训手册。</p> <p>(1) 以上每 1 项方案内容进行了详细的阐述，能正确理解项目需求，思路清晰，合理分析现状且满足招标要求，得 5 分；</p> <p>(2) 以上每 1 项方案内容虽进行阐述但并未贴合项目实际情况进行详细论述，或方案中未包括具体实施细节及措施，得 2 分；</p> <p>(3) 以上每 1 项方案虽进行阐述但不能够完全满足招标需求，或未针对招标需求进行应答阐述仅对招标需求的简单复制，得 1 分；</p> <p>(4) 以上每 1 项方案内容未进行任何阐述或不满足招标要求，得 0 分。</p> |
| | | <p>2: 投标人针对第五章二、服务要求 3、技术能力要求中 3.2 维护及服务响应要求 3.2.6-3.2.8 逐条响应：</p> <p>3.2.6、承诺数据安全，数据不得用于其他商业行为，待合同到期之后，数据需全部交由采购人，后续不得利用此数据进行商业变现。此项须提供承诺函，承诺内容满足要求，内容格式自拟并加盖投标人公章，满足上述所有要求得 2 分，否则不得分。</p> <p>3.2.7、接受采购人指定的第三方监管机构的监督，配合提供采购人允许的相关数据，同时投标人也应具备良好的数据管理能力。提供承诺函，承诺内容满足要求，内容格式自拟并加盖投标人公章，满足上述所有要求得 2 分，否则不得分。</p> <p>3.2.8、投标人应建立完善的内控制度、管理制度，利用有效技术手段，通过人防、技防，保证平台号源的可追溯性。投标人需与采购人签订廉洁从业保证书，确保投标人具备廉洁风险</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>防范责任。提供针对上述要求的管理制度得 2 分；提供承诺函，承诺内容满足廉政要求，承诺函内容格式自拟并加盖投标人公章，提供得 1 分，否则不得分。</p> <p>3：平台及承载平台的云资源池需按照国家新版（2.0）网络安全等保三级定级备案，并提供相关备案证明，满足要求得 3 分，不满足得 0 分。</p> |
|--|--|--|

第五章采购需求

（一）项目概述

1. 项目名称及项目预算金额

项目名称：北京市预约挂号统一平台项目

项目最高限价：1900 万元

（此金额为预估金额，按照 1 年成功预约 2000 万个号源进行估算，单个网络端预约号源最高限价 0.46 元/个，单个电话端预约号源最高限价为 3.94 元/个，采购人按照中标单位的投标报价和实际成功预约号源据实结算。）

2. 项目概况

北京市作为公立医院改革全国重点联系城市，在积极推进公立医院改革进程中，秉承“医者先行”理念，挖掘医疗服务潜力，完善医疗服务措施，创新服务模式，从医疗服务的供需两端入手推出了一系列便民、惠民措施。

为了进一步推动和改善预约挂号服务，优化北京市就医流程，改善患者就医体验，北京市卫生健康委员会推行统一挂号服务是一项重大的惠民举措，目的是以预约挂号为切入点，研究探索缓解大医院看病“三长一短”等看病难问题，充分落实医药卫生体制改革精神，实践“以病人为中心”的服务理念，提高门诊服务效率，改善患者就医体验。

为此，北京市卫生健康委员会此次通过公开招标，建立一套预约挂号统一服务公益平台，整合全市各医院预约号源数据，北京市卫生健康委员会负责医疗机构接入统一平台的整体组织、协调与支撑工作，将北京市各二、三级以上医院号源统一展示，实现统筹管理，通过有公信力的电话号码、微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）等多渠道，为公众提供统一的预约挂号服务，以进一步提高百姓预约效率，改善百姓预约体验。

全市预约挂号统一平台宗旨是面向社会提供统一医疗机构预约挂号服务，此统一平台体现了政府公益服务属性，不以盈利为目的，并接受政府监管。

目前平台共开放近 300 家二级以上医院的公众预约挂号。

3. 采购服务内容

提供北京二、三级以上医院统一的预约挂号服务，包括人工坐席、微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）等多渠道预约，提供检查检验报告

查询、医疗影像查询、支付等常规服务。投标人所提供的服务，包含所有配套资源，其中包含所占用的网络资源、云资源、服务器资源、坐席人员、坐席系统、坐席人员办公职场及预约挂号各环节涉及的三网用户短信发送通道等。服务期限为 12 个月。

（二）服务要求

1. 招标内容

1. 1 预约挂号统一平台可同时提供电话预约、网络预约【微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）】多种预约挂号服务（含挂号及检查检验报告查询、医疗影像查询、支付等常规服务）。预约服务提供北京地区二级、三级医院号源服务。实现号源数据库统一管理，并在中标后 20 个日历日内服务正式运行上线。

1. 2 各渠道（电话预约、网络预约【微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）】多种预约挂号服务需提供 7*24 小时服务。

1. 3 具备具有公信力的统一号码的呼叫中心服务能力，且简单易记，社会认知度高，百姓使用频繁。

1. 4 根据北京市现有挂号平台坐席渠道日均 8000 个约成量测算，服务本项目需提供不少于 120 人的坐席客服，投标人应在中标后提供相应《人员基本信息表》（包括姓名、电话、身份证件信息等），坐席人员需在发布中标通知后 20 个日历日内上岗。同时，投标人应具有雄厚的人员储备能力，根据突发情况及大量咨询量，可提供用于快速动态调整至 300 坐席客服的储备人员，满足高峰 5 万个以上号源的电话预约呼叫服务和相关查询服务的需求，投标人应在中标后提供相应《储备人员信息表》（包括姓名、电话、身份证件信息等）。

1. 5 具备统一界面的预约挂号公众微信号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序），支持敬老版。网络渠道连通性满足每天 20 万及以上号源的预约及查询服务。具备相应防止各种网络攻击的安全措施及防刷号措施。

2. 管理目标要求

2. 1 实现电话和网络预约两种服务形式和后台管理的整合，并统一进行建设、运营和维护，保证全市所有预约号源在一个数据库平台下进行统筹分配和管理。

2. 2 对患者挂号服务零收费，平台服务体现了政府公益服务属性，不以盈利为目的，并接受政府监管。

3. 技术能力要求

3.1 平台服务及业务流程要求

3.1.1 提供完整的平台服务方案，需具备高并发、高可用、高可扩展核心能力，支持横向扩展与弹性伸缩，满足大规模互联网业务场景需求。应用服务及数据库需采用集群方式部署，保障高可用性，数据库服务器采用主备方式运行，具备自动切换机制，可以支撑 2000 以上的并发连接数，可以支撑 8000/s 以上的前端并发服务。

1) 预约挂号坐席高峰期不少于 300 个坐席并发服务，每日日活承载量不少于 14 万，同时具备快速扩容上线能力。提供访问量业务量统计截图及分析报告，同时提供平台压力测试报告。

2) 提供统一的标准医院对接接口规范和能力。

3) 平台具备预约挂号统计分析功能，包括平台建设时期的集中统计分析，以及系统运维期的新增或变化的统计分析，市卫健委管理人员可以登录、访问和操作。平台可与医院通过专线、虚拟专线、互联网等连接方式实现号源数据的上传下载等相关服务。

4) 投标人需按照采购人要求对平台功能进行更新、完善、调整以及优化，对其需求进行分析、开展方案设计，根据采购人最终认可的方案进行软件更新、测试，并在规定的时限内部署上线。

5) 投标人需每日进行系统性能监控、日志监控，形成简明监控记录，每月形成并提交月度数据分析报告，需提供监控记录截图，相关报告及日志样表等材料。

3.1.2 提供完整的挂号业务流程方案，主要功能包括医院列表展示、号源展示、就诊人管理、预约挂号、取消挂号、公告列表、帮助中心、挂号订单查询、用户注册、登录、实名认证、医院搜索、科室搜索、修改账户、绑定微信等，并描述相关业务流程。需提供流程图。

3.1.3 提供完整的项目优势方案，包括网络资源快速扩容优势、平台及网络性能优势、统一网络管理优势、与医院对接组网优势、平台上线进度优势、维护服务优势、挂号平台运营经验优势、重要节日平台服务保障优势。

3.1.4 提供详细的平台坐席方案，包括现有坐席能力及快速扩容能力方案。呼叫中心坐席数量大，并能根据预约挂号项目需要及时扩容，能够满足海量呼入

服务；电话呼叫接听界面友好，人工接听；支持固话和移动电话的呼入；

3.1.5 提供平台后续发展规划方案。

3.2 维护及服务响应要求

3.2.1 提供完整的维护保障方案，包括维护团队、服务响应团队、坐席团队方案。

维护团队不少于 30 人，需为投标人自有人员，提供证明或劳动合同或在职证明材料。人员至少有 2 年以上维护同类信息应用系统（相同行业、相同技术类型）的工作经验。提供 7×24 小时维护保障及运营服务，随时响应维护要求。在每年“元旦”“春节”“清明”“五一”“端午”“中秋”“十一”节假日及“两会”等重大活动及恶劣天气、重大勤务期间，需按照要求提供重点保障服务。

服务响应团队不少于 40 人，需为投标人自有人员，提供社保证明或劳动合同或在职证明材料。具有良好的沟通理解能力，能够准确把握采购人的业务需求，与医院进行良好沟通，及时处理医院日常个性化需求，并能有效处理日常用户申诉及投诉。

坐席管理团队不少于 5 人，需为投标人自有人员，提供社保证明或劳动合同或在职证明材料。人员按照业务需求进行统筹管理，具备灵活的本地远程运营模式：同时至少具备本地及异地两个以上职场，具备远程及现场管理能力。

3.2.2 提供完整的安全防护方案，包括网络安全、系统安全、安全管理体系、黑名单爽约监控、实名制管理、防范黄牛号贩体系、平台安全审计功能。平台需确保不间断安全稳定运行，不得出现影响用户使用的故障问题（第三方基础服务中断、大规模网络攻击等非平台可预见、可避免、可控制的情形除外），应满足 99.99% 的年度服务可用率要求。

预约挂号信息资源归市卫健委所有，未经过政府同意，中标人不得对外发布预约挂号相关信息资源，不得将数据提供给第三方。

平台及承载平台的云资源池需完成网络安全等保三级定级备案，通过国家新版（2.0）网络安全等保三级标准测评并按照等保三级要求进行管理按照等保三级要求进行管理。平台具备多种网络安全防护能力，并定期对统一平台开展渗透测试、内网安全检测、符合性评测和风险评估。

3.2.3 提供完整的应急服务保障方案，包括紧急事件响应服务方案，异地灾备方案、突发事件应急方案。可提供本地化服务，并备有维持系统正常使用的备

品备件，保证采购人在维保期内不会因缺乏零件而影响系统正常运行。

3.2.4 提供完整的平台服务保障方案，包括质量管理、措施，服务水平承诺，平台实施计划与进度、项目组织管理，技术支持、运营与服务流程，包括用户日常申诉处理流程、用户日常投诉处理流程、日常医院需求支撑流程。

3.2.5 提供完整的新增职场及运营保证方案，包括新增职场介绍、坐席配备情况介绍，坐席人员培训计划保障方案，包括坐席人员培训、医院后台使用培训等。

3.2.6 承诺数据安全，数据不得用于其他商业行为，待合同到期后，数据需全部交由采购人，后续也不得利用此数据进行商业变现。

3.2.7 接受采购人指定的第三方监管机构的监督，配合提供采购人允许的相关数据，同时投标人也应具备良好的数据管理能力。

3.2.8 投标人应建立完善的内控制度、管理制度，利用有效的技术手段，通过人防、技防，保证平台号源的可追溯性。投标人需与采购人签订廉洁从业保证书，确保投标人具备廉洁风险防范责任。

第六章拟签订的合同文本

(以实际签定为准)

北京市预约挂号统一平台服务项目

合作协议书

年 月 日

甲方：北京市卫生健康委员会

乙方：

为做好北京市预约挂号统一平台（以下简称“统一平台”）服务项目，甲乙双方经友好协商达成以下协议：

一、合作内容

1.1 甲乙双方就统一平台服务项目开展合作，甲方委托乙方利用其拥有的社会公共平台提供北京市电话和网络统一预约挂号服务，通过统一平台整合北京市医疗机构预约号源数据，实现统筹管理，以进一步提高预约挂号效率，改善社会公众的预约体验；

1.2 乙方为甲方提供统一平台服务，根据预约挂号服务的实际情况、管理要求和服务标准，提出实施方案，为社会公众提供便捷、高效的预约挂号服务。

二、合作目标

2.1 统一平台通过小程序、电话号码和公众号对社会公众提供预约挂号服务，对社会公众预约挂号不收取服务费。

2.2 统一平台实现电话和网络预约两种服务形式和后台管理的整合，并统一进行建设、运营和维护，保证全市所有预约号源在一个数据库平台下进行统筹分配和管理。

2.3 统一平台以提供便捷、高效的公益性预约挂号服务为目标，接受甲方监管。

三、双方职责

3.1 甲方职责

3.1.1 甲方负责根据北京市预约挂号服务的实际情况，制定、调整统一平台的管理目标、服务要求和服务标准，并对服务规则和政策进行解释；

3.1.2 甲方负责医疗机构接入统一平台的整体组织、协调与支撑工作；

3.1.3 甲方负责协助乙方做好统一平台与医疗机构信息系统对接的前期准备与协调工作；

3.1.4 甲方负责处理由于甲方原因产生的服务投诉，并每月向乙方反馈处理结果；

3.1.5 甲方负责统一平台的总体社会宣传，指导乙方编制统一平台使用须知，并

向社会公示；

3.1.6 甲方定期对乙方服务工作进行评估，评估内容包括服务质量、管理水平、运行机制及信息安全等内容。甲方根据评估结果向乙方提出要求或建议，乙方应根据甲方要求和建议在甲方要求的期限内完成整改。

3.2 乙方职责

3.2.1 乙方按照甲方制定、调整的统一平台管理目标、服务要求和服务标准开展相关工作，提供便捷、高效的预约挂号服务；

3.2.2 乙方负责统一平台的建设、运营和维护，不得以内部招标形式将运营、应用系统核心维护、核心架构及业务逻辑设计部分委托给其他经营主体从事。乙方掌握统一平台软件源代码、主要程序编写和维护技术，协助推进统一平台在市政务云或健康云上部署迁移。乙方按照国家新版（2.0）网络安全等保三级标准组织开展统一平台安全测评，并进行定级备案，定期对统一平台开展供应链安全审查、外围监控、信息安全漏洞分析与风险评估，每季度形成情况报告，报送给甲方。乙方配备专门技术人员（身份为乙方正式员工，接触系统的技术人员要签署个人从业承诺书和保密协议），提供统一平台全天候 7×24 小时不间断技术支持服务，发现故障应立即向甲方报告，并及时排除系统故障，确保用户信息安全和系统稳定、高效运行；

3.2.3 乙方负责以“_____”作为电话预约挂号服务的统一接入号码，支持所有固话和移动电话呼入，提供 7×24 小时人工服务和业务运营，并根据业务发展需要，及时调配座席和人员数量，保证预约挂号服务质量，满足社会公众的海量呼入需求，确保运营指标即：预约挂号服务水平大于90%、电话系统可用率为99.5%；

3.2.4 乙方负责以：“京通”APP 和小程序、“_____”微信公众号作为网络预约挂号服务的统一接入渠道，提供渠道建设、维护、业务运营和网络安全保障工作。栏目、页面、功能等各个方面的设置和内容，以及在线支付、分级诊疗等能力的支撑方面，应当经过甲方同意，根据要求不断调整，满足社会公众的海量访问需求，网络侧系统可用率为 99.5%；

3.2.5 乙方每半年期结束后 15 个工作日内，或甲方提出的服务量核实确认需求周期后 15 个工作日内，向甲方书面报送统一平台的预约挂号情况统计报告，内容主要包括

话务呼入量数据、转预约挂号座席的受理量数据、电话平均等待时长、平均通话时长、日平均成功挂号数量及成功挂号率、夜间工作数据、来话周期数据分析，以作为评估之后的付款依据。甲方对报告形式和内容有特殊要求的，乙方应当遵照执行；

3.2.6 乙方应在社会公众要求和技术条件具备的情况下，配合甲方开发并完善客户端、WAP、微信等预约挂号方式，以更加便捷社会公众使用预约挂号服务；

3.2.7 乙方应结合接入统一平台的医疗机构的实际情况，提供多种方式的号源数据交换方式，确保与医疗机构号源数据交换的及时准确。同时应建立统一平台预约挂号数据的统计分析功能，为甲方决策提供细分数据，并提供甲方管理人员登录访问和操作使用权限；

3.2.8 乙方应确保统一平台号源数据的安全，未经甲方书面同意，乙方不得对外发布预约挂号相关信息或将号源数据提供给第三方；

3.2.9 乙方负责处理由于乙方原因产生的服务投诉；

3.2.10 乙方应严格落实平台用户实名制要求，并持续从技术层面开展号贩子治理工作，保障平台资源得到有效利用。

四、合同价款、付款方式

4.1 合同价款

本合同价款为¥XXX元(人民币XXX元整)，此金额为预估金额，网络预约单个号源为XXX元/个，电话预约单个号源为XXX元/个，甲乙双方按照实际成功预约号源据实结算，如超出预算金额部分由甲乙双方协商，另行签订补充协议结算。

4.2 付款方式

(1) 甲乙双方依据经甲方核实确认后的号源数量据实结算，甲方以银行转账方式向乙方支付服务费。甲乙双方原则上以每半年为一个服务量核算周期，或甲方视财政预算支付周期情况另行提出核实确认需求周期，在此情况下，以甲方提出的核实确认需求周期为一个服务量核算周期。甲方自行或者委托第三方对服务量核算周期内的统一平台服务项目的号源数量进行核实确认，乙方应予配合。

(2) 甲方按照工作进度分三次支付合同价款。第一次支付：前6个月合同服务费用，甲方于对服务量核算周期内的号源数量核实确认后，在_____年月底完成支付；第二次支付：甲方于对甲方提出的核实确认需求周期内的号源数

量核实确认后支付，根据以往政府财政预算周期情况，原则上_____年月底完成支付；第三次支付：甲方于对剩余服务量核算周期内的号源数量核实确认且项目验收合格后支付，最晚于下一年度完成支付。

（3）乙方信息开户行：

账户名：

账号：

纳税人识别号：

地址：

电话：

（4）甲方每次付款期限届满前 5 个工作日，乙方需向甲方出具符合税务部门要求的等额发票，否则甲方有权顺延付款时间且不承担违约责任。

（5）乙方理解并接受，乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定，乙方并负有配合、接受审计机关审计的义务。

（6）如因甲方财政国库支付受限、预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统结账调整等原因造成支付不及时，甲方无需承担违约责任，付款时间由甲乙双方协商后另行确定。

五、验收与评估

5.1 乙方提供的项目服务应符合合同及服务方案所述的相关标准，满足甲方的需求。如果合同中没有提及适用标准，则应符合权威机构发布的最新版本标准。根据合同约定，在项目实施过程中需要进行确认的文档或事项必须由甲方或乙方以书面形式进行确认。

5.2 阶段性服务工作、整体服务工作结束之日起 10 个工作日内，乙方应根据约定向甲方提供服务工作产生的阶段性成果、全部成果。

5.3 项目完成后，经甲方审验并签署后完成验收。验收不合格部分，乙方提供整改方案并实施补救，直到达到验收标准。若乙方未能在甲方确认的整改期限内完成补救并获得甲方验收通过，乙方按合同总金额 20% 向甲方支付违约金。

5.4 甲方认为必要时，可以自行或者委托第三方对乙方完成统一平台服务项目的情况进行评估，乙方应予配合，包含但不限于提交技术文档。

5.5 乙方应向甲方提供统一平台服务项目运营成本核算和财务评估报告。需

要甲方配合的，甲方应予配合。

六、相关权利

6.1 甲方对本合同工作及其成果（包括但不限于数据信息，除统一平台软件源代码外）拥有全部知识产权，乙方履行本合同义务及其成果的知识产权（除统一平台软件源代码外）属于甲方所有。未经甲方事先书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供。

6.2 乙方提供服务的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权方面的有关规定和要求。

6.3 乙方保证向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三人合法权利的情形，并保证甲方不因此受到任何第三方之诉讼或仲裁请求。否则由此给甲方造成损失的，乙方承担全部法律责任和赔偿责任。

七、保密条款

7.1 乙方因履行本协议而知悉、获得的所有信息和资料均为保密信息，未经甲方事先书面认可，不得以泄露、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式（包括自媒体方式）向任何第三方披露任何保密信息或不正当使用。

7.2 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事本项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事本项目的人员一律严格保密。

7.3 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与本项目的人员签署书面《保密协议》。

7.4 在本协议终止或解除后或按甲方要求将上述保密信息返还甲方，或按甲方要求处理，且不得擅自复制留存。

7.5 乙方违反本条的规定，甲方有权解除本协议，乙方应承担引致的法律责任，并赔偿引致之甲方全部损失，包括但不限于任何损失、索赔、责任、费用、开支、律师费用和任何性质的损害赔偿金。

7.6 乙方保密责任的期限是永久的，且不因本合同的变更、解除、终止而解除。

八、违约责任

8.1 任何一方未履行本协议项下的义务或者履行协议义务不符合本协议约定的，均被视为违约，非违约方有权同时采取以下措施：

- (1) 要求违约方继续履行协议义务；
- (2) 要求违约方采取及时、合理的补救措施；
- (3) 要求违约方承担违约责任。

8.2 若乙方未按本合同规定或双方协定的时间进度、质量、数量、工作范围履行任何一项职责，甲方有权要求乙方在合理期限内纠正，逾期未能纠正的，甲方有权通知乙方立即解除合同，乙方应该支付合同总金额 20%的违约金，并赔偿引致之甲方损失。

8.3 乙方提供的服务不符合招标文件或合同约定的任一项要求，除承担本合同约定的相关违约责任外，每一项并应向甲方支付合同总额 0.2%的违约金。

8.4 如因乙方原因造成统一平台或系统出现中止运行或其他重大故障，每发生一次，乙方应向甲方支付合同总价格 0.5%的违约金。如中止超过 24 小时，每增加 12 小时，乙方应向甲方额外支付合同总价格 0.5%的违约金。

8.5 若乙方提供的服务有瑕疵、缺陷、错误，或由于乙方人员错误和疏忽造成甲方数据信息丢失，或存在其它不符合本合同约定的情况，乙方应立即无偿修理、完善、更换及数据恢复，并负担由此产生的检验及其他一切费用并赔偿甲方及最终用户发生的全部费用和直接损失。修理、更换或数据恢复期限不应影响甲方工作进度要求。

8.6 乙方违反本合同约定应向甲方支付违约金、赔偿金或其他费用、支出的，甲方有权从对乙方的应付款项中扣除，不足部分由乙方继续支付。

8.7 任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对权利的放弃或对追究违约责任或义务的放弃。任何一方放弃针对对方的任何权利，或放弃追究对方的任何过失，不应视为对任何其他权利或追究任何其他过失的放弃。前款权利不因本合同的终止、撤销、无效而消失。

九、协议的变更和解除

9.1 未经双方协商一致并书面签署，本协议不得变更；

9.2 甲乙双方未能在对方指定的期限内完成本协议规定的要求，且在对方给

出的宽限期内仍然无法完成的，甲乙双方有权解除协议，并要求对方赔偿因此遭受的损失。

9.3 如遇政策原因不能执行本协议的，甲乙双方应协商解决；协商不成的，任何一方可以解除本协议。解除协议的，应提前一个月书面通知对方。

9.4 除本合同另有约定外，出现下列情形之一，甲方有权全部或部分解除合同：

（1）乙方违反合同义务，经甲方催告后仍未纠正超过 10 天的。

（2）甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的，定义下述条件：

① “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响甲方在采购过程或合同实施过程中的行为。

② “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，损害甲方利益和声誉的行为。

十、转让、转包或分包

未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其合同义务或权利，也不得将合同项下的工作内容转包和分包。违反本条规定的，乙方需承担连带责任且甲方有权拒付本合同任何款项。

十一、退出机制

11.1 服务期内，如乙方提出退出要求，需至少提前 2 个月向甲方提出退出申请，并获得甲方的许可后方可退出，对于由此引致之甲方损失，全部由乙方承担。

11.2 服务期满乙方不再继续提供服务或甲方提前合同解除的，乙方应额外免费提供切换期以配合完成迁移和切换工作，切换期最长不超过 2 个月。如因乙方原因造成未在切换期内完成，乙方需赔偿引致之甲方全部损失。

十二、法律适用和争议解决

12.1 本协议适用中华人民共和国法律；

12.2 双方因本协议的履行而发生的争议，应由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可将争议提交甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

十三、不可抗力

13.1 除非合同中另有约定，不可抗力是指合同双方都不可预见、不可避免、

不能克服的超出认识控制和防范能力的事件，包括地震、洪水、风灾、旱灾、战争、暴乱、骚乱、政府行为等，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务。其中，若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令，导致甲方无法继续履行合同的，均视为甲方受到不可抗力的影响，甲方有权单方提前终止本合同。

13.2 因不可抗力事件致使合同的部分或全部不能履行或延迟履行，则双方彼此间不承担任何违约责任。遇有不可抗力的一方，应在7（柒）日内将该等事件以书面形式通知对方，并提交不能履行或者部分不能履行本合同以及需要延期履行的理由的证明。

十四、其他

14.1 下述文件应互为补充和解释，如有不一致之处，以次序在先及更高要求为准：

- (1) 甲乙双方签订的合同附件或补充协议；
- (2) 本合同书；
- (3) 中标通知书；
- (4) 招标文件及澄清文件；
- (5) 投标文件及澄清文件。

14.2 本合作协议有效期自____年____月____日至____年____月____日；

14.3 本合同的任何修改应由双方签订书面协议；

14.4 与本协议有关的附件与补充协议，与本协议具有同等的法律效力；

14.5 本协议及乙方与各接入平台医疗机构签署的统一平台服务协议构成不可分割的整体，作为甲乙双方合作的法律文件；

14.6 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。一式肆份，双方各持贰份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）

法定代表人（签字）：

(授权代表)

日期:

(授权代表)

日期:

第七章投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式
封面（非实质性格式）

投标文件

（资格证明文件）

项目名称：
项目编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (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（单一来源采购项目除外）；
- (七) 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。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

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

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业声明函

说明：

(1)如本项目(包)不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《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;供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

(2)如本项目(包)专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《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，且建议在资格证明文件部分提供。

(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的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》且建议在资格证明文件部分提供。

(4)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，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《联合协议》;上述文件建议在资格证明文件部分提供。

(5)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投标人出具。联合体投标的，《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，投标人应充分、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。(6)温馨提示:为方

便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，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。

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（请进行勾选）：

- 不属于符合条件的残疾人福利性单位。
- 属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3.2 其他特定资格要求

投标人具备有效的中华人民共和国增值电信业务经营许可证（含国内呼叫中心业务），应提供有效的证明材料。

4 投标保证金凭证/交货单据电子件

二、商务技术文件格式

封面（非实质性格式）

投标文件 (商务技术文件)

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致: (采购人或采购代理机构)

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

- (1) 本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90个日历日。
- (2) 除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。
- (3) 我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。
- (4) 如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人及委托代理人有效期内的身份证件电子件：

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

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

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. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；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件、护照等身份证明文件电子件。提供身份证件的，应同时提供身份证件双面电子件。

附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证件正反面电子件。

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

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号: _____

项目名称: _____

| 序号 | 投标人名称 | 单个网路端投标报价 | |
|-----------|-------|-----------|----|
| | | 大写 | 小写 |
| | | | |
| 单个电话端投标报价 | | | |
| | | 大写 | 小写 |
| | | | |

注: 1.此表中, 每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的单价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称(加盖公章): _____

日期: ____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号: _____ 项目名称: _____ 报价单位: 人民币元

| 序号 | 分项名称 | 单价 (元/个) | 备注/说明 |
|----|-------|----------|-------|
| 1 | 单个网络端 | | |
| 2 | 单个电话端 | | |
| 3 | ... | | |

- 注: 1. 单个网络端预约号源不能超过最高限价 **0.46** 元/个, 单个电话端预约号源不能超过最高限价 **3.94** 元/个。
2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
3.上述各项的详细规格 (如有), 可另页描述。

投标人名称 (加盖公章) : _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____

项目名称：_____

| <p>对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）：</p> <p><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。）</p> <p><input type="checkbox"/>有偏离（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一列明，否则投标无效；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。）</p> | | | | | |
|---|-------------|--------|--------|------|----|
| 序号 | 招标文件条目号(页码) | 招标文件要求 | 投标文件内容 | 偏离情况 | 说明 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：

1. 对合同条款中的所有要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。
2. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号: _____

项目名称: _____

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

注:

1. 投标人应对招标文件第五章采购需求的内容给予逐条响应,以投标服务所能达到的内容予以填写,而不应复印招标的技术要求作为响应内容,有具体参数的应填写具体参数。
2. 在本表中未对招标文件第五章采购需求的内容给予逐条响应的视为没有实质上响应招标文件的要求, 投标无效。
3. 投标人应按照招标文件第五章采购需求中要求提供投标服务技术支持资料(或证明材料),并在采购需求响应及偏离表中给予文件名称、所处投标文件页码或位置等必要说明。
4. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

投标人名称(加盖公章): _____

日期: ____年____月____日

7 中小企业声明函

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具此格式文件。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的的采购项目，投标人应充分、准确地了解所投产品制造企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（请进行勾选）：

- 不属于符合条件的残疾人福利性单位。
- 属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

8、招标文件要求提供或投标人认为应附的其他资料

8.1 投标人近三年（2022年1月1日至今，以合同签订日期为准）承担的评分表中所述类似业绩一览表（格式）

项目编号: _____ 项目名称: _____

| 序号 | 项目名称 | 用户名称 | 合同金额 | 用户联系人 | 用户联系电话 | 备注 |
|----|------|------|------|-------|--------|----|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

注：

- 1.投标人如应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标申请被拒绝。
- 2.投标人应按照招标文件第四章评标程序、评标方法和评标标准中的要求提供业绩证明材料。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

8-2拟派往本项目的维护团队人员名单一览表

项目编号: _____

项目名称: _____

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 技术职称/执业/ 职业资格 | 从事相关 专业年限 | 在本项目中 拟担任工作 |
|----|----|----|----|------------------|--------------|----------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：____年____月____日

维护团队人员简历表

项目编号: _____

项目名称: _____

| | | | |
|---------|--|--------|--|
| 姓 名 | | 年 龄 | |
| 性 别 | | 毕业学校 | |
| 学历和专业 | | 毕业时间 | |
| 执业或职业资格 | | 技术职称 | |
| 单位职务 | | 工作年限 | |

主 要 经 历

| 时间 | 参加过的同类项目名称 |
|----|------------|
| | |

注:

1. 提供主要候选人的专业经验 , 投标人应按照招标文件第四章评标程序、评标办法和评标标准中的要求或第五章采购需求提供业绩证明材料。
2. 投标人须提供拟派往本项目的人员的候选人的技术职称或等级证书。

8-3拟派往本项目的服务响应团队人员名单一览表

项目编号: _____

项目名称: _____

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 身份证信息 | 从事相关专业年限 |
|----|----|----|----|-------|----------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

8-4 拟派往本项目的坐席管理团队人员名单一览表

项目编号: _____

项目名称: _____

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 技术职称/执业/职业资格 | 从事相关专业年限 | 在本项目中拟担任工作 |
|----|----|----|----|--------------|----------|------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

8-5拟派往本项目的坐席客服人员名单一览表

项目编号: _____ 项目名称: _____

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 身份证信息 | 从事相关专业年限 |
|----|----|----|----|-------|----------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

9、多种预约挂号服务 7*24 小时服务能力承诺书

北京市卫生健康委员会：

我单位郑重承诺：我单位具备提供各渠道（电话预约、网络预约【微信公众号、“京通”（微信、支付宝、百度小程序）】的能力，并承诺各渠道服务均保证7*24小时服务不间断。

我单位保证上述承诺真实、有效。如有虚假，我公司将承担提供虚假材料谋取中标的一切法律责任，包括被认定中标无效，被财政部门处以在一定期限内禁止参加政府采购活动行政处罚等严重后果。

特此承诺。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：_____年_____月_____日

10、招标文件第五章“采购需求”规定的投标人需要提供的其他技术证明文件或说明，投标人视需要自行编写包括但不限于：

1、服务上线时效（须提供承诺函）

2、技术能力方案

3、维护及服务响应要求

4、坐席客服团队方案