

云之龙咨询集团有限公司

# 竞争性磋商文件

项目名称：12356 心理援助热线平台服务采购项目

项目编号：YZLWZ2025-C3-100-WZQT

采 购 人：梧州市第二人民医院

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2025 年 10 月

# 目 录

第一章 竞争性磋商公告 ..... 2

第二章 供应商须知 ..... 5

第三章 采购需求 ..... 23

第四章 评审程序、评审方法和评审标准 ..... 23

第五章 响应文件格式 ..... 37

第六章 合同文本 ..... 54

# 第一章 竞争性磋商公告

## 竞争性磋商公告

### 项目概况

12356 心理援助热线平台服务采购项目项目的潜在供应商应在云之龙咨询集团有限公司（梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1008 号房财务部）获取竞争性磋商文件，并于 2025 年 11 月 10 日 9 时 30 分（北京时间）前提交响应文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：YZLWZ2025-C3-100-WZQT

项目名称：12356 心理援助热线平台服务采购项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：41 万元

最高限价：41 万元

采购需求：

序号	标的的名称	数量及单位	简要技术要求或者服务要求
01	12356 心理援助热线平台服务采购项目	1 项	1. 提供数据接口，支持数据上传全国心理援助热线数据中心，支持与广西区内其他医院心理援助热线系统进行组网；具体详见竞争性磋商文件。

合同履行期限：自合同签订之日起 20 日内平台安装调试完毕并交付使用。

本项目（否）接受联合体竞标。

### 二、供应商的资格条件：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 本项目的特定资格要求：无。
3. 落实采购政策需满足的资格要求：无。

### 三、获取竞争性磋商文件

时间：2025 年 10 月 28 日至 2025 年 11 月 4 日，每天上午 8：00 至 12：00，下午 3：00 至 6：00（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司（梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1008 号房财务部）

方式：供应商须按照公告规定的时间、地点及售价购买竞争性磋商文件。

售价：竞争性磋商文件售价每本 300 元，售后不退。如需邮寄，必须于竞争性磋商文件的获取时间截止前将竞争性磋商文件价款汇到采购代理机构指定账户，须提供项目名称、项目编号、收件人姓名、收件人联系方式及收件地址等发送到指定邮箱：wuzhouyunlong@163.com，未按本公告要求提供的，因此造成供应商无法按时获取竞争性磋商文件的，责任由供应商承担。

竞争性磋商文件价款交纳银行账户：

户名：云之龙咨询集团有限公司梧州分公司

账号：8113001014500158361

开户行：中信银行南宁东葛支行

注：供应商获取竞争性磋商文件时应当向采购代理机构索取收据或者发票，索取收据的，供应商应当提供完整准确的单位名称；依据国家税务总局 2017 年第 16 号《国家税务总局关于增值税发票开具有关问题的公告》的规定，索取发票的，供应商应当提供纳税人识别号或统一社会信用代码；

#### 四、响应文件提交

截止时间：2025 年 11 月 10 日 09 时 30 分（北京时间）

地点：云之龙咨询集团有限公司（梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1008 号房）

#### 五、开启

时间：2025 年 11 月 10 日 09 时 30 分后（北京时间）

地点：云之龙咨询集团有限公司（梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1108 号房）

#### 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

网上查询地址

<https://yzljt.cn/>（云之龙咨询集团有限公司官网）、<http://www.cebpubservice.com>（中国招标投标公共服务平台）

#### 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

##### 1. 采购人信息

名称：梧州市第二人民医院

地址：梧州市万秀区城东镇扶典三组 47 号

联系方式：李奋登，0774-3882925

##### 2. 采购代理机构信息

名 称：云之龙咨询集团有限公司

地 址：梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1008 号房

联系方式：周子然、覃文思     0774-3859935

3. 项目联系方式

项目联系人：周子然、覃文思

电     话：0774-3859935

云之龙咨询集团有限公司

2025 年 10 月 28 日

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

条款号	内 容
3	<p>1. 供应商的资格条件：详见竞争性磋商公告</p> <p>2. 供应商出现下列情形之一的，不得参加采购活动：</p> <p>2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。</p> <p>2.2 对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与采购活动。</p>
5.1	是否接受联合体竞标：详见竞争性磋商公告
5.2	如接受联合体竞标，联合体竞标要求如下：无
6.2	<p><input checked="" type="checkbox"/>不允许分包</p> <p><input type="checkbox"/>允许分包</p> <p>分包内容：_____。</p> <p>分包金额或者比例：_____。</p> <p>分包供应商必须具备的资质：_____。</p>
12.1.1	<p><b>资格证明文件</b></p> <p>1. 供应商为法人或者其他组织的提供其营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证或者登记证书等），供应商为自然人的提供其身份证复印件；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>2. 供应商依法缴纳税收的相关材料（<u>2025</u>年<u>4</u>月至响应文件提交截止时间内任意1个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的，必须提供相应文件证明其依法免税。从取得营业执照时间起到响应文件提交截止时间为止不足要求月数的则不需提供）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>3. 供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料[<u>2025</u>年<u>4</u>月至响应文件提交截止时间内任意1个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（如：专用收据、社会保险缴纳清单</p>

	<p>或者社保部门的证明）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从成立之日起到响应文件提交截止时间止不足要求月数的则不需提供]；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>4. 供应商财务状况报告（<u>2024</u>年度财务报表复印件，或者银行出具的资信证明，或者中国人民银行征信中心出具的信用报告（企业竞标的提供企业信用报告，自然人竞标的提供个人信用报告）；供应商属于成立时间在规定年度之后的法人或其他组织，需提供成立之日起至响应文件提交截止时间前的月报表或银行出具的资信证明或者中国人民银行征信中心出具的企业信用报告；资信证明应在有效期内，未注明有效期的，银行出具时间至响应文件提交截止时间不超过一年）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>5. 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效处理</b>）</p> <p>6. 竞标声明（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效处理</b>）</p> <p>7. 除磋商文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料；</p> <p>注：</p> <p>1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 竞标声明必须由法定代表人在规定签章处签字并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>3. 供应商直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p>
12.1.2	<p>报价商务技术文件</p> <p>1. 无串通竞标行为的承诺函（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>2. 竞标报价表（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>3. 法定代表人身份证明书及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（<b>除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>4. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（<b>委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>5. 磋商保证金提交凭证；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>6. 商务要求偏离表（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>7. 技术要求偏离表（格式后附）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>8. 组织实施方案（格式自拟）；（如有则提供）</p> <p>9. 项目售后服务方案（格式自拟）；（如有则提供）</p>

	<p>10. 供应商认为需要提供的有关资料。</p> <p>注：</p> <p>1. 授权委托书必须由法定代表人及委托代理人签字，并加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>3. 以上材料未附格式的，由供应商自行拟定。</p>
12.2	<p><input type="checkbox"/> 本项目不须提供响应文件电子版。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目须提供响应文件电子版，具体规定如下：</p> <p>供应商在递交响应文件时，同时递交响应文件电子版。</p> <p>1. 响应文件电子版内容：与纸质响应文件全部内容一致。</p> <p>2. 响应文件电子版形式：可编辑的 word 文档格式 1 份。</p> <p>3. 响应文件电子版密封方式：响应文件电子版光盘（或者 U 盘）与纸质版响应文件一并装入响应文件袋中。</p>
15.2	<p>竞标报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括竞标服务的成本、运输（含保险）（如有）、技术服务、培训、税费等所有费用。</p>
16.2	<p>竞标有效期：自首次响应文件提交截止之日起 120 日。</p>
17.1	<p><input type="checkbox"/> 本项目不收取磋商保证金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目收取磋商保证金，具体规定如下：</p> <p>磋商保证金人民币 4100.00 元。</p> <p>磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账（开户银行：中信银行南宁东葛支行，开户名称：云之龙咨询集团有限公司梧州分公司，银行账号：8113001013700074625）；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在响应文件提交截止时间前，供应商必须提交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。</p> <p>相关要求：</p> <p>1. 磋商保证金采用银行转账交纳方式的，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应文件按无效响应处理。</p> <p>2. 磋商保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，否则响应文件按无效处理。供应商必须于递</p>



	<p>交竞标文件时将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件提交给采购人或者采购代理机构，由采购人或者采购代理机构向供应商出具回执，并妥善保管。</p> <p>3. 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。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>1. 磋商保证金在响应文件提交截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效磋商保证金。</p> <p>2. 供应商采用现钞方式或者从个人账户（自然人竞标除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。</p> <p>3. 支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。</p> <p>4. 保函有效期低于竞标有效期的，视为无效磋商保证金。</p> <p>5. 采用金融、担保机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效磋商保证金。</p>
18.2	响应文件份数：正本一份、副本三份。
20.1	<p>1. 响应文件提交起止时间：2025 年 11 月 10 日 09 时 00 分至 09 时 30 分（北京时间）。</p> <p>2. 响应文件提交截止时间：详见竞争性磋商公告。</p> <p>3. 响应文件提交地点：详见竞争性磋商公告。</p> <p>4. 响应文件提交时须出示的资料：①供应商法定代表人参加时：出示本人有效证件原件[有效证件可以是身份证（含临时身份证明）、机动车驾驶证、社会保障卡或护照的其中一项]、营业执照正本或副本复印件并加盖公章；②供应商由授权委托代理人参加时：出示本人有效证件原件[有效证件可以是身份证（含临时身份证明）、机动车驾驶证、社会保障卡或护照的其中一项]、有效的授权委托书原件及营业执照正本或副本复印件并加盖公章。</p> <p>注：供应商必须在响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达首次响应文件提交地点。在响应文件提交截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。</p>
24.1	磋商小组的人数：3 人。
26.2	<p>商务要求评审中允许负偏离的条款数为 0 项。</p> <p>技术要求评审中允许负偏离的条款数为 6 项。</p> <p><b>磋商的顺序：</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/>按照提交首次响应文件的顺序，通知磋商时，若某供应商不在通知现场时（该供应商排序到最后磋商），按照签到的顺序由其下一位供应商先参与磋商。</p> <p><input type="checkbox"/>随机排序。</p> <p><b>参与磋商前，供应商法定代表人或者委托代理人必须向磋商小组出示本人有效证件原</b></p>

	件[有效证件可以是身份证（含临时身份证明）、机动车驾驶证、社会保障卡或者护照的其中一项]，若参与磋商的委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件，否则磋商小组将拒绝其参与磋商。
28.1	<p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目不收取履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/> 本项目收取履约保证金，具体规定如下：</p> <p>履约保证金金额：每分标按成交金额的____%。</p> <p>履约保证金提交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式（参照磋商保证金）。</p> <p>履约保证金退付方式、时间及条件：_____。</p> <p>如：由成交供应商向履约保证金收取单位提供《采购项目合同验收书》（详见附件1）及《项目履约保证金退付意见书》（详见附件2），保证金收取单位在收到合格材料后5个工作日内办理退还手续（不计利息）。</p> <p>履约保证金指定账户：</p> <p>开户名称：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账号：_____</p> <p>备注：</p> <p>1. 参照《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购优化营商环境百日攻坚行动方案的通知》（桂财采〔2020〕49号）及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）规定，履约保证金数额不得超过政府采购合同金额的5%，对中小企业收取的履约保证金数额不得超过政府采购合同金额的2%。预算单位（采购人）可根据供应商的资信等情况减免履约保证金。</p> <p>2. 履约保证金不足额缴纳的，或者金融、担保机构出具的保函额度不足的或者保函有效期低于合同履行期限（即签订采购合同之日起至履行完合同约定的权利及义务之日止）的，不予签订合同。</p> <p>3. 采用金融、担保机构出具的保函的，必须为无条件保函，否则不予签订合同。</p> <p>4. 供应商为联合体的，由联合体任意一方按规定提交的履约保证金，视为有效履约保证金。</p>
29.1	<p>签订合同携带的证明材料：</p> <p>委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。</p> <p>法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。</p>

31.2	<p>接收质疑函方式：以书面形式。</p> <p>质疑联系部门及联系方式：<u>云之龙咨询集团有限公司，联系电话：0774-3859935，通讯地址：（梧州市新兴三路 30 号神冠豪都 B 栋 1 单元 1008 号房）</u></p> <p>业务时间：工作日每天上午8时00分到12时00分，下午3时00分到6时00分。</p>
32.1	<p>1. 采购代理费支付方式：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目代理服务费由<u>成交供应商</u>领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付。</p> <p><input type="checkbox"/> 采购人支付。</p> <p>2. 采购代理费收取标准：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 以成交金额为计费额，按本须知正文第 32.2 条规定的服务类标准采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以收费基准价格收取。</p> <p><input type="checkbox"/> 固定采购代理收费：_____</p> <p>3. 采购代理费收取银行账户</p> <p>户名：云之龙咨询集团有限公司梧州分公司</p> <p>账号：8113001014500158361</p> <p>开户行：中信银行南宁东葛支行</p>
33.1	<p>解释：构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件格式、合同文本的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。</p>
33.2	<p>1. 本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。</p> <p>3. 本磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>4. 自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>5. 本磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”</p>

	“超过”“以外”，不包括本数。
33.2.1	<p><b>1. 开标时间和地点</b></p> <p>采购代理机构将在“供应商须知前附表”规定的响应文件提交截止时间和地点进行开标，供应商未参加开标的，视同认可开标过程和结果。本项目开标过程实行全程录音、录像监控。</p> <p><b>2. 开标程序：</b></p> <p>（1）宣布开标：开标会由采购代理机构主持，主持人宣布开标开始；</p> <p>（2）主持人介绍参加开标会的人员名单；</p> <p>（3）主持人宣布开标纪律；</p> <p>（4）检查响应文件提交时须出示的资料：由采购人监督或采购人代表对供应商提交响应文件时须出示的资料（详见供应商须知前附表 20.1 条款的规定）进行检查，对于资料不全或无效的，资料检查不通过，应当由供应商法定代表人或者授权委托代理人签字领回响应文件，各供应商对资料检查结果签字确认；</p> <p>（5）响应文件密封性检查：由各供应商检查各自的响应文件密封情况并签字确认；</p> <p>（6）供应商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、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理；</p> <p>（7）开标结束。</p>

# 供应商须知正文

## 一、总则

### 1. 适用范围

1.1 本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》有关规定的约束和保护。

1.2 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### 2. 定义

2.1 “采购人”是指梧州市第二人民医院。

2.2 “采购代理机构”是指云之龙咨询集团有限公司。

2.3 “供应商”是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。

2.4 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.5 “竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告或者邀请函规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.6 “售后服务”是指包含但不限于供应商须承担的备品备件、包装、运输、装卸、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修和其他类似的义务。

2.7 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.8 “响应文件”是指：供应商根据本磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.9 “实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.10 “正偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.11 “负偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.12 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.13 “首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

### 3. 供应商的资格条件

供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

#### 4. 竞标费用

供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取磋商文件、勘查现场、编制和提交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

#### 5. 联合体竞标

5.1 本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2 如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见“供应商须知前附表”。

#### 6. 转包与分包

6.1 本项目不允许转包。

6.2 本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由供应商自行承担，供应商应具备相应的行政许可，如供应商不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包供应商应具备相应行政许可。

6.3 供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，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。

#### 7. 特别说明

7.1 如果本磋商文件要求提供供应商或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为供应商或者制造商所拥有或自身获得。

7.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

7.3 供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.4 在采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- （3）参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与供应商有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系。

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，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.5 有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

- （1）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
- （3）不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
- （4）不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- （5）不同供应商的响应文件相互混装；
- （6）不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

7.6 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- （1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
- （2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
- （3）供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；
- （4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；
- （5）供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在采购活动中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
- （6）供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交；
- （7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

## 二、磋商文件

### 8. 磋商文件的构成

- （1）竞争性磋商公告；
- （2）供应商须知；
- （3）采购需求；
- （4）评审程序、评审方法和评审标准；
- （5）响应文件格式；
- （6）合同文本。

### 9. 供应商的询问

供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商应在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

## 10. 磋商文件的澄清和修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组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 3 个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

# 三、响应文件的编制

## 11. 响应文件的编制原则

供应商必须按照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。响应文件必须对磋商文件作出实质性响应。

## 12. 响应文件的组成

12.1 响应文件由资格证明文件、报价商务技术文件两部分组成。

12.1.1 资格证明文件：详见须知前附表

12.1.2 报价商务技术文件：详见须知前附表

12.2 响应文件电子版：详见须知前附表

## 13. 计量单位

磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

## 14. 竞标风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应可能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

## 15. 竞标报价

15.1 竞标报价应按磋商文件中“竞标报价表”格式填写。

15.2 竞标报价的内容见“供应商须知前附表”。

15.3 竞标报价要求

15.3.1 供应商的竞标报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

（1）供应商必须就“采购需求”中所竞标的每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

（2）供应商必须就所竞标的分标的单项内容作唯一报价。

15.3.2 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将按无效处理。



15.3.3 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将按无效处理。

## **16. 竞标有效期**

16.1 竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2 竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表”规定的期限作出响应。

16.3 供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

## **17. 磋商保证金**

17.1 供应商须按“供应商须知前附表”的规定提交磋商保证金。

17.2 磋商保证金的退还

未成交供应商的磋商保证金自成交通知书发出之日起5个工作日内退还；成交供应商的磋商保证金自签订合同之日起5个工作日内退还。

17.3 磋商保证金不计息。

17.4 供应商有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

- （1）供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- （2）未按规定提交履约保证金的；
- （3）供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- （4）除因不可抗力或者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；
- （5）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；
- （6）法律法规规定的其他情形。

## **18. 响应文件编制的要求**

18.1 供应商应按本磋商文件规定的格式和顺序编制、装订响应文件并标注页码，响应文件内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

18.2 响应文件应按资格证明文件、报价商务技术文件分别编制，资格证明文件、报价商务技术文件按顺序装订成册。响应文件正本一份，副本份数详见“供应商须知前附表”，响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样，提供响应文件正、副本数量不足的将按无效响应处理。由于响应文件装订松散而造成的丢失或者其他情况导致的不利后果由供应商自行承担。

18.3 响应文件的正本应打印或者用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本“供应商须知”中规定的可提供复印件外均须提供原件，副本可为正本签字、盖章后的复印件，当副本和正本不一致时，以正本为准。

18.4 响应文件须由供应商在规定位置盖公章并签字（具体以供应商须知前附表或响应文件格式规定为准），否则其响应文件按无效响应处理。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

18.5 响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人

身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.6 响应文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章。响应文件因涂改、行间插字或者删除导致字迹潦草或者表达不清所引起的后果由供应商承担。

## **19. 响应文件的密封和标记**

19.1 响应文件正、副本全部装入一个或者多个包封袋/箱（响应文件的补充、修改可另行单独递交）中并加以密封，封口处必须加盖供应商公章或者法定代表人签字或者委托代理人签字，以示密封（密封要求达到不泄露供应商响应文件实质性内容为合格）。

19.2 响应文件外层包装封面上应标记“项目名称、项目编号、供应商名称、所竞分标、响应文件提交截止时间前不得启封”字样。

19.3 未按上述规定密封的响应文件将被拒收。

## **20. 响应文件的提交**

20.1 供应商必须在“供应商须知前附表”规定的时间和地点提交响应文件。

20.2 采购代理机构工作人员收到响应文件后，应当如实记载响应文件的密封情况。

20.3 在响应文件提交截止时间后送达的或者未按照磋商文件要求密封的响应文件为无效文件，采购人或者采购代理机构应当拒收。

## **21. 首次响应文件的补充、修改与撤回**

供应商在响应文件提交截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容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。

## **22. 首次响应文件的退回**

在响应文件提交截止时间止提交响应文件的供应商不足 3 家时，应当由供应商法定代表人或者委托代理人签字领回响应文件（响应文件采用邮寄方式提交的，以到付的方式寄回至原地址），除此之外采购人和采购代理机构对已提交的响应文件概不退回。

## **23. 截止时间后的撤回**

供应商在响应文件提交截止时间后向采购人、采购代理机构书面申请撤回响应文件的，将根据本须知正文 17.4 的规定不予退还其磋商保证金。

# **四、评审及磋商**

## **24. 磋商小组成立**

24.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，具体人数见“供应商须知前附表”，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加

本部门或者本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到公开招标规模标准的政府采购工程，经批准采用竞争性磋商方式采购的，磋商小组由 5 人以上单数组成。

24.2 评审专家应当从采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。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，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。

## **25. 首次响应文件的开启**

首次响应文件由磋商小组或者采购代理机构在“供应商须知前附表”规定的时间开启。

## **26. 评审程序、评审方法和评审标准**

26.1 本项目的评审方法为综合评分法。

26.2 磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。

## **27. 确定成交供应商及结果公告**

27.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日内，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，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

27.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在指定的媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。采购人或者采购代理机构发出成交通知书前，应当对成交供应商信用进行查询，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其成交资格，并确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因上述规定的同样原因被取消成交资格的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与磋商文件一并保存。

27.3 采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、成交结果提出的质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

27.4 排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。

## **28. 履约保证金**

28.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“供应商须知前附表”。成交

供应商未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，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。

28.2 签订合同后，如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则不予退还其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

28.3 在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由成交供应商自行承担。

## 29. 签订合同

29.1 成交供应商在收到成交通知书后，应当在签订合同时向采购人出示相关证明材料，具体内容详见“供应商须知前附表”，经采购人核验合格后方可签订合同。

29.2 签订合同时间：按成交通知书规定的时间与采购人签订采购合同。

29.3 成交供应商拒绝签订采购合同或者放弃成交或者因不可抗力提出不能履行合同，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。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该合同项重新开展的采购活动。

## 30. 采购合同公告

本项目不须要进行合同公告。

## 31. 询问、质疑和投诉

31.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

31.2 供应商认为磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当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，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

（1）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

31.3 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

31.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

31.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

(一) 对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

(二) 对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告采购人内控制度约定的相关部门。

31.6 投诉的权利。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向采购人内控制度约定的相关部门提起投诉（投诉书格式后附）。

## 32. 其他内容

32.1 代理服务收费标准及缴费账户详见“供应商须知前附表”，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代理服务费。

32.2 代理服务费收费计算标准：

费率 金额	货物类	服务类	工程类
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100 万元～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500 万元～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000 万元～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1 亿元～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5 亿元～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10 亿元～50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50 亿元～100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：

- (1) 按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

（2）采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务成交金额或者暂定价为 150 万元，计算采购代理收费额如下：

100 万元  $\times 1.5\% = 1.5$  万元

$(150 - 100)$  万元  $\times 0.8\% = 0.4$  万元

合计收费  $= 1.5 + 0.4 = 1.9$  万元

### **33. 需要补充的其他内容**

33.1 本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

33.2 其他事项详见“供应商须知前附表”。

## 附件 1:

## 项目合同验收书（格式）

根据采购项目（采购合同编号：\_\_\_\_\_）的约定，我单位对（项目名称\_\_\_\_\_）采购项目成交供应商（公司名称\_\_\_\_\_）提供的货物（或者工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		<input checked="" type="checkbox"/> 自行验收 <input type="checkbox"/> 委托验收		
序号	名称	货物型号规格、标准及配置等 (或者服务内容、标准)	数量	金额
合 计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
实际供货日期		合同交货验收日期		
验收具体内容	(应按采购合同、磋商文件、竞标响应文件及验收方案等进行验收；并核对成交供应商在安装调试等方面是否违反合同约定或者服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件)			
验收小组意见	验收结论性意见：			
	有异议的意见和说明理由：			
	签字：			
验收小组成员签字：				
监督人员或者其他相关人员签字：				
或者受邀机构的意见（盖章）：				
成交供应商负责人签字或者盖章：		采购人或者受托机构的意见（盖章）：		
联系电话： 年 月 日 联系电话： 年 月 日				

## 第三章 采购需求

说明：

1. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不足响应文件按无效处理的条款。

2. 标记“●”的条款（如有）是指采购需求中的重要指标，作为评分标准依据。

3. 供应商应根据自身实际情况如实响应磋商文件，对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料，技术支持资料以磋商文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

4. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

**最高限价：41 万元**

序号	标的的名称	数量及单位	技术要求
1	12356 心理援助热线平台服务项目	1 项	<p>▲1. 提供数据接口，支持数据上传全国心理援助热线数据中心，支持与广西区内其他医院心理援助热线系统进行组网，能兼容连接广西 12356 平台，无需增加任何费用。</p> <p>2. 电信运营服务模块：支持全省业务接入、号码接入、共享存储、知识库、实现人员复用统一管理。</p> <p>3. CTI 计算机通讯集成模块</p> <p>CTI 计算机通讯集成系统须为成熟的、稳定、开放的系统，支持消息事件协议以利于与其他模块互联。</p> <p>话务分配具备自动呼叫分配功能，具有多种话务分配方式，通过软件实现线性排队，循环排队，按 ACD 优先级排队，按最少接答次数排队，按最大空闲时间排队，按呼叫记忆功能分配来话，能够通过数据库检索 VIP 客户，进行优先排队，支持黑名单拦截功能。</p> <p>具有丰富、灵活、友好的图形报表工具。所有报表支持导出功能，统计报表可提供按小时、天、月统计，提供按坐席、技能组，综合统计报表，提供全程通话详细记录报表等。</p> <p>屏幕弹出功能：能在业务代表的 PC 屏幕上及时显示客户信息。</p> <p>协调的语音和数据传送功能：允许语音呼叫和有关数据在业务代表之间传递。</p>



		<p>座席和队列（技能组）多对多关系。即一个队列可以映射多个座席，一个座席也可以服务多个队列，双方保持多对多关系，座席可以登录多个不同的队列，即可接听普通的咨询受理电话，也可以接听转入的督导专家座席。</p> <p>CTI 中间件提供全中文操作维护界面和中文操作维护手册。</p> <p>支持人工服务与自动语音服务的随时切换。</p> <p>支持多种主流数据库，例如 SQL、MySQL、Oracle。</p> <p>提供电话座席管理界面，座席人员增删改、权限管理，技能组增删改管理。可支持双机冗余热备份。</p> <p>4. IVR 语音模块</p> <p>播放语音、菜单选择、收号等功能。</p> <p>系统提供应用开发环境：图形化的流程编制工具、脚本语音控制、DLL 功能加载、人工座席控制等。</p> <p>提供在线调试工具、预编译功能及错误检查功能。</p> <p>系统支持通过代理服务器访问数据库，以保证 IVR 系统访问远程数据库、大型数据库、保密数据库时不受影响。</p> <p>可以将位于 IVR 的呼叫转接到不同的队列、座席等。</p> <p>支持留言功能。</p> <p>支持和 CTI 系统的集成，可以转接电话到人工座席，实现 IVR 与人工座席互转。并支持随路数据的交换。</p> <p>可支持双机热备份。</p> <p>5. LOG 录音模块</p> <p>自动录音。座席呼出和接听的电话将自动录音，可以通过工号及时间提取录音。</p> <p>提供完整的呼叫信息记录：包括主叫号码，被叫号码，座席员工号，呼叫方向，通话时间和通话时长等。</p> <p>在录制通话语音文件的同时同步记录呼叫信息。</p> <p>提供多种录音启动方式：摘机控制、声音控制、按键控制、主被叫号码控制，CTI 控制，客户端控制等。</p> <p>可按通道或通道分组设定启动录音条件。</p> <p>可按呼叫方向（呼入，呼出）分别设置录音启动方式。</p> <p>可以设定录音记录的保存日期，过期记录自动删除，以节约存储空间。</p> <p>提供录音存储介质可用空间报警机制。</p> <p>可以按多种查询条件（按通道，日期时间，主叫号码，被叫号码，工号等）查询或删除一条或多条录音记录。</p>
--	--	---

		<p>录音回放功能，对查询某条录音数据，可以实现录音回放。</p> <p>存储格式符合行业标准（VOX 格式或 WAV 格式），支持多硬盘自动切换/覆盖存储，无须人工操作，支持磁带机作为转存介质，可以转入或转出，支持可读写光盘作为转存介质，作为长期备份。</p> <p>可支持双机热备份。</p> <p>6. 心理危机咨询热线业务模块</p> <p>▲客户端软件必须为 B/S 架构技术，使客户端可以在浏览器上打开，无需单独安装。</p> <p>▲支持国产操作系统及国产数据库</p> <p>（1）信息模块</p> <p>该模块记录来电者的一般信息。电话接通后该来电的咨询记录单会自动弹出，自动显示电话号码、来电地区、来电次数、咨询所用时长等信息。在咨询过程中热线咨询员收集与记录来电者的性别、年龄、职业、婚姻状况、受教育年限，既往的诊断、治疗和现在治疗情况，咨询主要问题及处理措施等。以上信息记录均设计为可选择的下拉菜单，不需要咨询员书写。咨询员需要在电脑上输入的内容是本次来电者所谈问题及具体处理方法。</p> <p>（2）评估模块</p> <p>评估时，咨询员点击评估模块，按系统设置逐项进行评估即可。</p> <p>抑郁情绪及自杀危险评估具体条目是在《抑郁症诊断筛查量表》中有关抑郁症状筛查和前期自杀研究结果基础上制定的。抑郁评估用时约 10 分钟，评估完成后热线咨询系统会自动显示评估结果，分为：无抑郁情绪、轻度抑郁情绪和重度抑郁情绪。自杀危险程度由低到高分 7 级。同时，按 0~100 分的方式评估来电者的希望程度、痛苦程度及想死的程度。</p> <p>（3）高危来电随访模块</p> <p>模块包括高危来电者亲友的联系方式、与亲友的联系结果，危机者本人的联系方式、姓名以及三次高危随访预约记录和随访结果具体内容记录。如果一个来电者被热线咨询员评估为高危来电，并在自杀危险评估结果一栏标明为高危来电，热线系统会自动弹出高危来电处理原则和方法提示框，以指导咨询员接听高危来电。电脑会在高危随访预约处显示为红色，提醒咨询员要做高危随访预约。在结束通话前与来电者约定随访日期和具体时间，并留下来电者方便的联系方式。高危随访共安排 3 次：24 小时、一周和一月随访。</p> <p>（4）既往来电识别及记录模块</p> <p>对于使用同一部电话来电的来电者，热线系统会自动识别其来电号码，并显示其来电次数；如果同一个人使用不同的电话来电，咨询员询问既往来电号</p>
--	--	---

		<p>码并输入曾用电话栏位置，热线系统也会自动调出其用原号码咨询的信息，并累加到当前来电号码中。所以，对于反复来电者，咨询员可以点击该模块查询既往来电咨询记录，获得一些对本次来电有参考意义的信息，保持热线咨询的相对连续性，避免每次来电处理的重复性或不一致性。</p> <p>（5）反复来电计划管理模块</p> <p>反复来电是指一个月内来电超过 5 次者。咨询员要对反复来电进行登记。热线负责人查阅登记记录后，逐一听来电录音，根据来电者的情况制定有针对性的接听原则、计划和注意事项，并把这些计划添加在电脑系统中。当该来电者再次来电时系统会自动提示咨询员针对该来电者制定的具体管理计划，咨询员可按此管理计划规范统一接听处理来电，以保证不同咨询员对此来电处理方式的一致性。热线负责人随时检查咨询员对此计划的执行情况，并按需要做出及时调整。</p> <p>（6）服务质量随访模块</p> <p>为保证向来电者提供热线咨询服务，热线每季度安排时间对咨询员的服务质量进行调查随访。在预约质量随访期间，通话时间<math>\geq 10</math> 分钟的首次来电者为质量评估随访对象。在征得来电者的同意后，在其来电咨询结束前与来电者约定 7 天后的随访日期及时间段，并填写在记录单的预约栏内。每次电话随访的时间为 5~10min。每季度顺序预约 150 例随访，至少完成随访 120 例。</p> <p>心理援助热线服务质量随访评估问卷共 22 个条目，包括 4 个方面：①热线服务质量评估条目，为 1~5 等级评分，得分越高，表示服务质量越好。②评估热线干预方法对来电者的积极影响存在与否。③热线干预效果评估。④其他，包括了解来电者未去转介机构寻求帮助的原因及其认为热线对他提供的哪些干预方法有效等内容。</p> <p>（7）转介机构模块</p> <p>模块中咨询员可以在线查阅国内各省、市的精神卫生专科机构、心理服务机构、法律咨询机构等相关信息。模块给出了各相关机构的服务范围，提供服务人员的资质、服务时间、联系方式和地点等。热线对转介机构每半年进行一次信息核实并对其服务质量态度做简单评估，随时更新、添减转介机构，为来电者提供便捷、可靠、专业的治疗和咨询服务机构的准确信息。</p> <p>（8）知识库管理模块</p> <p>根据咨询员的需求及常见来电类型添加与热线咨询服务相关的知识信息，如，高危来电评估和处理流程，常用自救小方法，抑郁情绪、焦虑情绪的处理要点，悲伤来电的处理原则和技巧，精神疾病患者来电接听原则与禁忌，常用精神科药物的作用与副作用等。在接听电话过程中咨询员如遇有难以处理的问</p>
--	--	--

		<p>题时可以点击此模块，查阅相关知识以帮助自己顺利接听热线。</p> <p>7. CMS 报表模块</p> <p>业务数量：呼入次数、呼入通话次数、未接次数、阻塞次数、排队次数、排队放弃次数等。</p> <p>系统效率：如：平均接续时间、平均语音导航时间、平均排队时间、平均应答速度等。</p> <p>业务效率：如：平均通话时间、平均事后处理时间、平均应答速度、工作速度、座席使用率等</p> <p>外线使用情况：如：可用外线数、外线占用数、呼入数、呼出数、空闲数、使用率等。</p> <p>座席使用情况：如：登录座席数、座席分机占用数、座席员占用数、排队等待数、使用率等</p> <p>IVR 使用情况：如：IVR 通道总数、占用数、呼入占用数、呼出占用数、空闲数、使用率等。</p> <p>中继线呼入统计：选定外线（单个外线、几个外线或全部外线），选定时间段的呼叫相关数据。</p> <p>座席员业务量统计：选定不同的座席员（单个或全部座席员），选定时间段内的座席员服务指标。</p> <p>业务组服务指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按业务组内所有成员统计的，不能处理一个人属于不同组的情况。</p> <p>座席员分组业务量统计指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按用户通过 IVR，选择业务组统计的，不包括其它情况，如直拨分机号等</p> <p>报表可以输出到 Excel 文件，也可以用趋势图表示报表。</p> <p>可以统计出在 IVR 系统的自助语音服务中，用户曾经根据语音提示做过哪些按键选择。IVR 节点访问量统计在一些 IVR 系统的自助语音服务较多的呼叫中心系统最常用，管理者可以根据 ivr 的访问量统计，清楚的了解到哪些语音服务最受用户关注，这样就可以加强对这方面的宣传。</p> <p>8. 系统监控和管理模块</p> <p>建立系统监控平台，平台具有监测、设置、消息通知、系统状态监控等功能：</p> <p>监测系统运行情况，系统每条线路状态都可以实施进行监测；</p> <p>实时监控座席各种工作状态（通话，事后处理，就绪，置忙，外呼，休息，其他工作），管理界面要便于操作和观察；包括登录的座席的名称、状态等。</p>
--	--	---

		<p>具备坐席状态显示、外线状态显示、IVR 通道状态显示、队列状态显示等功能。</p> <p>客户资料管理：包括客户基本资料、通信地址、客户类型、级别、分类、邮件、电话等基本属性。</p> <p>系统菜单配置管理。能够配置座席系统中菜单功能的权限，让不同权限的人使用不同的菜单项。</p> <p>系统角色管理。具有不同工作性质的座席或者使用者定义，能够定义到不同的人员角色，例如座席、督导等角色。</p> <p>权限管理。不同系统角色能够对应不同的系统操作权限。权限分为管理组、督导组、业务组三组。</p> <p>▲9. 微信服务接入模块</p> <p>患者关注微信服务号，咨询者能够与坐席之间进行心理咨询服务，咨询者能够通过文字咨询师进行交互，并进行在线心理测评。在会话期间，用户能够发送表情、发送文件、会话记录保存在本地。</p> <p>▲10. 咨询辅助系统（含疫情心理干预知识库模块）</p> <p>提供坐席思路引导、标准化作业完成情况、上次咨询结果、上次希望程度、痛苦程度、想死程度等，为咨询师提供参考。</p> <p>并提供关键词标注、相关知识点推荐以及搜索功能。</p> <p>11. 监控大屏幕驾驶舱系统</p> <p>出于热线综合运营考虑，需要系统支持大屏幕监控功能，功能点包括但不限于：来电主要问题、性别比例、来源渠道、既往病史、职业比例、婚姻状况等。</p> <p>▲12. 考试培训模块</p> <p>支持试卷题库管理、试卷模板管理、考试及成绩查询、阅卷及考试申诉等功能，通过新增若干份不同随机试卷模板，可以实现一次考试中通过一套模板生成若干份不同的随机试卷。试卷在考试时系统自动生成，并且每位考生的试卷均不相同。考生根据不同场景在线答题，用于热线系统测评上岗坐席员工。</p> <p>13. 心理数据分析系统提供心理援助数据采集分析，根据患者的年龄、职业、治疗效果等多维度的患者信息资料进行分析，给治疗方案提供数据支持，分析患者病情趋势，支持课题专用数据分析。</p>
▲ 一、商务要求		
服务期限和地点	<p>1. 服务期限：自合同签订之日起 20 日内平台安装调试完毕并交付使用。</p> <p>2. 服务地点：梧州市第二人民医院指定地点。</p>	
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 15 日内	

售后服务	支持 7×24 小时服务，重大故障，影响全院使用，半小时内做出响应、4 小时内到达现场；中等故障，影响部分临床科室使用，1 小时内做出响应、4 小时内到达现场；一般故障，不影响科室正常使用，只针对软件某些功能优化，1 小时内做出响应，24 小时内到达现场。
质保期	验收合格之日起 1 年。
付款条件（进度和方式）	分三期支付，第一笔款项在项目验收合格后支付，其后每年支付一笔，三年内支付完毕。
验收标准	符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。
<b>二、与实现项目目标相关的其他要求</b>	
供应商可根据本项目采购需求及评审标准组织实施方案、项目售后服务方案等。	
<b>三、核心产品说明</b>	
本项目属于服务类项目，无核心产品。	

## 第四章 评审程序、评审方法和评审标准

### 一、评审程序和评审方法

#### 1. 资格审查

1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

（1）查询渠道：“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))。

（2）信用查询截止时点：资格审查结束前。

查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

（3）信用信息使用规则：对在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与采购活动。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采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录（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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商）的，视同联合体存在不良信用记录。

1.2 资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求条件。资格审查采用合格制，凡符合磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

1.3 供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

（1）不具备磋商文件中规定的资格要求的；

（2）响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

（3）响应文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

（4）同一合同项下的不同供应商，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的。

1.4 通过资格审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

## 2. 符合性审查

2.1 由磋商小组对通过资格审查的合格供应商的响应文件的竞标报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

2.2 磋商小组在对响应文件进行符合性审查时，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。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。

2.3 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、说明或者更正应当以书面形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

2.4 首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- （1）响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；
- （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。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

### 2.5 商务技术报价评审

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理：

#### （1）商务技术评审

- 1) 提供响应文件正、副本数量不足；
- 2) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- 3) 委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符；
- 4) 提交的磋商保证金无效的或者未按照磋商文件的规定提交磋商保证金；

5) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料；响应文件提供的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”或者“委托时必须提供”文件资料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。



- 6) 商务条款中标“▲”的条款发生负偏离的或者标明实质性的要求发生负偏离；
- 7) 未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足磋商文件要求；
- 8) 响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合磋商文件要求；
- 9) 响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；
- 10) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 11) 属于“供应商须知正文”第 7.5 条情形；
- 12) 技术要求允许负偏离的条款数（如有要求）超过“供应商须知前附表”规定项数；
- 13) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；
- 14) 磋商文件未载明允许提供备选（替代）竞标方案或明确不允许提供备选（替代）竞标方案时，供应商提供了备选（替代）竞标方案的；
- 15) 响应文件标注的项目名称或者项目编号与磋商文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；
- 16) 未响应磋商文件实质性要求；
- 17) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

#### （2）报价评审

- 1) 响应文件未提供“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中规定的“竞标报价表”；
- 2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价；
- 3) 供应商未就所竞标分标进行报价或者存在漏项报价；供应商未就所竞标分标的单项内容作唯一报价；供应商未就所竞标分标的全部内容作唯一总价报价；供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的（磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；
- 4) 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；
- 5) 修正后的报价，供应商不确认的；或者经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价（如本项目公布了最高限价）；或者经供应商确认修正后竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

- 6) 响应文件响应的标的数量及单位与竞争性磋商采购文件要求实质性不一致的。

2.6 磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应当将资格和符合性不通过的情况告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商。

2.7 通过符合性审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

### 3. 磋商程序

3.1 磋商小组按照“供应商须知前附表”确定的顺序，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。符合磋商资格的供应商必须在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，未在规定时间内参加磋商的视同放弃参加磋商权利，其响应文件按无效响应处理。

3.2 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。可能实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

3.3 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，由磋商小组及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商必须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，并由其法定代表人或者授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商。

3.5 磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

3.6 采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

3.7 磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

3.8 对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足 3 家的，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

### 4. 最后报价

4.1 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，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，除本章第 4.3 条外，提交最后报价的供应商不得少于 3 家，否则必须重新采购。

4.2 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后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组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密封提交最后报价。

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）第三条第四项“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”的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

4.4 已经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，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

4.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出磋商。

4.6 磋商小组收齐某一分标最后报价后统一开启，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和

响应程度的审查。

4.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第 2.4 条的规定修正。

4.8 修正后的报价出现下列情形的，按无效响应处理：

（1）供应商不确认的；

（2）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

（3）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

4.9 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.10 供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效处理时，磋商小组应当告知有关供应商。

4.11 最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

## 5. 比较与评价

5.1 评审方法：综合评分法。

5.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.3 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

（1）磋商小组按照磋商文件中规定的评审标准计算各供应商的报价得分。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

（2）各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

5.4 评审价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格，评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额等于最后报价（如有修正，以确认修正后的最后报价为准）。

5.5 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。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。

5.6 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

## 二、评审标准

6. 评审依据：磋商小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、技术、商务等方面

内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

序号	分类	评审因素	评审内容及评审标准
1	价格分 (满分 10 分)	竞标报价	<p>1. 满足采购文件要求且最低的为评审基准价，其价格分为 10 分。</p> <p>2. 价格分计算公式：价格分=评审基准价 / 最后报价×10 分</p>
2	技术分 (满分 64 分)	系统性能分（满分 30 分）	通过资格审查与符合性审查的供应商得基本分 30 分，一般技术参数负偏离或漏项的每一项扣 5 分，最多扣完 30 分。技术参数负偏离的项数总和不能超过 6 项。
		组织实施方案（满分 30 分）	<p>供应商或软件开发商（产品生产商）结合本项目特点提供的整体系统设计思想及方案进行评审：整体系统设计思想及方案包括系统架构设计、业务逻辑设计、业务数据应用安全。</p> <p>一档：系统设计贴合采购需求，方案内容全面详细，区域项目实施经验丰富，项目实施重点、难点解决方案可操作性强，优于或完全满足用户实际需求的，得 30 分；</p> <p>二档：系统设计思想、方案内容有缺漏，有基本的区域项目实施经验，项目实施重点、难点解决方案可操作性基本满足用户实际需求的，得 20 分；</p> <p>三档：系统设计思想、方案内容有缺漏，区域项目实施经验不足，项目实施重点、难点解决方案可操作性不足，部分满足用户实际需求的，得 10 分。</p> <p><b>未提供相关方案或方案不能满足项目采购需求得 0 分。</b></p>
		项目售后服务方案（满分 4 分）	<p>一档：具有完善售后服务保障措施，提供技术培训服务，售后服务方案优于采购需求，并具备专职售后服务人员的得 4 分；</p> <p>二档：具有售后服务保障措施，提供的技术支持和培训服务，其他售后服务满足采购需求的得 2 分；</p> <p>三档：项目售后服务方案仅满足采购需求的得 1 分；</p> <p><b>未提供相关方案或方案不能满足项目采购需求得 0 分。</b></p>
3	商务分 (满分 26 分)	业绩（满分 10 分）	供应商或软件开发商（产品生产商）具有同类心理援助热线平台的开发且通过信息安全等级保护测评认证案例，响应文件中提供合同复印件并提供备案、由公安部门盖章的测评完成回执材料、采购人联系人及电话（同一案例、同一单位有多份

序号	分类	评审因素	评审内容及评审标准
			合同的按一个案例计算），每 1 份得 5 分，满分 10 分，不提供不得分。
		质保期(满分 10 分)	在满足一年质保期后，质保期每延长一年增加 5 分，满分 10 分。
		信誉 (满分 6 分)	<p>供应商或软件开发商（产品生产商）具有质量管理体系认证证书；信息安全管理体认证证书；环境管理体系认证证书；每提供一个得 2 分，满分 6 分。</p> <p><b>注：响应文件中提供有效的证书原件扫描件或复印件并加盖供应商公章，同时证书覆盖范围应与本项目采购内容相关，否则不予计分。</b></p>
总得分为以上各项评审因素得分合计。			

7. 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名及以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）相同的，按照技术指标优劣顺序推荐（按技术得分由高到低排序，技术得分相同的按照技术需求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价（不计算价格折扣）、技术得分、技术需求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。

## 第五章 响应文件格式

（响应文件外层包装封面格式）

## 响 应 文 件

项目名称：

项目编号：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

响应文件提交截止时间前不得启封

年      月      日

（响应文件封面格式）

响 应 文 件 （封面）

正本/副本

项目编号：

项目名称：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

年      月      日



## 一、资格证明文件格式

### 1. 资格证明文件封面格式：

正本/副本

# 资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

年 月 日

## 2. 资格证明文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

# 供应商直接控股、管理关系信息表

## 供应商直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。
3. 供应商不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

供应商（盖公章）：\_\_\_\_\_

年 月 日

# 供应商直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

- 1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
- 2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
- 3. 供应商不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：\_\_\_\_\_

供应商（盖公章）：\_\_\_\_\_

年      月      日

## 竞标声明

致：（采购人名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，经营地址\_\_\_\_\_。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

3. 在此，我方宣布同意如下：

- （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
- （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
- （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
- （4）响应磋商文件规定的竞标有效期。

4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

5. 我方在此声明，我方在参加本项目的采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商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），未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，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：\_\_\_\_\_ 邮政编号：\_\_\_\_\_

电话/传真：\_\_\_\_\_ 电子函件：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_ 账号：\_\_\_\_\_

7. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人（签字）：\_\_\_\_\_

供应商（盖公章）：\_\_\_\_\_

年 月 日

## 二、报价商务技术文件格式

### 1. 报价商务技术文件封面格式

正本/副本

# 报 价 商 务 技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

年      月      日

## 2. 报价商务技术文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。



## 无串通竞标行为的承诺函

### 一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：

1. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
3. 不同供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同供应商的响应文件异常一致或者竞标报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；
6. 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

### 二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低竞标报价，或者在竞争性磋商项目中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

供应商（盖公章）：

年 月 日

# 竞 标 报 价 表

项目名称：\_\_\_\_\_项目编号：\_\_\_\_\_

分标（如有）：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_

单位：元

序号	标的的名称	数量	单位	总价
1		1	项	
合计金额大写：人民币_____（¥_____）				

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其响应文件按无效处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者授权委托人签字或者盖章，否则其响应文件按无效处理。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

## 法定代表人证明书

供应商名称：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_性 别：\_\_\_\_\_

年 龄：\_\_\_\_\_职 务：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：1. 自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

## 授权委托书（非联合体竞标格式）

### （如有委托时）

致：（采购人名称）：

我（姓名）系（供应商名称）的（☐法定代表人/☐负责人/☐自然人本人），现授权（姓名）以我方的名义参加\_\_\_\_\_项目的竞标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明书及委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人（签字）：                    法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人身份证号码：

供应商（盖公章）：

年    月    日

注：1. 法定代表人必须在授权委托书上亲笔签字或盖章，委托代理人必须在授权委托书上亲笔签字，否则其响应文件按无效响应处理。

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

3. 法人、其他组织竞标时“我方”是指“我单位”，自然人竞标时“我方”是指“本人”。

# 商务条款偏离表格式

所竞分标：\_\_\_\_\_

项目	磋商文件商务条款	供应商的响应	偏离说明
服务期限和地点			
合同签订时间			
...			

注：

- 1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
- 2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

# 技术要求偏离表

采购项目编号：\_\_\_\_\_

采购项目名称：\_\_\_\_\_

所竞分标（如有）：\_\_\_\_\_

序号	标的的名称	竞争性磋商文件需求	响应文件具体 响应	响应/偏离	说明
1					
2					
...					

说明：应对照竞争性磋商文件“第三章 采购需求”中的项目要求及技术要求，逐条说明所提供货物和服务已对竞争性磋商文件的技术要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求条文的响应和偏离。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

                                供应商（盖公章）：

日期：      年      月      日

## 第六章 合同文本

### 采购合同

合同编号：\_\_\_\_\_  
采购单位（甲方）：\_\_\_\_\_  
成交供应商（乙方）：\_\_\_\_\_ 项目名称和编号：\_\_\_\_\_  
签 订 地 点：\_\_\_\_\_ 签订时间：\_\_\_\_\_

根据\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日云之龙咨询集团有限公司签发的（项目名称及项目编号）成交通知书，甲方接受乙方对本项目的竞标，甲、乙双方同意签署本合同（以下简称合同），成交通知书、竞争性磋商文件及补充、响应文件及澄清为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力。

#### 第一条 合同标的

序号	名称	服务内容	数 量	单 位	单 价 (元)	总 价 (元)
1						
合计金额（人民币）：（大写）_____（小写）_____						

#### 第二条 标的质量

乙方所提供的服务及服务内容（如技术服务参数、性能要求等）必须与投标（响应）承诺相一致，且满足项目实施要求，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

#### 第三条 权利保证

- 1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他合法权利，且相关权利没有受到任何限制。
- 2、乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用系统的有关技术资料。
- 3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品、资料或数据提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人

员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或无效而解除。

#### 第四条 履行时间（期限）、地点

1. 履行时间（期限）：\_\_\_\_\_

2. 履行地点：广西梧州市甲方指定地点

#### 第五条 合同价款及支付

1. 本合同以人民币付款。

2. 合同价款（或者报酬）：\_\_\_\_\_。

3. 合同价款包括：竞标服务的成本、运输（含保险）（如有）、技术服务、培训、税费等所有费用。

4. 本合同结算付款方式：\_\_\_\_\_

合同签署的乙方名称及发票开具单位与收款单位必须一致，在合同执行过程中，乙方不得以其他不正当理由要求调整发票开具单位或收款单位，否则视为乙方违约。

#### 第六条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

（1）验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

（2）验收程序及方法：

1) 乙方完成服务实施和培训后，向甲方提交验收书面申请。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起5个工作日内组织开展履约验收，并提出验收意见，逾期不验收的，视同验收合格。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

5) 验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准，甲方和乙方共同签署确认。

6) 验收过程中所产生的一切费用均由乙方承担，乙方在报价时已对此知悉。

7) 验收书一式\_\_\_份，甲乙双方各执\_\_\_份、受托第三方机构一份（如有）。

8) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后\_\_\_日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的服务或货物内容进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商，可按以下办法处理：

①更换：由乙方承担所发生的全部费用。



②贬值处理：由甲乙双方协议定价。

## 2. 交付标准和方法

（1）除售后服务验收外，验收结论合格的，乙方应自收到验收书/报告后\_\_\_日内向甲方交付使用。

（2）甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，暂停向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

（3）伴随货物的，其所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方，货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

## 第七条 履约保证金

1. 履约保证金金额：无。

## 第八条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方未能按时交付服务的，应向甲方支付迟延交付违约金。迟延交付违约金的计算方法如下：

每逾期一日，应向甲方支付合同总价款 1% 的迟延交付违约金，迟延交付违约金的总额不得超过合同价款（报酬）的 10%。迟延交付违约金的支付不能免除乙方继续交付相关合同服务的义务，但如迟延交付必然导致合同服务实施、调试、验收等工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3. 甲方未能按合同约定支付合同价款的，应按照银行同期贷款率向乙方支付延迟付款违约金，该违约金不超过合同总额的 5%。

4. 乙方未按本合同和响应文件承诺提供售后服务的，乙方应按本合同价款（报酬）的 \_\_\_% 向甲方支付违约金。

5. 因某一方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，该方应当对另一方受到的损失予以赔偿或者补偿。

6. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 第九条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续三十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 第十条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构或专家组进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，按下列2方式解决：

- （1）向\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁；
- （2）向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 第十一条 合同的变更、中止或者终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

## 第十二条 合同文件构成

- 1. 采购合同
- 2. 成交通知书；
- 3. 响应文件；
- 4. 采购文件及更正公告（澄清或补充通知）；
- 5. 标准、规范及有关技术文件；
- 6. 双方约定的其他合同文件。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

## 第十三条 知识产权和保密要求

1. 甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于甲方。

2. 除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、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。

3. 乙方应保证所提供服务及货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如合同服务或货物涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同服务或货物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。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，应以甲方名义并在甲方的协助下，自负费用处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后5日内未作表示，甲方

可以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、规格、计划、图纸、样品、资料或者数据提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的其他人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6. 伴随货物的，乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

7. 乙方保密义务与信息安全义务：（一）乙方对与甲方医院现有软件系统接口相关信息具有保密义务，包括但不限于技术细节、数据格式、访问权限等。（二）保密期限包括但不限于双方合作期限。（三）乙方对软件接口信息的存储和传输必须采取加密等安全措施，确保接口不存在安全漏洞，防止信息在存储和传输过程中被窃取或泄露。（四）乙方遵守相关的数据保护法规，如《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等。

#### **第十四条 合同生效及其它**

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4. 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执三份，乙方执一份，采购代理机构执一份。

甲方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

乙方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

开户名称：

银行账号：