中财亿泰咨询管理
ZHONGCAI YITAI CONSULTING MANAGEMENT

北京市政府采购项目

竞争性磋商文件

项目名称：医疗保障电话咨询服务项目

采购编号/包号：ZCYT-ZB-202608016/01

采 购 人：北京市医疗保障局

采购代理机构：北京中财亿泰咨询管理有限公司

目　　录

第一章　采购邀请 1

第二章　供应商须知 6

第三章　评审方法和评审标准 23

第四章　采购需求 40

第五章　合同草案条款 45

第六章　响应文件格式 56

第一章　采购邀请

一、项目基本情况

1.采购编号：ZCYT-ZB-202608016

2.项目名称：医疗保障电话咨询服务项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额:275.783317 万元、项目最高限价:275.783317 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 （详见招标文件采购需求）
01	医疗保障电话咨询服务项目	275.783317	1	作为本市民生部门，北京市医疗保障局群众诉求渠道多，数量大。本项目内容为北京市医疗保障局“对外服务热线”的接听及各渠道群众诉求工单的受理、签收、核验、直接答复、派单、回复及回访督办等接诉即办工作……

6.合同履行期限：自 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日止。

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:

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:___/___。

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:/。

三、获取采购文件

1.时间:2026 年 09 月 10 日 09:00 至 2026 年 09 月 16 日 17:00(北京时间) 。

2.地点:北京市政府采购电子交易平台

3.方式: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、开启时间和地点

投标截止时间、开标时间:2026 年 09 月 20 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、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：

1)《政府采购促进中小企业发展管理办法》-财库﹝2020ﴞ46 号；

2)《北京市人民政府关于进一步支持小型微型企业发展的意见》-京政发〔2012〕40 号；

3)《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；

4）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》-财库〔2017〕141 号；

5）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》-国办发〔2007〕51 号；

6）《环境标志产品政府采购实施的意见》-财库[2006]90 号；

7）《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；

8）《北京市财政局关于持续深化政府采购营商环境改革的通知》（京财采购【2022】672 号）等；

9）《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）。

2.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

2.1 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。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 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响应，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

采购包下载采购文件电子版。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响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应

文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应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。

2.6 提交电子响应文件

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

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 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台解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效

3.公告发布媒介：中国政府采购网、北京市政府采购网。

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:北京市医疗保障局

地　　址:北京市通州区留庄路 5 号院

联系方式:郭老师，010-55528906

2.采购代理机构信息

名　　称:北京中财亿泰咨询管理有限公司

地　　址:北京市通州区经略天则北区 5-05

联系方式:010-53676888

3.项目联系方式

项目联系人:李晖

电　　话:010-53676888

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。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。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
■服务
□货物
□工程</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>科研仪器设备</td><td>是否属于科研仪器设备采购项目：
□是
■否</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>■不组织
□组织，考察时间：___年___月___日___点___分
考察地点：_____。</td></tr>
<tr><td>磋商前答疑会</td><td>■不召开
□召开，召开时间：___年___月___日___点___分
召开地点：_____。</td></tr>
<tr><td>4.3.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table><tr><td>包号</td><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>01</td><td>医疗保障电话咨询服务项目</td><td>软件和信息技术服务业</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>10.2</td><td>报价</td><td>报价的特殊规定：
■无
□有，具体情形：_____。</td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： 01 包：27000 元； 磋商保证金收受人信息： 账户名称:北京中财亿泰咨询管理有限公司 开户银行:中国农业银行北京梨园支行 账号:11090501040007856(递交投标保证金专用账号) 递交投标保证金需注明所递交项目的采购编号(例如:ZCYT-ZB-XXXXX,第 X 包) 3.投标保证金递交截止时间同投标截止时间、开标时间。
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： □无 ■有，具体情形： (1) 在开标之日后到投标有效期满前，投标人擅自撤回投标的； (2) 投标人在投标文件中提供任何虚假材料的； (3) 中标人不按招标文件规定与采购人签订合同的。 (4)投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的。
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 90 日历天。
17.2	解密时间	解密时间：30 分钟
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： ■否 □是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人。
23.5	分包	本项目是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求：_____。

条款号	条目	内容
		（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：_____。
23.6	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〔2023〕8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”。
24.1.1	询问	询问提出形式：供应商如果对磋商文件的任何部分有疑问，应以书面的形式一次性提出，并加盖供应商单位公章后送达采购代理机构。采购人将以书面的形式酌情予以澄清（包括对询问的解释，但不说明询问的来源），并发给所有获得磋商文件的供应商。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京中财亿泰咨询管理有限公司； 联系电话：010-53676888； 通讯地址：北京市通州区经略天则北区5-05。
25	代理费	收费对象： □采购人 ■成交供应商 收费标准：参照计价格[2002]1980号文及发改办价格[2003]857号文规定执行； 缴纳时间：收到中标服务费缴纳通知后5个工作日内。 以下账户仅作为缴纳中标服务费使用 账户名称:北京中财亿泰咨询管理有限公司 开户银行:中国建设银行股份有限公司北京通州分行 账　　号:11050172360000003535(仅作为代理服务费使用)

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政策要求）

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

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。关于中小企业的判定依据《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）、《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。

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 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 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。

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 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，将顺延提交首次响应文件的截止时间。

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。供应商应当对所报采购包对应第四章《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开响应，否则其对该采购包**响应无效**。

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。

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。供应商的报价应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，供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。

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；以电子保函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。未按上述要求缴纳保证金的，其**响应无效**。

11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”，还需在

首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。

11.5 磋商保证金（保函）有效期同响应有效期。

11.6 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。

11.7 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：

11.7.1 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；

11.7.2 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；

11.7.3 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。

11.8 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：

11.8.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

11.8.3 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；

11.8.4 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；

11.8.5 《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 竞争性磋商文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书原件等），响应文件中应使用原件的电子件。

13.2 竞争性磋商文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 响应文件的提交

14 响应文件的提交

14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商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、生成并提交电子响应文件。：

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首次响应文件，磋商保证金除外。

15 响应文件提交截止时间

15.1 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，将电子响应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，供应商可以通过电子交易平台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、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、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 响应文件的解密与开启

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　本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。

17.3　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。

17.4　供应商不足 3 家的，不予解密。

17.5　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，在中国政府采购网、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　成交通知书是合同的组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力。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，将依法承担法律责任。

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将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 联合体获得成交资格的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就成交项目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。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

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，由供应商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。

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，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，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　响应文件的资格性检查和符合性审查

1.1　磋商小组将根据《资格性检查要求》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《资格性检查要求》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　《资格性检查要求》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　《资格性检查要求》见下表：

资格性检查要求

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》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 若本项目允许分支机构参加响应，则分支机构参加响应的，此处可提供该分支机构或其所属法人或其他组织的相应证明文件。	提供证明文件的电子件或电子证照
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	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：首次响应文件提交截止时间以后、资格性检查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准； 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	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。

		其他竞争性磋商文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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。	
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	中小企业声明函	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： 1、供应商单独响应的，应提供中小企业声明函；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注 1 或注 2 要求提供证明材料。 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》中如实填报。上述中小企业如为监狱企业或残疾人福利性单位应在声明函中如实列明单位性质，并按注 1 或注 2 要求提供证明材料。 注 1：监狱企业须提供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。 注 2：残疾人福利性单位须按磋商文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。	格式见《响应文件格式》
2-1-1	拟分包情况说明及分包意向协议（类型一）	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；	格式见《响应文件格式》

		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。	
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
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	
3-1	是否接受联合体	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递交。 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。 3、本表序号 3-2 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。 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**。 7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得	格式见《响应文件格式》

		为联合体。	
3-2	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	复印件或扫描件 加盖供应商公章
4	磋商保证金	按照磋商文件的规定提交磋商保证金。	按照磋商文件的规定提交磋商保证金。

1.4　《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按采购文件要求提供授权委托书；
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；
3	响应报价	报价未超过采购文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足采购文件中载明的响应有效期的；
6	签署、盖章	按照采购文件要求签署、盖章的；
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按采购文件要求提供；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或响应文件报价出现前后不一致时，供应商对修正后的报价予以确认；（如有）
9	报价合理性	报价合理，或供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；
10	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；
11	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	其他无效情形	供应商、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。
13	北京市医疗保障局采购项目廉洁承诺书	详见附件“北京市医疗保障局采购项目廉洁承诺书”。

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 磋商小组所有成员应当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 异常低价处理

2.7.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.7.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.7.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供

书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

2.7.4 上述投标（响应）报价指按照本章 3.2 修正后的报价。

2.8 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。

2.9 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.10 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，如最后分项报价表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。

3.2.6 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》4.3 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___/__%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。

3.4 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。

3.4.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.4.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.4.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照采购文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

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）__/___。

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，应当及时向财政部门报告。

二、评审标准

序号	评审类别	评审因素	评审细则
1	价格部分（10 分）	投标报价（10 分）	价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算： 报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。
2	商务部分（20 分）	供应商同类业绩（10 分）	供应商自 2023 年 8 月 1 日至今承担过与本项目需求类似的项目业绩，每有一个得 2 分，本项最高得 10 分。 注：供应商须提供合同复印件/项目委托书作为有效证明文件，包含合同首页及签字盖章页的复印件。不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。
		企业综合实力（6 分）	供应商具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一项证书得 2 分，最多得 6 分，不提供或证书无效不得分。 须提供证书复印件并加盖供应商公章。
		项目负责人（4 分）	拟投入项目负责人有 5 年及以上相关工作经验的，得 4 分；其他情况不得分。 注：提供项目负责人毕业证等证明材料。
		对项目理解、重难点分析及应对措施（10 分）	对项目理解、重难点分析及应对措施，理解全面、具体、分析客观、并提出合理、详细的应对措施，得 10 分； 对项目理解、重难点分析及应对措施，理解较全面、较具体、分析较客观、并提出较合理、较详细的应对措施，得 8 分；

3	技术部分（70 分）		对项目理解、重难点分析及应对措施，理解基本全面、基本具体、分析基本客观、并提出基本合理、详细的应对措施，得 6 分； 对项目理解、重难点分析及应对措施，理解表述不全面、分析有偏差，应对措施合理性欠佳，得 3 分； 未提供，得 0 分。
		项目分析（10 分）	供应商结合本项目情况及采购人业务需求特点等，对本项目委托内容的理解、分析能力。 对采购人业务需求特点理解精准，对委托内容理解全面且具有高度，能够针对采购项目的重点难点问题作出有针对性的分析：10 分； 对采购人业务需求特点理解准确，对委托内容理解全面，分析能力强：8 分； 对采购人业务需求特点理解基本准确，对委托内容理解基本全面，具备分析能力：6 分； 提供了对采购人业务需求特点的理解、对委托内容的理解，但有偏差，分析存在漏洞：3 分； 对采购人业务需求特点理解不准确，对委托内容理解片面，分析能力弱：1 分； 未提供任何材料：0 分。
		政策咨询及接诉即办方案（10 分）	综合考虑供应商提供的政策咨询及接诉即办方案。 方案完整度高、对各项支持服务了解充分、协调能力强，响应时效性极强，完全满足采购需求，得 10 分； 方案完整度较高、对各项支持服务了解较具体、协调能力

			较强，响应及时，可以满足采购需求，得 8 分； 方案完整度一般、对各项支持服务了解程度一般、协调能力一般，响应基本及时，基本满足采购需求，得 6 分； 方案完整度较差、对各项支持服务了解程度较差、协调能力较差，响应及时性较差，勉强满足采购需求，得 4 分； 方案完整度极差、缺少对各项支持服务的了解、协调能力缺失，响应不及时，无法完全满足采购需求，得 2 分； 未提供，不得分。
		质量监控及绩效评估方案 （8 分）	综合考虑供应商提供的质量监控及绩效评估方案。 质量监控及绩效评估方案科学、合理、可行，完全满足采购需求。能够全面、完善且具有高度针对性的提升服务质量及绩效水平，得 8 分； 质量监控及绩效评估方案较为科学、合理、可行，能够满足采购需求，具有针对性且能够提升服务质量及绩效水平，得 6 分； 质量监控及绩效评估方案基本可行，能够满足采购需求，具有一定的针对性，得 4 分； 质量监控及绩效评估方案基本可行，基本满足采购需求，但无针对性，得 2 分； 未提供，不得分。
		汇总分析及工作总结方案 （8 分）	综合考虑供应商提供的汇总分析及工作总结方案。 汇总分析及工作总结方案科学、合理、可行，完全满足采购需求。能够形成全面、完善且具有高度针对性的报告，为采购人的科学决策提供有效参考，得 8 分； 汇总分析及工作总结方案较为科学、合理、可行，能够满足采购需求，能够为采购人提供较为具有针对性的报告，得 6 分； 汇总分析及工作总结方案基本可行，能够满足采购需求，报告针对性差，得 4 分；

			汇总分析及工作总结方案可行性差，无法顺利实施，得 2 分； 未提供，得 0 分。
		服务团队稳定性保障措施方案 （6 分）	综合考虑供应商提供的服务团队稳定性保障措施方案。 服务团队稳定性保障措施方案合理、科学，能够保障团队及工作稳定性，完全满足采购需求，得 6 分； 服务团队稳定性保障措施方案较为简单，基本能够保障团队及工作稳定性，基本满足采购需求，得 4 分； 服务团队稳定性保障措施方案有缺陷，难以保障团队及工作稳定性，难以满足采购需求，得 2 分； 未提供，得 0 分。
		人员培训方案（6 分）	综合考虑供应商提供的人员培训方案。 人员培训方案合理、科学，能够保障工作质量，完全满足采购需求，得 6 分； 人员培训方案较为简单，基本能够保障工作质量，基本满足采购需求，得 4 分； 人员培训方案有缺陷，难以保障工作质量，难以满足采购需求，得 2 分； 未提供，得 0 分。
		保密方案 （6 分）	综合考虑供应商提供的保密方案。 保密方案完整度高，详细、专业、合理，可行性强，得 6 分； 保密方案一般，专业性、合理性一般，可行性一般，得 4 分； 保密方案不完整，专业性、合理性较差，可行性较差，得 2 分； 未提供任何材料，得 0 分。
		拟派项目团队 （6 分）	综合考虑供应商针对本项目组建的项目团队情况（可提供团队人员名单、类似项目业绩经验证明材料，复印件并加盖公章）。

			团队组成人员安排合理、专业性强、经验丰富，得 6 分； 团队组成人员安排较好、专业性较强、具有一定经验，得 4 分； 团队组成人员安排基本满足需求、专业性基本满足需求、经验基本满足需求，得 2 分； 团队组成人员较差、专业性较差、无相关项目经验，得 1 分； 未提供任何材料，得 0 分。

第四章　采购需求

一、项目背景

政府对外公开电话是党和政府密切联系群众，听取群众呼声、畅通民意表达的重要渠道；群众诉求“接诉即办”工作是党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的继续深化，是落实以人民为中心发展思想的生动实践。按照《北京市政务服务管理局 中共北京市委组织部 中共北京市委城市工作办 中共北京市纪委机关 关于印发<关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案>的通知》（京政服发〔2019〕17 号）、《中共北京市委 北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作意见》（京发〔2020〕17 号）、《北京市政府对外联系电话管理办法》、《北京市接诉即办工作条例》等相关文件、法规要求，为进一步加强北京市医疗保障局医保政策咨询和医保诉求办理工作质量，提高北京市民热线（12345）、首都之窗、政府网站、北京市及国家信访网站、局内热线、来信等渠道群众医保诉求办理质量，需引入第三方作为项目合作方，按照“民有所呼、我有所应”的要求，在采购人组织协调下，开展本市医疗保障群众政策咨询及群众诉求接诉即办服务工作。

二、项目总体要求

作为本市民生部门，北京市医疗保障局群众诉求渠道多，数量大。本项目内容为北京市医疗保障局“对外服务热线”的接听及各渠道群众诉求工单的受理、签收、核验、直接答复、派单、回复及回访督办等接诉即办工作。按照市委市政府最新要求，结合新形势新任务，进一步做好对外服务热线的接听及各渠道群众诉求的办理，持续提高“接”的水平、“派”的能力，“办”的效率，不断提升快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理工作效能，推动接诉即办向主动治理、未诉先办深化，增强人民群众获得感、幸福感、安全感。供应商需具有“为党政机关提供政策咨询及接诉即办服务”的工作经验。

三、服务内容

1.供应商负责接听、答复和办理北京市广大市民、企业医保政策咨询和医保诉求。

2.供应商负责承办北京市 12345 市民服务热线、网上 12345、政府网站、网上信访系统等渠道受理、转办的企业、群众医保诉求工单。按照北京市政府接诉即办等工作要求,专业化开展诉求工单的受理、转办、督办与回复等，并做好相关数据统计分析。

3.协助落实接诉即办立法工作要求，畅通群众诉求渠道，进一步提升工作效能，推进主动治理、未诉先办。

4.同步提升对外公开“综合服务电话”接通率，发挥综合调度职能，落实协调转接机制，为企业群众提供“暖、快、优”的电话服务。

5.采购人现有 14 坐席，每个坐席不少于 1 人，平均每天办理诉求 200 件，工作时间与采购人上班时间相同，为周一至周五早 9:00-晚 18:00。

6.采购人使用供应商的呼叫中心语音话路平台，供应商负责采购人使用的呼叫中心语音话路的功能维护，主要内容为：

6.1 语音 IVR 功能：IVR 语音导航提供自动化语音导航，可以播放自行录制的语音或音乐等。同时，语音导航提供 TTS 语音合成引擎，可将文本自动转换为语音进行播报。

6.2 坐席功能：坐席登录系统后具备签入/签出、自动应答、置忙/置闲、保持/恢复等便捷操作功能。

6.3 坐席工作台功能：需集中展示坐席常用功能及业务情况，为坐席及管理员提供个人/团队工作量展示、满意度等集中展示与快速入口的界面。

6.4 录音功能：系统应自动记录进出平台的所有通话记录，含呼入、呼出、漏话、未接等，并对所有通话进行录音，以高清音质码率进行存储，支持随时调取录音进行查看、下载。

6.5 统计分析及报表功能：可以根据不同的需要生成统计报表，为其提供准确、及时的数据支持，帮助其进行业务决策和绩效评估。

6.6 知识库功能：需集合知识查询及管理等功能。可通过知识查询界面，通过关键词、标题、标题简拼的模糊、分词的混合搜索查看及对知识库、资料库、问题库等信息进行管理等。

7.供应商负责采购人使用的电话咨询内部工单流转系统平台的维保工作，主要内容为：

7.1 数据备份与恢复

制定系统数据的备份计划并定期对关键业务数据进行备份，以确保数据安全性。在数据出现丢失或损坏时能够及时完成数据恢复工作，避免造成业务损失。

7.2 平台系统定期维护

定期按计划对平台系统进行维护，制定详细的维护方案，包括维护时间、维护内容、负责人与预案等，并提前通知采购人；维护前对平台上线业务进行全面评估和审查，评估业务运行状态与可用性，针对存在问题的业务进行升级或下线处理，确保维护期间不影响关键业务。

7.3 系统监控与运营

负责对系统的监控、报警处理、日常运营与维护等。监控系统运行状态、性能指标和服务可用性，发现异常进行报警并处理。管理用户和权限，规划系统操作时间与主题等。

7.4 问题诊断与技术支持

负责系统在运行过程中出现的各类问题的诊断与处理，提供技术支持与协助。问题诊断与解决需要运维工程师具备一定的系统业务知识与技术基础。

7.5 服务器系统维护

每周进行系统维护，包括病毒防护、补丁更新、日志分析与配置优化等。进行定期数据备份，同时备份系统和用户数据，备份周期不超过 7 天。24 小时实时监控服务器运行状态，对系统报错、服务停止等故障进行及时响应。根据新版本发布，定期对操作系统与软件进行更新，第一时间安装补丁，修复已知漏洞。每季度对服务器进行全面检查，如硬盘健康度与内存状态等，制定损耗更换计划。

7.6 服务器系统安全与保密设置

设置强密码策略，规定服务账号密码定期更换，DBA 密码三个月更换一次。设置权限与访问控制，不同角色设置不同权限，禁止非法访问。配置防火墙，设置白名单，拒绝非法 IP 访问，开启入侵检测功能。

定期检测系统漏洞，第一时间修复发现的安全漏洞。加密重要数据，对隐私数据加密保存与传输，进行安全隔离。

8.采购人自服务期限起始之日起开始使用供应商的呼叫中心坐席外包服务。

9.其他服务内容以采购人的要求、磋商文件的要求及响应文件的承诺为准。

四、服务要求

1.采购人接诉即办工作组负责人与供应商项目保障组建立日常沟通机制，就项目工作质

量、人员工作状况与能力提升、工作量监控、质量监督等问题，随时进行沟通，并落实沟通议定事宜。

2.供应商项目负责人员应按照制度化、规范化、标准化要求，对服务人员进行岗前培训、制度宣贯与保密教育。

3.供应商应该保证工作人员符合采购人的要求（政治面貌、工作技能等），并参加相关业务培训。

4.供应商负责提供坐席人员，并保证其在协议期内全程服务，供应商成立业务专家团队，指导坐席人员完成工作。

5.供应商负责对其工作人员进行岗前、素质、业务培训及保密教育等，使之具备上岗的职业素质、工作技能和知识，能胜任工作，并不断提高工作人员素质。供应商应将其工作人员的培训计划、学时、标准及培训情况报予采购人。

6.供应商按照采购人的要求建立人员档案。

7.供应商应加强对其服务人员的管理并承担其工作人员所有费用，供应商与工作人员之间产生的劳动争议及履行本协议过程中造成的采购人或第三人或供应商人员财产或人身损害等纠纷均由供应商自行负责，如因此导致采购人损失的，供应商应予以赔偿。

8.供应商需加强管理，采取相应措施，保持工作人员岗位的工作持续性及相对稳定。供应商需调换管理人员和工作人员时，应提前 7 日书面通知采购人并征得采购人同意后，安排具有相应能力的其他人员到达工作岗位。

9.供应商对运行中使用的采购人数据负有保密责任，在未征得采购人同意的前提下，供应商或供应商工作人员不得将采购人有关数据用于其他用途或以任何形式提供给第三方。

10.供应商每月向采购人出具项目服务报告及数据汇总分析等工作总结，加强数据分析，总结工作经验，强化对剔除挂账诉求、反复诉求等数据分析研究，发现治理短板，推动治理效能提升。

11.供应商项目负责人员应按照《北京市医疗保障局电话咨询服务项目管理制度汇编》及《北京市医疗保障局电话接听术语规范》等制度规定，做好日常项目人员管理，确保项目平稳有序运行。

12.供应商项目负责人员应建立录音及工单抽检工作机制，对项目运行情况进行巡视，及时将项目团队反馈的情况和抽检发现的问题向采购人反馈，进行重点监督。

13.供应商应定期组织服务案例分享与交流，并将高服务水准指标纳入员工绩效考核体系。

14.供应商应制定《培训计划》并按计划定期组织政策学习培训，建立“新政快速掌握，旧政深化巩固”机制，加强政策理解及沟通能力，提升服务人员业务能力水平。

15.供应商应定期组织项目成员座谈，有针对性的开展一对一访谈，及时了解成员心理动态和个人情况，了解培训效果及工作成效。

16.针对工作中涉密信息，将保密责任落实情况纳入个人责任考核。明令禁止违规操作使用涉密载体及信息系统等行为。

17.建立工作人员 AB 角应急措施，在人员请假、休假及其他紧急情况下，保证项目工作的有序推进及正常运转。

五、服务期限

服务期限为 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日止。

六、项目团队人员

供应商应为本项目成立专门的项目团队，并明确项目负责人。项目负责人应具有丰富相关工作经验，组织团队成员优质高效完成本项目既定目标。项目团队成员应专业配置合理，职责清晰、具有相关工作经验。提供 14 人驻场服务，工作时间与甲方上班时间一致，必要时需加班完成工作任务。

七、验收标准

本项目进行过程当中，甲方可随时自行或安排甲方指定的第三方对乙方进行抽查考核。本项目结束后 3 个月内，由采购人与成交供应商双方共同组织完成项目验收。根据成交供应商向采购人提交的项目结案报告或项目绩效报告，双方以磋商文件及响应文件、本协议为验收标准，根据项目实际执行情况，对项目报告编报质量、项目执行情况和项目绩效进行评价和验收。

第五章　合同草案条款

医疗保障电话咨询服务项目服务协议

甲方：北京市医疗保障局

法定代表人：王明山

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

联系人：郭丽敏

联系电话：010-55528906

乙方：

负责人：

地址：

联系人：

联系电话：

为满足电话咨询服务需求，甲乙双方本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供电话咨询外包服务的相关事宜，为进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条　协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条　　服务内容

本协议生效后，乙方向甲方提供电话咨询外包服务，具体内容如下：

1.乙方负责接听、答复和办理北京市广大市民、企业医保政策咨询和医保诉求。

2.乙方负责承办北京市 12345 市民服务热线、网上 12345、政府网站、网上信访系统等渠道受理、转办的企业、群众医保诉求工单。按照北京市政府接诉即办等工作要求,专业化开展诉求工单的受理、转办、督办与回复等，并做好相关数据统计分析。

3.协助落实接诉即办立法工作要求，畅通群众诉求渠道，进一步提升工作效能，推进主动治理、未诉先办。

4.同步提升对外公开“综合服务电话”接通率，发挥综合调度职能，落实协调转接机制，为企业群众提供“暖、快、优”的电话服务。

5.甲方现有 14 坐席，每个坐席不少于 1 人，平均每天办理诉求 200 件，工作时间与甲方上班时间相同，为周一至周五早 9:00-晚 18:00。

6.甲方使用乙方的呼叫中心语音话路平台,乙方负责甲方使用的呼叫中心语音话路的功能维护，主要内容为：

6.1 语音 IVR 功能：IVR 语音导航提供自动化语音导航，可以播放自行录制的语音或音乐等。同时，语音导航提供 TTS 语音合成引擎，可将文本自动转换为语音进行播报。

6.2 坐席功能：坐席登录系统后具备签入/签出、自动应答、置忙/置闲、保持/恢复等便捷操作功能。

6.3 坐席工作台功能：需集中展示坐席常用功能及业务情况，为坐席及管理员提供个人/团队工作量展示、满意度等集中展示与快速入口的界面。

6.4 录音功能：系统应自动记录进出平台的所有通话记录，含呼入、呼出、漏话、未接等，并对所有通话进行录音，以高清音质码率进行存储，支持随时调取录音进行查看、下载。

6.5 统计分析及报表功能：可以根据不同的需要生成统计报表，为其提供准确、及时的数据支持，帮助其进行业务决策和绩效评估。

6.6 知识库功能：需集合知识查询及管理等功能。可通过知识查询界面，通过关键词、标

题、标题简拼的模糊、分词的混合搜索查看及对知识库、资料库、问题库等信息进行管理等。

7.乙方负责甲方使用的电话咨询内部工单流转系统平台的维保工作，主要内容为：

7.1 数据备份与恢复

制定系统数据的备份计划并定期对关键业务数据进行备份，以确保数据安全性。在数据出现丢失或损坏时能够及时完成数据恢复工作，避免造成业务损失。

7.2 平台系统定期维护

定期按计划对平台系统进行维护，制定详细的维护方案，包括维护时间、维护内容、负责人与预案等，并提前通知甲方；维护前对平台上线业务进行全面评估和审查，评估业务运行状态与可用性，针对存在问题的业务进行升级或下线处理，确保维护期间不影响关键业务。

7.3 系统监控与运营

负责对系统的监控、报警处理、日常运营与维护等。监控系统运行状态、性能指标和服务可用性，发现异常进行报警并处理。管理用户和权限，规划系统操作时间与主题等。

7.4 问题诊断与技术支持

负责系统在运行过程中出现的各类问题的诊断与处理，提供技术支持与协助。问题诊断与解决需要运维工程师具备一定的系统业务知识与技术基础。

7.5 服务器系统维护

每周进行系统维护，包括病毒防护、补丁更新、日志分析与配置优化等。进行定期数据备份，同时备份系统和用户数据，备份周期不超过 7 天。24 小时实时监控服务器运行状态，对系统报错、服务停止等故障进行及时响应。根据新版本发布，定期对操作系统与软件进行更新，第一时间安装补丁，修复已知漏洞。每季度对服务器进行全面检查，如硬盘健康度与内存状态等，制定损耗更换计划。

7.6 服务器系统安全与保密设置

设置强密码策略，规定服务账号密码定期更换，DBA 密码三个月更换一次。设置权限与访问控制，不同角色设置不同权限，禁止非法访问。配置防火墙，设置白名单，拒绝非法 IP 访问，开启入侵检测功能。定期检测系统漏洞，第一时间修复发现的安全漏洞。加密重要数据，

对隐私数据加密保存与传输，进行安全隔离。

8.甲方自服务期限起始之日起开始使用乙方的呼叫中心坐席外包服务，具体内容详见附件1《坐席外包服务内容资费标准》。

9.其他服务内容以甲方的要求、磋商文件的要求及响应文件的承诺为准。

第三条　服务期限

本协议服务期限为2026年10月1日至2027年9月30日止。

第四条　双方的权利和义务

4.1 甲方的权利和义务：

4.1.1 甲方负责向乙方提供电话咨询服务项目所需的服务信息；乙方负责提供服务所需的设备、运行环境、后台系统、数据库、安全保障等事项。

4.1.2 甲方负责向乙方提供电话咨询工作流程及相关工作标准。

4.1.3 甲方负责按照乙方制定的培训计划协调有关业务管理部门，支持乙方对乙方相关服务人员提供政策类的培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

4.1.4 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

4.1.5 甲方根据乙方工作人员的工作表现和服务质量，要求乙方调换工作人员的，乙方应在接到甲方书面通知的7日内予以调换。

4.1.6 甲方有权要求乙方定期汇报日常工作和受话数据。

4.1.7 甲方有权要求乙方对项目负责人员及其管理团队作出人员调整。

4.1.8 本项目进行过程当中，甲方可随时自行或安排甲方指定的第三方对乙方进行抽查考核，考核不合格的，甲方有权根据实际情况扣除一定比例的服务费，乙方对此不持异议。

4.1.9 甲方接诉即办工作组负责人与乙方项目保障组建立日常沟通机制，就项目工作质量、人员工作状况与能力提升、工作量监控、质量监督等问题，随时进行沟通，并落实沟通议定事宜。

4.2 乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应严格按照甲方要求和本协议约定进行服务。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方商议确认后，乙方应及时对所提供的服务进行调整，涉及费用调整时应先取得甲方书面认可。

4.2.3 乙方项目负责人员应按照制度化、规范化、标准化要求，对服务人员进行岗前培训、制度宣贯与保密教育。

4.2.4 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（政治面貌、工作技能等），并参加相关业务培训。

4.2.5 乙方负责提供坐席人员，并保证其在协议期内全程服务，乙方成立业务专家团队，指导坐席人员完成工作。

4.2.6 乙方负责对其工作人员进行岗前、素质、业务培训及保密教育等，使之具备上岗的职业素质、工作技能和知识，能胜任工作，并不断提高工作人员素质。乙方应将其工作人员的培训计划、学时、标准及培训情况报予甲方。

4.2.7 乙方按照甲方的要求建立人员档案。

4.2.8 乙方应加强对其服务人员的管理并承担其工作人员所有费用，乙方与工作人员之间产生的劳动争议及履行本协议过程中造成的甲方或第三人或乙方人员财产或人身损害等纠纷均由乙方自行负责，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

4.2.9 乙方需加强管理，采取相应措施，保持工作人员岗位的工作持续性及相对稳定。乙方需调换管理人员和工作人员时，应提前 7 日书面通知甲方并征得甲方同意后，安排具有相应能力的其他人员到达工作岗位。

4.2.10 乙方对运行中使用的甲方数据负有保密责任，在未征得甲方同意的前提下，乙方或乙方工作人员不得将甲方有关数据用于其他用途或以任何形式提供给第三方。

4.2.11 乙方每月向甲方出具项目服务报告及数据汇总分析等工作总结，加强数据分析，总结工作经验，强化对剔除挂账诉求、反复诉求等数据分析研究，发现治理短板，推动治理效能提升。

4.2.12 乙方项目负责人员应按照《北京市医疗保障局电话咨询服务项目管理制度汇编》及《北京市医疗保障局电话接听术语规范》等制度规定，做好日常项目人员管理，确保项目平

稳有序运行。

4.2.13 乙方项目负责人员应建立录音及工单抽检工作机制，对项目运行情况进行巡视，及时将项目团队反馈的情况和抽检发现的问题向甲方反馈，进行重点监督。

4.2.14 乙方应定期组织服务案例分享与交流，并将高服务水准指标纳入员工绩效考核体系。

4.2.15 乙方应制定《培训计划》并按计划定期组织政策学习培训，建立“新政快速掌握，旧政深化巩固”机制，加强政策理解及沟通能力，提升服务人员业务能力水平。

4.2.16 乙方应定期组织项目成员座谈，有针对性的开展一对一访谈，及时了解成员心理动态和个人情况，了解培训效果及工作成效。

4.2.17 针对工作中涉密信息，将保密责任落实情况纳入个人责任考核。明令禁止违规操作使用涉密载体及信息系统等行为。

4.2.18 建立工作人员 AB 角应急措施，在人员请假、休假及其他紧急情况下，保证项目工作的有序推进及正常运转。

4.2.19 乙方需履行的其他义务以甲方的要求、磋商文件的要求和响应文件的承诺为准。

第五条　　服务费用支付标准及方式

5.1 本协议总金额共计人民币【】万元（大写人民币）。该金额包含乙方因履行本协议可能产生的一切费用，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。

5.2 支付方式：2026 年 11 月 15 日前支付本协议总金额的 25%，即人民币【】元；2027 年 3 月 31 日前支付本协议总金额的 55%，即人民币【】元；项目验收合格后 30 日内甲方根据验收结果向乙方支付尾款，即人民币【】元。

5.3 甲方每次付款之前乙方需先行提供同等金额的正式有效发票。

本协议价款为包含增值税税款的含税价。如遇国家税务政策调整，本协议适用税率从调整时点起按相关法律法规文件要求执行。

5.4 乙方指定的收款账号如下：

账户名称：

开户行：

银行账号：

5.5 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协议价款支付、结算等相关规定，并负有配合、接受审计机关审计的义务。如因预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统结账调整等原因造成甲方不能及时支付的，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。

第六条　验收

本项目结束后 3 个月内，由甲方与乙方双方共同组织完成项目验收。根据乙方向甲方提交的项目结案报告或项目绩效报告，双方以磋商文件及响应文件、本协议为验收标准，根据项目实际执行情况，对项目报告编报质量、项目执行情况和项目绩效进行评价和验收。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方未履行本协议项下的义务或者履行本协议义务不符合对方要求的，非违约方有权同时采取以下措施：

（1）要求违约方继续履行本协议义务。

（2）要求违约方采取及时、合理的补救措施。

（3）要求违约方向守约方支付本协议总金额 20%的违约金，对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.2 若乙方提供的服务质量未达到甲方或本协议约定的要求，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协议，乙方应该支付本协议总金额 20%的违约金，并赔偿甲方损失。服务质量为：

（1）乙方应基于甲方工作岗位需要，提供所应具备相关任职条件的服务人员。

（2）乙方能够在 7 个工作日内，按照甲方要求补充和调换服务人员，并做好服务人员的稳定工作。

（3）乙方能够在项目合作终止时，做好服务人员与甲方的工作交接，保证甲方业务衔接顺畅。

（4）乙方能在甲方或相关部门的时限要求内提供服务的。

（5）乙方提供的服务符合甲方及本协议约定的各项要求。

7.3 乙方工作人员被投诉的或因乙方提供的服务导致甲方被投诉或处罚的，每发生一次，甲方可扣除【500】元，甲方有权在应支付乙方的款项中直接扣除该赔偿金。该赔偿金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以赔偿。

7.4 如因乙方原因解除本协议或导致本协议不能履行的，乙方需退还甲方已支付的费用，并按照本协议总金额 20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需继续赔偿。

7.5 乙方未能按照磋商文件的要求或响应文件的承诺履行其他义务或责任的，需赔偿由此给甲方造成的损失。

7.6 乙方需要保障甲方数据的网络信息安全，如因乙方原因导致甲方数据泄露或被处罚的，每发生一次，甲方可扣除 100000 元，甲方有权在应支付乙方的款项中直接扣除该赔偿金。

第八条　保密条款

8.1 保密信息

本协议保密信息特指乙方因履行本协议而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息、资料、数据、成果。

8.2 保密期限

自本协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因本协议的终止、解除而终止。

8.3 披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本协议之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

8.4 违约责任

乙方或乙方工作人员（无论是否仍为乙方雇员）违反保密义务的，乙方需按照本协议总金额的 20%承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

8.5 保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第九条　不可抗力

9.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。

9.2 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。其中，若任何法律法规或政策变更，导致甲方无法继续履行协议的，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协议，且无需承担任何责任。

9.3 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

第十条　通知

10.1 任何根据本协议要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人、邮寄送至本协议记载的地址。

10.2 任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

10.3 本协议记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十一条　争议解决方式

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条　协议变更、终止、解除

12.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

12.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前三个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用，除此之外甲方无需承担其他任何责任。

第十三条　信息安全条款

13.1 甲方提供给乙方办理业务时的所有资料均真实准确；甲方有义务配合乙方核对所提供资料的真实性和合规性。

13.2 甲方不得对电话咨询外包类业务进行转租转售，即甲方是使用乙方电话咨询外包类业务的最终用户。

13.3 甲方知晓乙方配合公安机关打击通讯信息诈骗工作，对于公安机关要求关停的涉案号码，乙方将在第一时间内立即对涉案号码及其所属号段进行关停。如甲方有异议，乙方将向公安机关进行申诉。

第十四条　其它约定

14.1 甲、乙双方任何一方不得利用本协议项下的通信资源从事非法的经营活动，如一方违反本条款，其行为与另一方无关，自行承担全部责任。

14.2 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

14.3 本协议的补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

14.4 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本协议项下的全部义务后终止。本协议一式<u>　陆　</u>份，甲方<u>　肆　</u>份，乙方<u>　贰　</u>份，具有同等效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市医疗保障局　　乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：　　法定代表人（签字）：

或授权代表（签字）：　　或授权代表（签字）：

签约日期：　　年　月　日　　签约日期：　　年　月　日

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:

采购编号/包号：

供应商名称：_____

日期：_____

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（提供证明文件的电子件或电子证照加盖供应商公章）

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（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。

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，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 中小企业证明文件

中小企业声明函(货物)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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1.(标的名称)，属于(采购文件中明确的所属行业)行业；制造商为(企业名称)，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元[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；制造商为(企业名称)，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，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。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）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[1]，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：_____

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（如有）

说明：

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时：

（1）响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则响应无效；

（2）当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则响应无效：

A.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；

B.供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中_____包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（勾选）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包**预算金额的**比例（%）
1		□中型企业 □小微企业				
2		□中型企业 □小微企业				
…						
合计：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：___年___月___日

说明：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（2）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、分包承担主体类型、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（3）如本采购文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，

则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**响应无效**。

分包意向协议

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（采购编号/包号为：_____）采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包预算总金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，必须提供，否则响应无效；其他情形无须提供；

（2）供应商须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在响应文件中提交全部协议原件的电子件，否则**响应无效**。

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、 _____为本次磋商的牵头人，联合体以牵头人的名义参加磋商，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；

（…）_____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 磋商保证金缴纳有效凭证或磋商担保函

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，采购编号/包号）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）本响应有效期为自提交响应文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应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、递交、撤回、修改____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

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

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证双面电子件：

委托代理人有效期内的身份证双面电子件：

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或护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。

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_____（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）有效期内的身份证双面电子件。

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

采购编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	供应商名称	报价		其他
		大写	小写	声明

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.本表必须按包分别填写。

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

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	…				
总价（元）					

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

采购编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况 （据实填写）	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）： □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。） □有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，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：

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”。

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

采购编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况 （据实填写）	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“正偏离”或“负偏离”或“无偏离”。

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

采购编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	供应商名称	报价		其他声明
		大写	小写	

注：1.此表中，每包的报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

3.此表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

13　最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	…				
总价（元）					

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

附件 2

北京市医疗保障局采购项目廉洁承诺书

（参与采购供应商版）

按照北京市医疗保障局_____

项目采购要求，作出如下廉洁承诺：

一、在采购过程中，严格遵守采购相关法律法规、规章及有关规定。

二、不以向采购人、采购代理机构、评标委员会的组成人员、竞争性谈判小组的组成人员、询价小组的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标、成交或获取内部信息。

三、发现采购人存在以下情形的主动向其所在单位报告。

1.开标前泄露标的或采购过程中违反规定泄露信息。

2.利用职权向采购代理机构或供应商吃拿卡要；在采购过程中接受贿赂或获取其他不正当利益。

3.阻挠和限制供应商自由参加采购活动,与采购代理机构或供应商相互串通损害国家利益、社会公共利益和其他当事人的合法权益。

4.在采购过程中采取指示、暗示、打招呼等方式指使或请托相关人员（包括招标采购中评标委员会的组成人员，竞争性谈判采购中谈判小组的组成人员，询价采购中询价小组的组成人员，比选采购中比选小组的组成人员等）为特定供应商违规打高分，帮助其中标或成交。在评标人员、谈判人员或比选人员发表意见前，对投标人或响应人的优劣情况做出判断或暗示。

5.采购人员与采购代理机构或供应商有利害关系,应回避未回避的。

6.其他违反法律法规、党纪党规或有关规定的行为。

法定代表人（或授权人）　　单位（盖章）：

（签字）：

年　　月　　日

备注：本承诺书一式三份，一份报机关纪委，一份报销时随采购资料一并报规财处，一份处室（单位）留存。

注：此承诺书供应商应在响应文件中体现并按份数要求邮寄或线下递交原件至北京中财亿泰咨询管理有限公司

地　　址：北京市通州区经略天则北区 5-05

联系方式：010-53676888