

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440101-2023-05053**

采购项目编号：**GZJK-2023FW-04**

项目名称：广州市疾病预防控制中心**2023**年度**12320**卫生热线外包服务招标项目

采购人：广州市疾病预防控制中心

采购代理机构：广东省华粤采购科技有限公司

第一章 投标邀请

广东省华粤采购科技有限公司受广州市疾病预防控制中心的委托，采用公开招标方式组织采购广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目

采购计划编号：440101-2023-05053

采购项目编号：GZJK-2023FW-04

采购方式：公开招标

预算金额：3,543,174.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(12320卫生热线外包服务招标项目)：

采购包预算金额：3,543,174.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	基础电信服务	12320卫生热线外包服务招标项目	1.00(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：合同签订之日起至2024年8月31日

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人（投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书）。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供声明函。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供声明函。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况。

5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。【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。（根据《财政部关于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号文），“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，如法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（12320卫生热线外包服务招标项目）：本采购包为非专门面向中小企业采购的项目。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（12320卫生热线外包服务招标项目）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录

名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

(以采购代理机构于投标截止时间当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网

(<http://www.ccgp.gov.cn/>)查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料)。

2)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，不得同时参加本采购项目(或采购包)投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。(投标函相关承诺要求内容。)

3)本项目不接受联合体投标。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告(如有)

地点：详见招标公告及其变更公告(如有)

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)上广东政府采购智慧云平台(以下简称“云平台”)的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件(未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效)。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告(如有)

(自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日)

地点：详见招标公告及其变更公告(如有)

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，广东省华粤采购科技有限公司网(<http://www.gdhycg.com/>)。

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广州市疾病预防控制中心

地址：广州市白云区启德路1号

联系方式：36052333-7210

2.采购代理机构信息

名称：广东省华粤采购科技有限公司

地址：广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔603-611房

联系方式：020-62313760-809

3.项目联系方式

项目联系人：黄小姐

电话：020-62313760-809

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

采购代理机构：广东省华粤采购科技有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1.标有“★”的条款为必须完全满足的实质性要求，投标人如有一项带“★”的条款未响应或负偏离，将按无效投标处理。

2.标有“▲”的条款为重要性要求，投标人如有“▲”的条款未响应或负偏离的将被严重扣分。

3.投标人应对“采购需求”中的指标在响应详细内容中列出具体数值。如果投标人只注明“正偏离”或“无偏离”，将被视为“负偏离”，从而可能导致严重影响评标结果。

4.投标人没有在投标文件中注明偏离（文字说明或在响应表注明）的参数、配置、条款视为被投标人完全接受。

5.一旦投标人中标后，不得转包项目，如发现转包，采购人有权终止合同，所造成的损失由中标人负责。

采购包1（12320卫生热线外包服务招标项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订之日起至2024年8月31日
标的提供的地点	广州市
付款方式	1期：支付比例35%，合同签订后第2个月内，采购人向中标人支付中标金额的35%的服务费用。 2期：支付比例35%，合同签订后第6个月内，采购人向中标人支付中标金额的35%的服务费用。 3期：支付比例30%，剩余中标金额30%的服务费用，以2024年度财政局批复金额情况予以支付，于2024年6月前支付。
验收要求	1期：采购人将根据中标人在实施方案中制定的针对该项目要求的考核验收工作方案和项目的要求，审核后进行项目的考核验收
履约保证金	不收取
其他	（一）投标报价要求，1.报价以人民币填报。2.报价包括：外包扩容服务内容的人员费用，呼叫中心平台、线路和坐席等的租赁费用和维护平台费用，税费等以及在项目过程中所发生的一切费用，投标人报价中漏报或少报的费用，视为此项费用已隐含在报价中，投标人中标后不得再向采购人收取任何费用。 3.对于额外包含在报价内的项目必须明确标明。4.项目实施期间，所有的人员市场价格发生变化的，一律不进行调整。

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	基础电信服务	12320卫生热线外包服务招标项目	项	1.00	3,543,174.00	3,543,174.00	信息传输业	详见附表一

附表一：12320卫生热线外包服务招标项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
------	----	------------

1		<p>外包服务最高限价</p> <table border="1" data-bbox="483 145 1238 613"> <thead> <tr> <th>类别</th> <th>项目名称</th> <th>数量</th> <th>外包服务时间</th> <th>单价</th> <th>预算（元）</th> <th>总价（元）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">外包服务项目</td> <td>人员</td> <td>18</td> <td rowspan="4">17个月</td> <td>9223元/人/月</td> <td>2822238</td> <td rowspan="4">3543174</td> </tr> <tr> <td>租用坐席系统</td> <td>18</td> <td>1456元/月/个</td> <td>445536</td> </tr> <tr> <td>人工智能话务坐席</td> <td>3</td> <td>4200元/月/个</td> <td>214200</td> </tr> <tr> <td>数字中继</td> <td>1</td> <td>3600元/月/条</td> <td>61200</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：投标人报价应包括上述4个方面的内容，各分项报价不得超出上表中的最高限价。投标总价不超过上表中的总价。</p>	类别	项目名称	数量	外包服务时间	单价	预算（元）	总价（元）	外包服务项目	人员	18	17个月	9223元/人/月	2822238	3543174	租用坐席系统	18	1456元/月/个	445536	人工智能话务坐席	3	4200元/月/个	214200	数字中继	1	3600元/月/条	61200
类别	项目名称	数量	外包服务时间	单价	预算（元）	总价（元）																						
外包服务项目	人员	18	17个月	9223元/人/月	2822238	3543174																						
	租用坐席系统	18		1456元/月/个	445536																							
	人工智能话务坐席	3		4200元/月/个	214200																							
	数字中继	1		3600元/月/条	61200																							
2		<p>一、建设背景</p> <p>广州市卫生健康委员会为进一步方便群众，畅通投诉渠道，在广州市疾病预防控制中心（以下简称：市疾控中心）设立了12320卫生热线。为进一步发挥12320的作用，建成能满足市民健康服务需求，市疾控中心通过服务外包形式，租用坐席和线路，安排专业的话务团队，对群众问题进行阅览受理，满足群众的需求。通过12320平台，拓宽服务群众的渠道，树立便民的政府服务新形象窗口，进一步提高政府信息公开，减少行政成本，提高政府效能。</p>																										
3		<p>二、项目现状</p> <p>1.广州市12320卫生热线工作情况</p> <p>12320卫生热线承担着向公众传播卫生法律、法规和政策信息，普及健康知识及技能，接受公众咨询、投诉举报、逐步引导公众科学就医、实施突发公共卫生事件舆情监测、分析与反馈的重要任务。市疾控中心通过服务外包形式，提高热线的服务能力，工单处理效率，增强市民对热线的满意度。</p> <p>2.互联网宣传功能未充分发挥。12320卫生热线作为市卫生健康委的窗口，应结合群众热点诉求开展更多的线上健康科普宣传以及卫生健康政策宣传，拓展平台宣传的触角。</p>																										

	4	<p>三、实现的目标</p> <p>本项目的建设任务是实现广州市 12320 卫生热线信息化管理，提高热线的服务能力，工单处理效率，增强市民对热线的满意度，以期达到上级对热线的期望及要求。广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目建设方案目标如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.通过将我中心 12320 进行服务外包，用于整合 12320 电话、网上投诉、手机短信等业务，通过统一电话号码、统一受理平台（12320 卫生热线）、统一处理口径（受理、办理、督办、答复、检查），打造市卫健委“12320 卫生热线”品牌。 2.发展网上投诉、手机短信投诉、电话及邮件投诉业务，是当前社会发展对我们提出的要求，能进一步提高政府信息公开，减少行政成本，提高政府效能。群众通过电话、短信、网上投诉就能解决问题，也就大大减少因来访而产生的社会风险。 3.通过建立服务外包的模式，租用坐席和线路，充分利用专业外包服务商的优势，充分消化12320 的话务压力，提高电话接通率和后续案件跟进的效率。 4.通过对呼叫系统软件及应用软件进行开发以实现深化管理的目标和拓展业务范围的需求。 5.树立便民的政府服务新形象窗口，成为政府便民服务的综合性门户。 6.采购不少于3个人工智能话务员坐席，进一步提升电话接通率，并实现热线集约办理中心提供全天候热线接听服务。
	5	<p>四、需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。</p>
		<p>五、12320呼叫中心平台建设内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.灵活组网功能 能灵活且低成本的部署远端IP座席。 2.多终端接入 用户可以通过多种终端实现与广州疾控中心进行双向互动沟通。 3.接入网关功能 <ol style="list-style-type: none"> （1）支持模拟接入，数字接入。 （2）通信信令支持包括中国7号信令、ISDN、和SIP信令。 （3）支持VOIP接入。 （4）支持微博、微信、短信等多媒体接入。 （5）语音接入设备应具备完善的监测，维护，系统管理和告警机制，提供简单易用完整的管理维护终端。 （6）具有标准高可靠性的系统平台，支持接入设备的叠加，整个系统无单点故障，提供完善的备份、应急、恢复方案。 4.CTI 控制功能 <ol style="list-style-type: none"> （1）CTI平台的核心组件必须具备独立完整的双机热备模式，主备切换时不影响已经建立的通话，主备切换时，不影响相关的客户端应用，并保证相关数据不丢失，如主备切换时，座席桌面系统无需二次登录，操作中的呼叫不受影响。 （2）CTI平台应提供来话、去话统一控制，统一路由机制。 5.IVR 自动语音导航功能 提供个性化、图形化、灵活化的IVR定制功能。 6.ACD 呼叫排队功能 支持智能排队ACD功能。排队时自动播放排队音乐，并自动转接到下一个空闲可接听电话的座席服务

6

7.业务分组功能

坐席可以按照服务业务类别进行分组，且支持多种来话分配策略。

8.坐席软电话功能

签入、签出、示忙、示闲、应答、释放、内呼、完成（话后）、咨询内线、求助外线、转移、三方通话、转IVR、模拟来电等功能。

9.全程录音功能

- (1) 所有座席支持IP录音全程监听功能。
- (2) 系统可实现对所有来电、去电实时录音。

10.统计报表

(1) 详细的通话记录，可以记录每通电话的主叫号码、被叫号码、通话时间、通话时长、电话状态、通话录音以及所走外线通道等参数，从而为以后电话记录统计和各项报表的生成提供准确的数据基础。

- (2) 常用报表：系统呼入、呼出、接通率、等常用报表。

11.语音信箱

在座席未登录或非上班时间，或者呼叫转移失败时，客户来电自动转入语音信箱。

12.机器人外呼功能

可自定义外呼任务，实现机器人外呼功能。

13.知识库功能

丰富的知识库功能，支持多种附件格式，可进行收藏、设置有效期、关键字等功能，并对接国家知识库。

14.质检功能

质检员可对通话内容进行质检，并做出评分，坐席可对质检结果进行申诉。

15.队列状态可视化

管理员可实时查看坐席状态、排队状态、话务队列状态。

16.日志监控功能

后台可查看系统所有操作日志，坐席操作日志、登录日志。

17.大屏展示功能

可视化监控屏（工单总览、工单进度、服务质量、服务能力）。

18.平台安全可靠

包括数据安全性、硬件系统安全、网络安全等方面。

19.智能座席助手功能

支持通过语音流对接实时语音识别服务器实现智能座席助手功能，提升座席处理工单效能。

20.人工智能话务员坐席

在IVR流程中支持接入人工智能话务员坐席，自动回复市民咨询热点内容，进一步提升电话接通率，缓解热线接听压力。

	7	<p>六、热线话务服务外包建设目标</p> <p>1.采取高起点规划、分步实施的办法，热线服务。</p> <p>2.通过借助具有丰富技术、人员管理经验的呼叫中心服务提供商，实现话务人员的系统化招聘、培训、激励、考核等，建设专业、高效的话务团队；同时作为承办单位，办理热线管理机构转办的市民咨询、求助等事项，做到“事事有回音、件件有结果”。</p> <p>3.通过借助具有丰富呼叫中心运营经验的服务提供商，实现业界领先的现场、话务、排班、流程、绩效管理 & 热线文化建设，提升热线服务质量，逐步打造一个集“咨询、求助等”为一体的服务热线平台。</p> <p>4.通过借助拥有强大实力的技术队伍和大规模呼叫中心运营经验的服务提供商，全面保障系统的安全性、稳定性、保密性，为市民群众提供全方位、多渠道、一体化的政府服务，形成覆盖全市、协调互动、便捷高效、保障有力的政府服务体系。</p> <p>5.本期服务外包项目配备18人的运营服务团队，外包服务内容为人员、呼叫中心平台、人工智能话务、线路和坐席等的维护。</p>
--	---	--

8

七、项目总体要求

(一) 项目工期要求

- 1. 投标人应在签订合同后7个工作日内完成至少18名座席专员的招聘培训上岗并经采购人书面确认；
- 2. 保证线路和坐席的正常运维；
- 3. 签订合同后，立即提供呼叫中心系统平台服务以及具备扩容能力。

(二) 外包服务总体要求

- 1. 中标人负责提供呼叫中心人工服务（包括服务人员的招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等）。服务时间为咨询投诉：7*24小时，服务的语种包括普通话、粤语。如采购人临时提出其他语言人工服务需求，中标人必须保证有足够的应付。
- 2. 现有的 12320 专线已使用多年，号码深入人心，故采购人需保留现有服务号码【020-12320】。
- 3. 运营期间，中标人每周向采购方提供呼叫中心数据和坐席情况，提出数据分析和策略的可行性建议，按照采购人需求定期和不定期形成呼叫中心以及12320所负责的12345工单系统的数据分析报告，确保报告及时完成，并严格按照采购人提出的呼入呼出业务要求或其他作业内容合理安排坐席处理。
- 4. 中标人应根据采购人要求对外包人员的服务质量进行量化考核评估，并制定相应的罚则，如不能达到考核标准，应给予相应处罚。

(三) 呼叫中心系统维保技术服务总体要求

- 1. 提供 7X24 小时客户服务热线服务时间，中标人需提供至少1名技术人员必须保持24小时电话联络。并提供完善的故障处理流程。
- 2. 提供 ACD（排队机）、IVR、平台报表系统无故障率大于99%。
- 3. 提供呼叫中心平台技术支持服务，包括平台运行维护、平台运行异常的修改、平台 BUG 修正；保证平台运行的稳定性和可靠性。
- 4. 提供呼叫中心平台的故障处理服务。
- 5. 提供呼叫中心平台紧急事故处理服务，对于呼叫中心平台发生紧急事故时，中标人的维护小组应立即分析事故原因，提出解决办法，并与采购人合作处理，迅速恢复系统，提交平台事故分析报告。
- 6. 提供应急灾备系统，在一小时内提供备用坐席场地及通用话务系统。
- 7. 提供如下的维护和响应指标要求。

设备名称	服务时间	系统可用率	故障现象说明
中继	7×24 小时	99.9%	中继出现故障，导致电话无法进入呼叫中心
IVR	7×24 小时	99.9%	非市疾控中心程序引起的 IVR 故障，导致完全无法向市疾控中心提供服务
网络	7×24 小时	99.9%	网络设备出现故障，引起 IVR 或人工座席无法正常使用
专线	7×24 小时	99.9%	专线出现故障，无法从呼叫中心访问市疾控中心数据

备注：系统可用率= 1 - (故障时间×影响程度÷服务时间)

八、服务要求

（一）运营团队及人员配置

投标人需按本项目要求，配备完整的运营团队，在运营方案中需对运营团队的架构及人员组成进行说明，并对人员的资质、技能和经验进行描述。为本项目提供服务的人员要求大专或以上学历，普通话粤语标准。

本项目在外包人员的基础上另行配备至少1现场管理人员驻场办公，协助采购人进行话务以及工单方面的趋势研判和支撑工作。

（二）人员保障机制

投标人需按本项目要求，针对本项目座席代表需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，保障有充分的人员补充渠道，满足项目用人需求。

中标人需提供一套科学合理的薪酬标准、绩效考核和劳动竞赛奖励方案，外包服务项目人员费用部分应全部用于话务人员、话务现场管理人员工资福利及业务培训、税费、劳务管理费，确保话务员的收入水平。

为保证统一管理、统一薪酬标准、统一服务质量，由中标人负责新增话务坐席人员的招录、培训、管理等工作。中标人需按劳动法和广州市政府相关规定缴纳并提供养老、工伤、失业、医疗、生育、重大疾病、住房公积金等保障费用。中标人外包服务报价明细表中须列明人员费用，中标人不得以低于按外包服务报价明细表中人员费用的80%，支付给员工个人，剩余比例用于支付税费及管理费用等。

外包人员产生有关劳动纠纷或社保纠纷，与采购人无关，由中标人负责。如在管理过程中，咨询外包人员不符合采购人管理要求，采购人可退回员工，中标人应进行替换。

中标人需在本项目中承诺提供专用定制服装、配备日常办公用品，提供每年一次的员工体检，对员工进行节日关怀、进行文化建设及团队建设、为员工进行生日慰问、并提供专业学习、能力提升培训、团队建设、配置保健药品、年终奖等措施保障项目的稳定运营，并在报价详细清单中明确以上服务的具体构成。以上均由中标人承担。

（三）常态培训及考核机制

投标人需按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效在人员上保障和提升服务水平和质量。采购人负责业务培训及在岗培训。形成台账，并由采购人考核验收。

（四）人员薪酬福利机制

中标人每年须安排以下费用，确保呼叫中心人员工资收入和相应福利。

中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，根据项目实施情况在《报价明细表》中列明服务人员的工资构成，包含工资福利及业务培训、劳务管理费等所有应付费用，中标人不得以低于按外包服务报价明细表中人员费用的80%，支付给员工个人，剩余比例用于支付税费及管理费用等。

★中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

（五）与采购人的沟通协调机制

为保障本项目有效运作，投标人与采购人应建立有效的沟通机制，投标人每月必须根据双方确定的要求，提供报表等运营分析材料，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

（六）运营管理经验的要求

本项目要求投标人具备良好的项目运营管理经验，投标人需在运营方案中描述运营管理经验，如具备哪些成功案例的运营经验等，以及根据本项目的实际情况，给出运营的建议，以及在运营过程中采取的措施和方法等。

（七）座席配置人员可灵活调整

1.座席配置人员标准：按合同签订之日至**2024年8月31日**日均安排**18人**的团队。人员组成参考：话务班长、一线话务员、工单处理、知识采编员、活动推广员等后台人员，具体人员职责分工可根据实际情况调整。

（八）应急管理

投标人应针对本项目的要求点提出各种可能出现的突发状况，以保障坐席人员人身安全、有效应对话务突变、防范重大风险。

（九）互联网渠道运营

投标人应提供互联网渠道运营方案（包括互联网渠道推广方案、话务分流措施），具有短视频平台运营能力，提供互联网渠道成功案例。通过**12320**平台，拓宽服务群众的渠道，树立便民的政府服务新形象窗口，进一步提高政府信息公开，减少行政成本，提高政府效能。

中标人应提供**1名**知识采编员同时负责完成以下互联网渠道运营服务：

中标人应负责**12320**热线互联网渠道的运营和推广工作，中标人需结合心理健康、传染病科普、生命科学等市民健康热点专题，制作**12320**卫生热线专家栏目，定期向广大市民输送健康知识，合同期内制作不少于**20条**专栏科普短视频。

中标人需结合热线团队形象、热线年度重点工作、热线年度工作总结等，合同期内制作至少**1个**不少于**2分钟**的形象宣传视频，擦亮广州市卫生热线健康服务品牌形象，同时将**12320**热线打造为城市健康、卫生IP，持续扩大热线知晓率，与市民建立良好的情感共鸣。

中标人应结合**12320**健康社群渠道，进行科学运动、健康生活方式等科普内容运营，合同期内输出不少于**12个**社群运营SOP，提升社群活跃度；并积极策划线上与线下活动组织社群成员参与，促进社群成员健康运动打卡合同期内提供不少于**6次**线上与线下活动策划。

（十）项目运营方案包括下列材料

1.项目实施组织架构

投标人应根据本项目的目标和要求，提供项目实施的组织架构，包括项目经理及主要实施人员的安排，以及项目组织和人员的职责，并对项目组成人员的资质进行描述。

2.项目实施计划

投标人应根据本项目的工期要求，配备实施本项目所需的人力、物力等资源，制订合理的实施计划，并在项目实施过程中严格按计划执行，定期向采购人提供进度报告，保证项目实施的效果。

3.项目资源准备

投标人需为本项目配备专职人员，包括座席代表及相应的管理、质检等人员，并可根据采购人的实际需要调整各类人员数量，采购人将以各类专职人员的服务单价与投标人结算费用。投标人提供人员招聘，采购人需提供人员培训及上岗的准备方案。

关于人员招聘和培训。人员的招聘由投标人完成；人员培训方面，采购人负责对座席代表进行的投诉处理知识培训，并整理培训内容；投标人负责对座席代表进行第一次初始的呼叫中心技能相关培训。投标人应在实施方案里注明提供的呼叫中心技能培训计划及内容。

4.项目质量保障

投标人需制订实施过程的质量保障计划，包括采取实施方法和质量保障措施、定期向采购人提供质量监控报告。

		<p>5. 项目验收工作方案</p> <p>投标人需按采购人的招标要求，在实施方案中应制订本项目的验收工作方案，采购人将根据验收工作方案和项目的要求，审核后项目的验收。</p>
	10	<p>九、人员管理</p> <p>现场管理员须驻点办公，根据采购方的要求提供相应的服务，具有良好的表达沟通能力，报告撰写能力，数据分析等能力，不得从事与项目无关的事项，不符合要求则采购人有权要求更换同等资质的人员。</p> <p>中标人须严格制定并遵守人员管理规范以及采购人单位的内部管理规范，持续改进和提升员工管理水平，保障项目服务质量。人员管理规范包括行为规范管理、保密管理、考勤管理和人员用工管理。</p> <p>管理过程中，外包服务人员如不符合采购人的人员管理要求，采购人可退换该员工，中标人应积极配合完成，产生的费用由中标人负责，若有劳务纠纷或者社保纠纷，均与采购人无关。</p> <p>中标人应为员工制作统一服装，由中标人负责费用支出，采购人不另外支付。</p>
	11	<p>十、人员培训</p> <p>中标人须按照采购人的工作性质与特点，开展人员岗前、岗中培训，同时分析业务过程中的短板问题，及时进行进阶式培训。建立标准化、专业化的培训机制、考核机制、奖惩和淘汰机制，实现培训、考核以及人员能力提升的有机结合。涉及业务难点问题，应及时向采购人提出需求，采购人视情况给与不同方式的支持。</p> <p>培训效果验收。采购人对中标人的培训台账、培训效果进行验收，对不合格的人员，采购人可要求替换，中标人应积极配合，替换人员产生的费用由中标人负责。</p> <p>培训所产生的费用均由中标人承担。</p>
	12	<p>十一、建立人才储备库</p> <p>中标人应针对该项目提供人力储备机制，用于出现人员流失以及突发事件的及时补充。作为储备人员，应了解12320卫生热线的业务以及系统运作，确保坐席出现缺口时能10个工作日内补充到位，保障项目用人需求。</p>

13	<p>十二、信息安全要求</p> <p>中标人应严格遵循采购人各项信息安全及信息保密规定。包括但不限于以下内容：</p> <p>中标人及其外包服务人员须与采购人签订保密协议，本项目有关人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的涉密信息仅限于本人在本项目中使用。不得将工作中涉及的涉密资料泄露给任何第三人。</p> <p>中标人应与本项目所涉及的所有外包服务人员签订安全保密协议，提高人员安全保密意识，定期开展安全意识培训，养成良好的信息安全习惯。对人员录用、调动、离岗、考核、培训教育等几个方面的具体管理要求如下：</p> <p>1.录用前</p> <p>应明确被录用人员的安全技能要求，在录用过程中依据技能要求进行考察，并对技能考核结果进行记录；对涉及访问关键信息，或者访问处理这些信息系统的工作人员应进行严格的权限审查和使用范围审查；人员相关的安全事项须包括在工作描述或合同中。</p> <p>2.工作期间</p> <p>所有工作人员须在开始工作前，亲自签订安全保密协议，对安全责任和惩戒措施进行书面规定并告知相关人员。</p> <p>3.调离岗</p> <p>应严格规范人员调离岗过程，及时调整调离岗人员的所有访问权限；确保指定的继任者能够从该工作人员处获得与该岗位相关的资料和信息；收回所有系统文档、各种分发物件（身份证件、钥匙、USB令牌等）。</p> <p>保密安全是所有工作的重要基础，以上人员如违反保密规定应一票否决并予以辞退。</p>
14	<p>十三、服务质量监督</p> <p>中标人应针对12320卫生热线平台建立人员管理、项目运行管理方案以及应急管理方案等交由采购人备案。</p> <p>中标人应指定项目经理与采购人对接，传达与落实采购人诉求。</p> <p>对考核分数设置等级，90分以上为优秀，85分以上为良好，80分以上为合格。若出现一次不合格的情况，将现场约谈中标人运营管理单元上级管理人员；连续两个月出现不合格的情况，将现场约谈中标人公司领导。以上情况中标人均须予以解释并做出原因与整改书面说明。</p>
	<p>十四、项目考核</p> <p>采购人针对项目需求制定考核指标，考核时段为项目签订后每2个月考核一次，共考核8次，本项目结束后将根据8次考核的评分再计算一次本项目的最终考核评价。主要包括以下内容：</p> <p>（一）考核内容：</p> <p>1.是否按照约定的条款提供了相关服务内容。</p> <p>2.是否按采购人要求执行项目运营管理机制，保证咨询服务水平稳步提高。</p> <p>（二）考核指标：</p> <p>1.接通率（10分）：人工坐席热线咨询服务月平均接通率70%以上。该指标结合实际运营情况以及突发事件，实行动态调整，中标人需作出书面说明。</p> <p>2.坐席出勤率（10分）：一线坐席每月出勤率达95%，除病事假外，其他假期均纳入正常出勤。</p> <p>3.服务质量（10分）：接受采购人的质检监督，每月答复准确率≥90%、服务规范率≥85%。</p> <p>4.话后满意率（10分）：话后满意率≥85%，坐席人员话后通过话务系统进行满意度邀请。</p> <p>5.12345工单处理（30分）：在12345考核排名中，广州市卫生健康委在第1至10名（11名至20名扣2分，21名至30名扣4分，31名至40名扣6分，40名以下扣10分）。</p>

6.互联网运营推广（25分）：按照要求在合同期内完成：20个科普视频、1个至少两分钟的12320宣传视频、12期健康社群活动运营SOP、不少于6次线上与线下活动策划（以上每少一项扣1分，扣完即止）。

7.现场人员管理（5分）：按照采购人要求，对外包服务人员进行绩效考核评价，建立科学有效的人员奖惩、辞退与替换机制；按照采购人的管理要求，对不合格员工予以调岗、辞退并替换（以上项目没开展均扣5分）。

具体考核标准如下：

广州市12320卫生热线考核标准					
指标分类	指标项目	分数	目标值	计算公式	计分办法
热线服务 (40%)	接通率	10	70%	接通率=人工服务量÷转人工服务量*100%	较目标值每低于5%扣2分， (该指标结合实际运营情况以及突发事件，实行动态调整，中标人需作出书面说明。)
	出勤率	10	95%	坐席出勤率=实际出勤天数÷应出勤天数*100%	较目标值每低于2%扣1分
	服务质量	10	90%	答复准确率=1-关键性差错数÷抽检的电话数*100%	较目标值每低于2%扣1分
			85%	服务规范率=1-非关键性差错数÷抽检的电话数*100%	较目标值每低于2%扣1分
话后满意率	10	85%	话后满意率=满意数量÷推送满意度评价数量	较目标值每低于5%扣2分	
工单处理 (30%)	12345工单处理	30	前10名	参考广州健康卫生委员会在12345热线考核排名	11名至20名扣2分，21名至30名扣4分，31名至40名扣6分，40名以下扣10分。
服务创新 (25%)	互联网运营推广	25	—	合同期内完成：20个科普视频、1个至少两分钟的12320宣传视频、12期健康社群活动运营SOP、不少于6次线上与线下活动策划	每少一项扣1分，扣完即止
人员管理 (5%)	现场人员管理	5	—	对外包服务人员进行绩效考核评价，建立科学有效的人员奖惩、辞退与替换机制；按照采购人的管理要求，对不合格员工予以调岗、辞退并替换。	项目没开展均扣5分
合计		100			

(三) 加分项

	<p>1.积极配合12320业务工作。采购人在考核周期内，能积极协助12320业务工作，得到上级书面表扬、拿到大赛名次或者相关荣誉称号的加5分，积极应对突发事件，并拿出切实可行的办法加4分，其余视情况酌情予以加分。</p> <p>2.市12345每月工单排名。前3名可作为加分项，第1名加5分，第2名加3分，第3名加1分。得到上级部门书面表扬加1分。</p> <p>(四)扣分项</p> <p>1.因坐席人员在服务过程中被投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，扣1分；通过新闻、通报、批示等反馈到采购人的扣5分。</p> <p>2.不配合12320卫生热线工作。针对招标文件中涉及的用户需求，中标人不配合或者不实施扣5分。</p>
16	<p>(五)其他</p> <p>十五、履约期间出现不可抗力因素影响考核指标，中标人应做好事件记录、分析，双方共同协商确定调整幅度后执裁：一般不超过2人（含授权委托代表）</p> <p>(二)以演考考核项目不得超出30分钟结账，在采购人规定的考核日期前提交给采购人审核，考核结果报告由甲方指定设备办投器依投标现场采购各公录标以逐需另最准备核报脑等设备投标人自带，同时须考虑设备以投考考核设备的兼容性应按本合同约定的内容，按采购人要求开展工作，履行投标文件中确认所承诺和相费用谨示</p> <p>(五)演示顺序：按投标人递交投标文件的签到顺序。</p> <p>(六)演示内容</p> <p>1.投标人演示的内容不得与本项目的用户需求书的内容无关。</p> <p>2.机器人外呼功能：可自定义外呼任务，实现机器人外呼功能。</p> <p>3.知识库功能：丰富的知识库功能，支持多种附件格式，可进行收藏、设置有效期、关键字等功能，并可对接国家知识库。</p> <p>4.质检功能：质检员可对通话内容进行质检，并做出评分，坐席可对质检结果进行申诉。</p> <p>5.队列状态可视化：管理员可实时查看坐席状态、排队状态、话务队列状态。</p> <p>6.日志监控功能：后台可查看系统所有操作日志，坐席操作日志、登录日志。</p>
17	<p>十六、项目商务要求</p> <p>服务期限：合同签订之日起至2024年8月31日。在合同期限内因国家政策或不可抗力的因素导致采购人不能执行所采购服务时，本项目合同自动终止，采购人及采购代理机构不承担任何责任。</p> <p>如果因为采购人的资金到位和政府采购等原因，导致中标单位在服务期满后，下一期的中标单位未能顺利进场，投标单位承诺继续提供与合同约定同等质量的服务，直到新一期的服务单位进场服务为止，相关费用支付按照本次中标金额的月均服务费用执行。</p>

	18	<p>十七、付款方式</p> <p>1.1期：支付比例35%。合同签订后第2个月内，采购人向中标人支付中标金额的35%的服务费用。</p> <p>2期：支付比例35%。合同签订后第6个月内，采购人向中标人支付中标金额的35%的服务费用。</p> <p>3期：剩余中标金额30%的服务费用，以2024年度财政局批复金额情况予以支付，于2024年6月前支付。</p> <p>2.中标人在采购人办理付款手续前的 5 个工作日内提供以下资料请款：</p> <p>1) 合同；</p> <p>2) 中标人开具的正式发票，并提供发票复印件；</p> <p>3) 中标通知书。</p> <p>3.因采购人使用的是财政性资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。</p>
说明		<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东省华粤采购科技有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广州市疾病预防控制中心，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	现场电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	<p>采购包1：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户账号：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>支票提交方式：无</p> <p>汇票、本票提交方式：无</p> <p>投标保证金有效期:与投标有效期一致。</p> <p>投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。</p>
10	投标文件要求	<p>一、电子投标文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 1 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。</p> <p>二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：</p> <p>（3）纸质投标文件正本1份，纸质投标文件副本5份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。</p> <p>纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。</p> <p>在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。</p>
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家

13	有效供应商家数	采购包1: 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数, 当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中规则	兼投兼中: 本项目仅1个合同包。
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标(成交)人。
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准: 以采购预算为基数, 参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知(计价格[2002]1980号)规定并根据实际发生的咨询论证费用(如有)收取。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	说明: 具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1: 非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容(包括变更、补充、澄清以及修改等,且均为招标文件的组成部分),按照招标文件要求以及格式编制投标文件,并保证其真实性,否则一切后果自负。

本次公开招标项目,是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品,供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品,如供应商所投产品为进口产品,其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何,投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的,应符合以下规定:

5.1 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件,并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交,明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后,不得再以自己名义单独在同一项目(采购包)中投标,也不得组成新的联合体参加同一项目(采购包)投标,若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标,录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认,联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的,以牵头方名义缴纳。

5.4联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，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。中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购

代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10.现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

11.关于分支机构投标

对接受分支机构投标的项目，分支机构投标的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。（保险类项目则为：本项目只接受保险分公司或中心支公司以上的保险机构投标；分公司或中心支公司的保险机构投标的，还须提供分公司或中心支公司的保险机构的营业执照。依法设立登记的分支机构以自己的名义参加政府采购活动，产生的民事责任由法人承担。）

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

(2) 投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

本项目不收取投标保证金

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

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

六、 开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- (1) 经检查数字证书无效的；
- (2) 因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- (3) 如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，广东省华粤采购科技有限公司网 (<http://www.gdhycg.com/>) 上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为 1 个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3 项目废标处理：

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条及招标文件的约定，本项目或分包下列情况出现将作废标处理：

- (1) 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的（说明：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算）。
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

对废标的采购项目，评标委员会应出具采购文件是否存在不合理条款的论证意见。

3.4 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省华粤采购科技有限公司网 (<http://www.gdhycg.com/>) 上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、 询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和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七

个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：章捷

电话：020-62313760-802

传真：020-62313719

邮箱：3169465509@qq.com或3169465509@gdhycg.com

地址：广州市天河区体育西路191号中石化大厦B塔603-611房

邮编：510000

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广州市财政局政府采购监管处

地 址：广州市天河区华利路61号1506室

电 话：020-38923544

邮 编：510030

传 真：020-38923544

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起二十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内

容的协议。

1.3采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起**2**个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的**10%**。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起**2**个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

2.3有融资要求的中标供应商可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(12320卫生热线外包服务招标项目): 综合评分法,是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。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由广东省华粤采购科技有限公司统一对外发布。

(2) 对广东省华粤采购科技有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

*对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价20%以上的,只推荐1名中标候选人

人。（下浮率报价为:设 $M = (1 - \text{下浮率})$ ，第二中标候选人的 M 值高于第一中标候选人 M 值 20% 以上的，只推荐 1 名中标候选人。）。第一中标候选人无正当理由不得随意放弃中标资格。中标候选人放弃中标资格的，采购人可以按照评审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。

7. 价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或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。
- (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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二. 政府采购政策落实

1. 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2. 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业）。

3. 价格扣除相关要求

采购包1（12320卫生热线外包服务招标项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除 $C1$ （ $C1$ 的取值范围见价格扣除比例），即： $\text{评审价} = \text{投标报价} \times (1 - C1)$ ； 监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）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。

(1) 所称小型和微型企业应当符合以下条件:

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。

提供本企业(属于小微企业)制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业(属于小微企业)承接的服务。

(2) 符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》; 监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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; 残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》, 否则不认定价格扣除。

说明: 投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责, 投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的, 属于提供虚假材料谋取中标。

(3) 投标(响应) 供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况: 包括联合体各方均为小型、微型企业的, 及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动, 且共同投标协议书中约定, 小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后, 采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查, 以确定投标人是否具备投标资格。(详见后附表一资格性审查表)

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定, 从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查, 以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。(详见后附表二符合性审查表)

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的, 评审结果为未通过, 未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中, 对初步被认定为无效投标者, 由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。采购代理机构应在评标报告中以书面形式解释其排除的具体原因

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, 应当要求其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; 投标人不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的, 不得评标。

表一资格性审查表:

采购包1(12320卫生热线外包服务招标项目):

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人（投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书）。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供声明函。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供声明函。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。【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。（根据《财政部关于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号文），“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，如法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。（投标函相关承诺要求内容。）
8	本项目的特定资格要求	本项目不接受联合体投标。
9	落实政府采购政策需满足的资格要求	本采购包为非专门面向中小企业采购的项目。

表二符合性审查表：

采购包1（12320卫生热线外包服务招标项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标（报价）总金额是固定价且是唯一，未超过本项目采购预算（最高限价）	投标（报价）总金额是固定价且是唯一，未超过本项目采购预算（最高限价）。如果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，有可能影响项目质量或者不能诚信履约的，将要求其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；投标人应能作出合理说明。
2	投标函	提交投标函。
3	投标有效期	投标有效期为投标截止日起不少于90天。（以投标函中的承诺为准）
4	授权文件	提供法定代表人（负责人）证明书、法定代表人（负责人）授权委托书（投标文件签字代表非法定代表人的情况下须提供）
5	签署、盖章	投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
6	“★”号条款	投标文件对招标文件中“★”号条款不产生偏离（投标文件中技术参数、功能或其他内容优于招标要求部分不视作偏离）。
7	附加条件	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
8	其他无效情形	未出现法律、法规和项目采购文件规定的其他无效投标的情形。

2.投标文件澄清

2.1对于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，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1(12320卫生热线外包服务招标项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分40.0分 技术部分50.0分 报价得分10.0分	
	用户需求书响应情况 (6.0分)， (等次分值选择： 0.0; 2.0; 3.0; 6.0;)	投标人对项目整体认知、需求理解和运营实施方案：（1）全部方案清晰、详细，对项目整体的认知到位、对需求的理解深刻，整体实施方案具有针对性、可行性高，能够完全满足或优于采购需求的，得6分；（2）只有部分方案清晰，对项目整体的认知比较到位、对需求的理解比较深刻，整体实施方案具备一定的可行性，基本能满足采购需求的，得3分；（3）方案理解及分析存在偏差，整体实施方案可行性欠缺，不能完全满足采购需求的，得2分；（4）未提交材料或其他，得0分。

<p>人员配置方案 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 6.0;）</p>	<p>投标人提供包括：服务团队架构、人力配比、人员招聘、人员培训、人员管理、人员稳定等6个方面的人员配置方案。（1）有详细的服务团队架构、人力配比、人员招聘、人员培训、人员管理、人员稳定，6个方面的人员配置方案，完全满足且配置方案合理，可行性高的，能确保服务团队人员稳定、高质高效的，得6分。（2）有较为全面的服务团队架构、人力配比、人员招聘、人员培训、人员管理、人员稳定，6个方面的人员配置方案，配置方案较合理，可行性较高，基本能保证服务团队人员相对稳定、高质高效的，得3分。（3）人员服务团队架构、人力配比、人员招聘、人员培训、人员管理、人员稳定6个方面的人员配置方案都不清晰，不能完全满足采购需求或未提交方案的，得0分。</p>
<p>运营管理方案 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 3.0; 5.0;）</p>	<p>运营管理方案，应包括质量管理、业务管理、知识管理、排班管理、监控管理手段、工具，分析报表，考核办法，突发事件处理等。（1）运营管理方案包括且不限于以上几个方面，各方面考虑周全完整、内容详细，表述清晰完整，得5分；（2）运营管理方案包括了以上几个方面，各方面考虑基本周全，基本合理可行，表述相对完整，得3分；（3）运营管理方案存在明显漏洞，表述简单或无响应的，得0分。</p>
<p>服务平台系统建设（包括系统及平台软硬件的配置情况） (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0;）</p>	<p>（1）服务平台系统建设情况内容清晰完善、对呼叫系统软件及应用软件进行开发、提供人工智能话务员坐席及智能座席助手功能，可行性高，得6分；（2）服务平台系统建设情况内容较为清晰完善、对呼叫系统软件及应用软件进行开发、提供人工智能话务员坐席及智能座席助手功能，可行性较高，得3分；（3）服务平台系统建设情况不完善、对呼叫系统软件及应用软件进行开发、提供人工智能话务员坐席及智能座席助手功能，可行性低，得1分；（4）无响应的得0分。</p>
<p>技术部分 互联网渠道服务运营 (6.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 6.0;）</p>	<p>互联网渠道服务运营方案（1）提供互联网渠道服务运营方案，有具体详细的方案及策略，且方案合理、可行性高、针对性强，得6分；（2）提供互联网渠道服务运营方案，有比较具体详细的方案及策略，方案较为合理、可行性较高、针对性较强，得3分；（3）互联网渠道服务运营方案不合理、可行性低、针对性弱，得1分；（4）无响应的得0分。</p>
<p>信息安全保障方案 (5.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0;）</p>	<p>投标人为本项目制定的信息安全保障方案（包括但不限于对项目的信息安全保障能力，对信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等方面进行综合评价：（1）对项目的信息安全提供保障方案，方案完善、清晰，各方面措施到位，针对性强，可行性高，完全满足或优于采购需求的，得5分。（2）对项目的信息安全提供保障方案，方案基本完善、具有可行性，各方面措施比较到位，基本能满足采购需求的，得3分。（3）对项目的信息安全提供保障方案，方案欠完善、清晰，可行性不高，措施有所欠缺或不足，不能完全满足采购需求的，得1分。（4）未提交方案或其他，得0分。</p>

<p>质量保证方案 (5.0分)，（等次 分值选择： 0.0; 2.0; 5.0;）</p>	<p>投标人提供项目运营质量保障方案。（1）有全面且详细的质量保障方案，可操作性强，能够从多方面为本项目实施提供充分保障的，得5分。（2）有较为全面较为详细的质量保障方案，可操作性一般，能够为本项目实施提供一定保障的，得2分。（3）质量保障方案不清晰，无法为项目实施提供充分保障的或未提交方案的，得0分。</p>
<p>应急管理方案 (5.0分)，（等次 分值选择： 0.0; 3.0; 5.0;）</p>	<p>根据投标人针对本项目的要求点提出的各种可能出现的突发状况，特别是针对时下对于疫情期间的防控，以保障坐席人员人身安全与其他相应应急处理方案进行评审。（1）对项目运营过程中可能出现的各项突发状况分析到位、考虑全面，提供的应急方案清晰、详细、具体，可行性高得5分；（2）对项目运营过程中可能出现的各项突发状况分析比较到位、考虑比较全面，提供的应急方案基本清晰，具备一定的可行性，得3分。（3）对项目运营过程中可能出现的各项突发状况分析不足、考虑不够全面，应急方案不清晰或基本不具有可行性的，得0分。</p>
<p>现场演示情况 (6.0分)，（等次 分值选择： 0.0; 1.0; 2.0; 4.0; 6.0;）</p>	<p>根据投标人现场演示情况进行评审： 各项功能完全满足要求，流程便利，操作快捷，针对性强，得6分； 各项功能基本满足要求，流程较便利，操作较快捷，针对性较强，得4分； 只能满足部分要求，流程操作有一定卡顿，针对性一般，得2分； 各项功能不能满足要求、流程不便利，操作复杂，针对性差得1分； 没有参与演示得0分。</p>
<p>投标人综合实力 (4.0分)</p>	<p>具备数据安全治理能力证书，得4分。注：需提供有效的相关证书复印件。分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，但分公司投标人不可使用其他分公司的资质证书，总公司投标人在本项目只可使用其中一个分公司的资质证书。</p>
<p>投标人通过相关认证情况 (9.0分)</p>	<p>1.具备电讯业质量管理体系认证； 2.具备信息安全管理体认证； 3.具备知识产权管理体系认证。每个认证得3分，最高9分。注：提供有效期内证书复印件，并须同时提供在认监委网站对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的得0分。分公司已获得总公司有效授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，但分公司投标人不可使用其他分公司的资质证书，总公司投标人在本项目只可使用其中一个分公司的资质证书。</p>
<p>人员薪酬 (6.0分)</p>	<p>投标人承诺，按报价明细表中人员费用的比例支付给员工，其余用于支付税费及管理费用等，比例（不为整数的，向下取整）： 80%的得6分； 70-79%的得4分； 60-69%的得2分； 50-59%的得1分； 其余不得分。注：投标人应在投标报价明细表中注明人员费用，并同时提供承诺函，承诺函中需承诺人员费用中支付给员工个人的比例，格式自拟，不提供或不能体现上述比例的不得分。</p>
<p>客户评价 (3.0分)</p>	<p>投标人2018年1月1日（含）以来获得客户正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价），每提供一份得1.5分，最高3分。注：提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件，不提供不得分。</p>
<p>商务部分</p>	

	投标人拟派项目负责人资质 (6.0分)	投标人拟安排的项目经理（限1人）的资历情况，同时提供该人员资质证书复印件及投标截止之日前一年中连续六个月的社保证明材料复印件。（1）具备硕士或以上学位；（2）具有信息通信技术服务高级工程师证书；（3）具有CC-CMM ACE认证分析师证书；（4）具有PMP证书；（5）具有CCOM标准引导师证书；（6）具有工业和信息化部教育与考试中心颁发的大数据分析师证书。六项同时满足得6分，每少一项扣1分，扣完为止。
	项目现场管理人员 (6.0分)	投标人拟安排的项目现场管理人员情况（限1人，且与项目经理不为同一人，如同一个人的，整大项不得分），同时提供该人员资质证书复印件及投标截止之日前一年中连续六个月的社保证明材料复印件。（1）具备硕士或以上学位；（2）具有电子技术高级工程师证书；（3）具有信息系统项目管理师证书；（4）具有大数据工程师证书；（5）具有软件设计师证书；（6）具有网络工程师证书。六项同时满足得6分，每少一项扣1分，扣完为止。
	其余人员的情况 (6.0分)	投标人拟投入本项目的其余人员（不包含项目负责人、现场管理人员）中，具有高级职称的，每提供1人得2分，具有中级职称的，每提供1人的1分，本项最多得6分。注：同时提供该人员资质证书复印件及投标截止之日前一年中连续六个月的社保证明材料复印件。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性审查和符合性审查）且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形:

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

广州市政府采购 合同书 (服务类)

是否为中小企业预留合同：是 否

项目编号：_____

项目名称：_____

合同包号：_____

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。

甲方：_____

电话：_____ 传真：_____ 地址：_____

乙方：_____

电话：_____ 传真：_____ 地址：_____

项目名称：_____

项目编号：_____

根据(项目名称)的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的相关规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

第一条 甲方委托乙方进行外包服务的内容如下

1.1乙方方向甲方提供呼叫中心外包服务。由甲方委托乙方，在甲方的业务经营范围内，以语音服务为主要服务模式，在甲方的呼叫中心场地为甲方组建客服中心，并向甲方指定的服务对象提供各类客户服务。

1.2乙方方向甲方提供呼叫中心外包服务的具体内容及范围包括：乙方对甲方指定的客户进行电话接听或访问，并向客户提供相应的咨询服务。乙方接受并根据甲方的委托，提供电话接听或访问所需的设备、技术、人员等资源以完成电话接听和数据录入任务，相关系统与设备维护标准见附件一。

1.2.1乙方负责其提供的网络及设备的安装调测和维护，甲方负责自带入网终端设备的安装、调测和维护。

1.2.2甲方拥有本项目产生的呼叫中心录音资料，乙方免费保存期为3个月，超过3个月的，甲方负责完成内容拷贝并迁移，或双方另行协商乙方有偿保存事宜（有关费用另计）。

1.3外包服务的方式及相关要求：

1.3.1甲方呼叫中心对外服务号码为12320，乙方提供的呼叫中心平台中继落地号码详见附件三《号码清单》，甲方对接入该号码享有专用权，乙方应保证专号专用；该号码可接入和呼出，服务时间为7*24小时提供人工服务。

1.3.2乙方负责为甲方提供呼叫中心相关资源及服务，甲方承诺在协议期内为乙方呼叫中心提供座席。甲方负责制定热线的运营考核指标，并对乙方的话务员进行专业培训指导；乙方负责热线的具体运营管理工作：包括服务人员的招聘、培训、排班、现场管理、质检、考核。

1.3.3甲方可根据业务发展和突发公共卫生事件应急需要向乙方提出增加座席数量，甲方提出调整申请后，乙方应按甲方提出的时间进度、需要增加的座席数量、服务人员数量和人员到位时间，对于5个活动座席以内的新增需求，15个工作日内予以落实；对于大于5个活动座席的座席新增需求，25个工作日内予以落实。

1.3.4乙方不开放非真实主叫号码透传功能，甲方只能传送乙方分配的，合法、真实、有效的主叫号码，甲方不得更改、

传递、显示非协议约定的主叫号码、虚假主叫号码以及违规主叫号码；严禁甲方对此类业务进行多次转接，躲避号码溯源与甄别，或使用异地主叫号码进行跨省外呼，严防利用乙方的码号业务和平台进行电话诈骗。

1.3.5若开放从甲方平台呼出至乙方网络的来话话务，甲方平台应送规范的主叫号码12320，对主叫号码不规范的呼叫，乙方可以进行拦截。

1.3.6甲方保证遵守《互联网信息服务管理办法》，对其所提供信息内容的准确性、安全性与合法性负责。严格禁止违反国家法律法规、有悖于国家利益、社会公共利益及乙方利益的信息发布或传播。

1.3.7甲方不得将其呼叫中心服务或接入平台（小交换机）私自转让、转租或以其他方式提供给第三方。

1.3.8甲方未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

1.3.9本项目不允许转接。

1.3.9.1转接是指从运营网向接入的平台设备发起呼叫后，接入设备再将同一次呼叫转发至运营网。

1.3.9.2转接场景为：/。

1.3.9.3转接主叫号码类型为：/；甲方向运营网传送的转接话务应同时传送呼转标志、真实原主叫号码及规范的原被叫号码（原被叫号码见附件《号码清单》），不能任意修改号码，不能虚拟转接呼叫或其他违规手段躲避号码溯源与甄别。

第二条 乙方应按下列要求完成外包服务工作

2.1外包服务地点：广州市白云区启德路1号。

2.2外包服务期限：20 年 月 日-20 年 月 日。在合同期限内因国家政策或不可抗力的因素导致甲方不能执行所采购服务时，本项目合同自动终止，甲方及采购代理机构不承担任何责任。

如果因为甲方的资金到位和政府采购等原因，导致乙方在服务期满后，下一期的中标单位未能够顺利进场，乙方承诺继续提供与合同约定同等质量的服务，直到新一期的服务单位进场服务为止，相关费用支付按照本次中标金额的月均服务费用执行。

第三条 为保证乙方有效进行外包服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项

3.1提供技术资料：客户服务的标准操作流程（含服务流程、规范、口径等）、话务量预测数据以及相关产品资料。

3.2提供工作条件：对乙方从事客户服务的人员进行甲方产品的相关技术和专业知识以及行为准则的培训，将最新的服务及行为准则变更等情况及时通知乙方，同时进行相应的培训；提供话务现场所需的相关设备（如网络接入设备、电脑、耳麦等）。

3.3其他配合协作事项：协助乙方人员进出话务现场相关事宜，对乙方的客户服务工作进行现场业务指导，并向乙方提供客户服务工作相关的意见和建议；协助乙方招聘客户服务人员和对该等客户服务人员提供相关的培训。

第四条 甲方向乙方支付外包服务报酬及支付方式

4.1 外包服务费：¥ 元（大写： ），包括支付线路、坐席和人员等费用，具体外包服务明细见本合同附件二。

4.2 支付方式：甲方根据实际情况选择以下支付方式：

（1）第一笔：支付比例35%。合同签订后第2个月内，甲方向乙方支付中标金额的35%的服务费用。

第二笔：支付比例35%。合同签订后第6个月内，甲方向乙方支付中标金额的35%的服务费用。

第三笔：剩余中标金额30%的服务费用，以2024年度财政局批复金额情况予以支付，于2024年6月前支付。

（2）乙方在甲方办理付款手续前的5个工作日内提供以下资料请款：

1) 合同；

2) 乙方开具的正式发票，并提供发票复印件；

3) 中标通知书。

（3）因甲方使用的是财政性资金，甲方在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

乙方开户名称：

开户行:

帐号:

4.3甲方对项目终止当月费用按月计收, 如对费用有异议而经双方确认核对确有错误的, 在次月调整。

4.4本协议履行期间, 若国家颁布新的资费标准, 自新的资费标准生效时起按新的资费标准执行。乙方不得自行调整新的资费标准。

4.5甲方应按约定方式按时、足额交纳各项应付费用。甲方逾期未交纳相关应付费用的, 乙方有权要求补交, 并可以按照所欠费用每日加收3‰的违约金。

4.6计费周期

甲方接受服务的各项费用由乙方获入网许可的计费系统实时记录, 并作为双方资费结算的依据。计费周期以乙方的计费周期为标准, 乙方的计费周期为 至 。甲方应按乙方公布的交费周期按时交纳费用。在当个计费周期内发生的通话、信息、数据通信及其他服务和代收费服务, 如因结算时间的延误, 未能在当个计费周期内结算的, 将顺延到之后的计费周期中结算。话费及相关通信服务费以人民币结算。

第五条 人员管理

现场管理员须驻点办公, 根据甲方的要求提供相应的服务, 具有良好的表达沟通能力, 报告撰写能力, 数据分析等能力, 不得从事与项目无关的事项, 不符合要求则甲方有权要求更换同等资质的人员。

乙方须严格制定并遵守人员管理规范以及甲方单位的内部管理规范, 持续改进和提升员工管理水平, 保障项目服务质量。人员管理规范包括行为规范管理、保密管理、考勤管理和人员用工管理。

管理过程中, 外包服务人员如不符合甲方的人员管理要求, 甲方可退换该员工, 乙方应积极配合完成, 产生的费用由乙方负责, 若有劳务纠纷或者社保纠纷, 均与甲方无关。

乙方应为员工制作统一服装, 由乙方负责费用支出, 甲方不另外支付。

第六条 人员培训

乙方须按照甲方的工作性质与特点, 开展人员岗前、岗中培训, 同时分析业务过程中的短板问题, 及时进行进阶式培训。建立标准化、专业化的培训机制、考核机制、奖惩和淘汰机制, 实现培训、考核以及人员能力提升的有机结合。涉及业务难点问题, 应及时向甲方提出需求, 甲方视情况给与不同方式的支持。

培训效果验收。甲方对乙方的培训台账、培训效果进行验收, 对不合格的人员, 甲方可要求替换, 乙方应积极配合, 替换人员产生的费用由乙方负责。

培训所产生的费用均由乙方承担。

第七条 人员薪酬待遇

乙方需提供一套科学合理的薪酬标准、绩效考核和劳动竞赛奖励方案, 外包服务项目人员费用部分应全部用于话务人员、话务现场管理人员工资福利及业务培训、劳务管理费, 确保话务员的收入水平, 乙方不得以低于按外包服务报价明细表中人员费用的80%支付给员工个人, 剩余比例用于支付税费及管理费用等。

第八条 建立人才储备库

乙方应针对该项目提供人力储备机制, 用于出现人员流失以及突发事件的及时补充。作为储备人员, 应了解12320卫生热线的业务以及系统运作, 确保坐席出现缺口时能10个工作日内补充到位, 保障项目用人需求。

第九条 信息安全要求

乙方应严格遵循甲方各项信息安全及信息保密规定。包括但不限于以下内容:

乙方及其外包服务人员须与甲方签订保密协议, 本项目有关人员须遵循甲方的各项规章制度。所接触的涉密信息仅限于本人在本项目中使用。不得将工作中涉及的涉密资料泄露给任何第三人。

乙方应与本项目所涉及的所有外包服务人员签订安全保密协议, 提高人员安全保密意识, 定期开展安全意识培训, 养成良好的信息安全习惯。对人员录用、调动、离岗、考核、培训教育等几个方面的具体管理要求如下:

1.录用前

应明确被录用人员的安全技能要求，在录用过程中依据技能要求进行考察，并对技能考核结果进行记录；对涉及访问关键信息，或者访问处理这些信息系统的工作人员应进行严格的权限审查和使用范围审查；人员相关的安全事项须包括在工作描述或合同中。

2.工作期间

所有工作人员须在开始工作前，亲自签订安全保密协议，对安全责任和惩戒措施进行书面规定并告知相关人员。

3.调离岗

应严格规范人员调离岗过程，及时调整调离岗人员的所有访问权限；确保指定的继任者能够从该工作人员处获得与该岗位相关的资料和信息；收回所有系统文档、各种分发物件（身份证件、钥匙、USB 令牌等）。

保密安全是所有工作的重要基础，以上人员如违反保密规定应一票否决并予以辞退。

第十条 服务质量监督

乙方应针对12320卫生热线平台建立人员管理、项目运行管理方案以及应急管理方案等交由甲方备案。

乙方应指定项目经理与甲方对接，传达与落实甲方诉求。

对考核分数设置等级，90分以上为优秀，85分以上为良好，80分以上为合格。若出现一次不合格的情况，将现场约谈乙方运营管理单元上级管理人员；连续两个月出现不合格的情况，将现场约谈乙方公司领导。以上情况乙方均须予以解释并做出原因与整改书面说明。

第十一条 项目考核

甲方针对项目需求制定考核指标，考核时段为项目签订后每2个月考核一次，共考核8次，本项目结束后将根据8次考核的评分再计算一次本项目的最终考核评价。主要包括以下内容：

（一）考核内容：

- 1.是否按照约定的条款提供了相关服务内容。
- 2.是否按甲方要求执行项目运营管理机制，保证咨询服务水平稳步提高。

（二）考核指标：

- 1.接通率（10分）：人工坐席热线咨询服务月平均接通率70%以上。该指标结合实际运营情况以及突发事件，实行动态调整，乙方需作出书面说明。
- 2.坐席出勤率（10分）：一线坐席每月出勤率达95%，除病事假外，其他假期均纳入正常出勤。
- 3.服务质量（10分）：接受甲方的质检监督，每月答复准确率≥90%、服务规范率≥85%。
- 4.话后满意率（10分）：话后满意率≥85%，坐席人员话后通过话务系统进行满意度邀评。
- 5.12345工单处理（30分）：在12345考核排名中，广州市卫生健康委在第1至10名（11名至20名扣2分，21名至30名扣4分，31名至40名扣6分，40名以下扣10分）。
- 6.互联网运营推广（25分）：按照要求在合同期内完成：20个科普视频、1个至少两分钟的12320宣传视频、12期健康社群活动运营SOP、不少于6次线上与线下活动策划（以上每少一项扣1分，扣完即止）。
- 7.现场人员管理（5分）：按照甲方要求，对外包服务人员进行绩效考核评价，建立科学有效的人员奖惩、辞退与替换机制；按照甲方的管理要求，对不合格员工予以调岗、辞退并替换（以上项目没开展均扣5分）。

具体考核标准如下：

广州市12320卫生热线考核标准

指标分类	指标项目	分数	目标值	计算公式	计分办法
热线服务 (40%)	接通率	10	70%	接通率=人工服务量÷转人工服务量*100%	较目标值每低于5%扣2分， (该指标结合实际运营情况以及突发事件，实行动态调整，乙方需作出书面说明。)
	出勤率	10	95%	坐席出勤率=实际出勤天数÷应出勤天数*100%	较目标值每低于2%扣1分
	服务质量	10	90%	答复准确率=1-关键性差错数÷抽检的电话数*100%	较目标值每低于2%扣1分
			85%	服务规范率=1-非关键性差错数÷抽检的电话数*100%	较目标值每低于2%扣1分
话后满意率	10	85%	话后满意率=满意数量÷推送满意度评价数量	较目标值每低于5%扣2分	
工单处理 (30%)	12345工单处理	30	前10名	参考广州健康卫生委员会在12345热线考核排名	11名至20名扣2分，21名至30名扣4分，31名至40名扣6分，40名以下扣10分。
服务创新 (25%)	互联网运营推广	25	—	合同期内完成：20个科普视频、1个至少两分钟的12320宣传视频、12期健康社群活动运营SOP、不少于6次线上与线下活动策划	每少一项扣1分，扣完即止
人员管理 (5%)	现场人员管理	5	—	对外包服务人员进行绩效考核评价，建立科学有效的人员奖惩、辞退与替换机制；按照甲方的管理要求，对不合格员工予以调岗、辞退并替换。	项目没开展均扣5分
合计		100			

(三) 加分项

1.积极配合12320业务工作。甲方在考核周期内，能积极协助12320业务工作，得到上级书面表扬、拿到大赛名次或者相关荣誉称号的加5分，积极应对突发事件，并拿出切实可行的办法加4分，其余视情况酌情予以加分。

2.市12345每月工单排名。前3名可作为加分项，第1名加5分，第2名加3分，第3名加1分。得到上级部门书面表扬加1分。

(四) 扣分项

1.因坐席人员在服务过程中被投诉的情形，经甲方核实为有效投诉，扣1分；通过新闻、通报、批示等反馈到甲方的扣5分。

2.不配合12320卫生热线工作。针对招标文件中涉及的用户需求，乙方不配合或者不实施扣5分。

(五) 其他

如服务期间出现不可抗力因素影响考核指标，乙方应做好事件记录、分析，双方共同协商确定调整幅度后执行。

以上考核项目，乙方应形成台账，在甲方规定的考核日期前提交给甲方审核，考核结果报告由甲乙双方经办人签字，并加盖甲方公章，以此作为最终考核报告。

除以上考核指标外，乙方应按本合同约定的内容，按甲方要求开展工作，履行投标文件中确认的所有承诺和相关责任。

第十二条 保密条款

5.1本合同一方(“披露方”)对其向本合同另一方(“接受方”)按照本合同(或就本合同)所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(统称“保密资料”)享有合法所有权及/或其他权利。

5.2接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料，并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.3当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

(1)并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

(2)已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

(3)由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的。

(4)法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4本保密条款有效期为本合同生效之日起两年。

第十三条 侵权处理

6.1如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的外包服务过程和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控为甲方辩护，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

(1)就指控立即书面通知乙方。

(2)容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并与乙方合作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控须对甲方承担本条约定的上述义务。

6.2对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1)甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西；或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2)甲方修改服务成果。

(3)将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品。

第十四条 违约责任

7.1甲方有下列情形之一的，乙方有权暂停或终止向甲方提供本协议约定的部分或全部服务，并收取暂停期间发生的费用：提供甲方资料不真实或无效的；未按期足额交纳服务费用的（如双方就费用发生争议，则未在有权的司法机关或仲裁机构做出生效的裁决前，乙方不得在本合同期内终止本合同约定的服务）；甲方所提供或接入的设备未取得入网许可，或可能影响网络安全或网络服务质量的；未办理相关手续，自行改变电信业务使用性质或工作方式的；私自转让、转租或以其他方式提供给第三方；私自转接国际、港澳台及第三方的任何电信业务；以及法律法规规定或乙方依法确定的、可以暂停服务的其他情形。

7.2乙方提供外包服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用。

7.3无论本合同其他条款是否有相反约定，乙方根据本合同承担的责任之累积，不得超过外包服务费总额；乙方对甲方的可得利益损失、商业信誉损失以及其他间接损失或后果性经济损失不承担责任。

7.4由于甲方外呼的范围和内容不当造成的用户投诉，以及由此产生的一切后果，由甲方负责自行解决，乙方不承担任何责任。

7.5甲方除有权依据本合同第6.1款要求乙方承担违约责任外，乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担任何责任。

第十五条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 为甲方项目联系人，乙方指定 文为乙方项目联系人。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十六条 不可抗力

9.1如发生不可抗力事件，不能履行本协议，完成本协议的时间可根据事件发生的时间长短延期进行。

9.2如果不可抗力的影响持续超过1个月，一方应与另一方取得联系，以便解决进一步履行协议的问题。如果不可抗力的影响持续超过2个月，任何一方都有权终止全部或部分协议。

第十七条 法律适用和争议解决

10.1本合同适用中华人民共和国法律。

10.2所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向广州仲裁委员会申请仲裁。

第十八条 双方约定本合同其他相关事项

11.1甲方不得利用所用呼叫中心从事任何违反法律、法规、政府部门规定的行为，包括但不限于：危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一；损害国家荣誉和利益；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信；散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定；散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪；侮辱或者诽谤他人；侵害他人合法权益；攻击、侵入乙方相关设施或系统；窃取或者破坏他人信息或系统；危害通信网络安全的其他行为以及其他违法行为。

11.2本协议有效期内，如遇乙方上级机构、政府主管部门有新政策或通信行业管理部门新相关文件出台，而与本协议有抵触的，本协议的相应条款自然废止，乙方有权暂停服务并终止本协议。双方可协商变更相应的条款另行签订新协议。

11.3任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

11.4本合同替代此前双方的所有关于本合同下事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

11.5未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

11.6本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理、劳动关系。

11.7双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件一：维护和响应指标要求

附件二：外包服务费用明细清单

附件三：号码清单

第十九条 合同生效

12.1本协议经甲、乙双方授权代表签字并加盖公章起生效，协议有效期为三年，业务服务有效期为一年。本合同一式六份，甲方执三份，乙方执三份，具有同等法律效力。

12.2协议到期后，如本协议任何一方未在本协议期限届满前一个月通知对方在本协议期限届满后终止本协议，视为本协议双方同意将本协议项下的合作期限顺延，顺延期与本协议服务期相同，顺延次数不受限制。合作期限顺延年限内，本协议的约定对本协议双方仍然具有约束力。

签署声明：各方充分知悉且已理解本协议全部内容，于本页加盖公章予以确认；各方均保证，下列之签名者已获有效授权并足以代表各方签署本协议。

甲方（盖章）：广州市疾病预防控制中心

法定代表人或授权代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签约日期： 年 月 日

附件一：

维护和响应指标要求

设备名称	服务时间	系统可用率	故障现象说明
中继	7×24 小时	99.9%	中继出现故障，导致电话无法进入呼叫中心
IVR	7×24 小时	99.9%	非市疾控中心程序引起的 IVR 故障，导致完全无法向市疾控中心提供服务
网络	7×24 小时	99.9%	网络设备出现故障，引起 IVR 或人工座席无法正常使用
专线	7×24 小时	99.9%	专线出现故障，无法从呼叫中心访问市疾控中心数据

备注：系统可用率 = $1 - (\text{故障时间} \times \text{影响程度} \div \text{服务时间})$

附件二：

外包服务费用清单

类别	项目名称	数量	外包服务时间	单价	预算（元）	合计（元）
外包服务项目	人员	18	17个月			
	租用坐席系统	18				
	人工智能话务坐席	3				
	数字中继	1				

附件三：号码清单

号码清单

落地号码1	落地号码2	

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

投标文件封面

(项目名称)

投标文件封面

(正本/副本)

采购计划编号：**440101-2023-05053**

采购项目编号：**GZJK-2023FW-04**

所投采购包：第 包

(投标人名称)

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、实质性响应一览表
- 六、法定代表人证明书
- 七、法定代表人授权书
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、承诺函
- 十、中小企业声明函
- 十一、监狱企业
- 十二、残疾人福利性单位声明函
- 十三、联合体共同投标协议书
- 十四、投标人业绩情况表
- 十五、技术和服务要求响应表
- 十六、商务条件响应表
- 十七、履约进度计划表
- 十八、各类证明材料
- 十九、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十、需要采购人提供的附加条件
- 二十一、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十二、附件

格式一：

投标函

致：广东省华粤采购科技有限公司

你方组织的“广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目”项目的招标[采购项目编号为：GZJK-2023FW-04]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（四）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（五）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物或服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（九）我方与其他投标人不存在法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十一）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十二）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十三）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十四）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地址：_____ 邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

代表姓名：_____ 职务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

实质性响应一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1			
2			
3			
4			
...			
...			

说明：

- 1.实质性响应条款一览表后续内容请根据第二章采购需求★号条款详细列举
- 2.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
- 3.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

格式六：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式七:

法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司,可以提供投标分支机构负责人授权书)

法定代表人授权书

致: 广东省华粤采购科技有限公司

本授权书声明: _____是注册于_(国家或地区)的_(投标人名称)的法定代表人, 现任_____职务, 有效证件号码: _____。现授权_(姓名、职务)作为我公司的全权代理人, 就“广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目”项目采购[采购项目编号为GZJK-2023FW-04]的投标和合同执行, 以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效, 特此声明。

投标人(盖章): _____

地址: _____

法定代表人(签字或盖章): _____

职务: _____

被授权人(签字或盖章): _____

职务: _____

日期: 年 月 日

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

提供以下相关证照的扫描件之一：**1.**企业法人提供企业法人营业执照；**2.**事业法人提供事业法人登记证；**3.**其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；**4.**自然人提供居民身份证等；

格式九：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广州市疾病预防控制中心

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，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： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

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，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： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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，本单位为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： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议正本一式____份，随投标文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十五：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十六：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述或照搬照抄采购文件参数、不注明实际数值者的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七:

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签定合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式十九：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东省华粤采购科技有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的广州市疾病预防控制中心2023年度12320卫生热线外包服务招标项目招标中获中标（采购项目编号：GZJK-2023FW-04），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省华粤采购科技有限公司的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十二：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

