

海南省安宁医院心理援助 热线系统功能扩容升级项 目

项目编号：HNZS2024-036

竞争性磋商文件

采 购 人：海南省安宁医院

采购代理机构：海南中顺项目管理有限公司

二〇二四年五月

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 评审办法	18
第四章 政府采购合同条款（草案）	31
第五章 采购需求	35
第六章 响应文件内容和格式	53
一、响应承诺函	56
二、报价一览表	57
三、分项报价明细表	58
四、法定代表人/单位负责人身份证明	59
五、法定代表人/单位负责人授权委托书	60
六、技术（服务）响应表	61
七、商务响应表	62
八、资格证明文件	63
九、本项目管理、技术、服务人员情况表	68
十、综合服务方案	69
十一、供应商类似项目业绩（如有）	70
十二、其他资料	70

第一章 竞争性磋商公告

项目概况

海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目采购项目的潜在供应商应在海口市蓝天路31号名门广场北区C座1006房获取采购文件，并于2024年06月04日09点30分（北京时间）前提交响应文件。

1. 项目基本情况

1.1 项目编号：HNZS2024-036；

1.2 项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目；

1.3 采购方式：竞争性磋商；

1.4 预算金额：¥951700.00 元；

1.5 最高限价：¥951700.00 元；

1.6 采购需求：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目，一批不分包，简要技术需求或服务要求详见“采购需求”；

1.7 合同履行期限：合同签订后30个日历天内完成；

1.8 本项目不接受联合体。

2. 申请人的资格要求

2.1 满足《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) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2.2 落实政府采购政策需满足的资格要求：

- (1) 参加政府采购活动前三年内，无环保类行政处罚记录。

2.3 本项目的特定资格要求：无

3. 获取采购文件

3.1 时间：2024年05月24日至2024年05月31日，每天上午08:30至11:30，下午14:30

至 17:00（北京时间，法定节假日除外）

3.2 地点：海口市蓝天路 31 号名门广场北区 C 座 1006 房；

3.3 方式：潜在供应商法定代表人/单位负责人或其授权代表可持单位介绍信或授权委托书原件（加盖单位公章）及本人有效身份证原件到指定地点获取

3.4 售价：¥500 元（人民币）

4. 响应文件提交

4.1 截止时间：2024 年 06 月 04 日 09 点 30 分（北京时间，逾期或不符合规定的响应文件恕不接收）；

4.2 地点：海口市蓝天路 31 号名门广场北区 C 座 1006 房会议室（如有变动，另行通知）。

5. 开启

5.1 时间：2024 年 06 月 04 日 09 点 30 分（北京时间）；

5.2 地点：海口市蓝天路 31 号名门广场北区 C 座 1006 房会议室（如有变动，另行通知）。

6. 公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

7. 其他补充事宜

7.1 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，采购人或者采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商在提交首次响应文件截止之日前的信用记录并截图保存查询结果。采购人或者采购代理机构应当对供应商信用记录进行甄别，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商（处罚决定规定的时间和地域范围内）参与本项目的政府采购活动；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本项目政府采购活动的，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。

7.2 本采购项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《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》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》《海南省绿色产品政府采购实施意见（试行）》《海南省财政厅 海南省工业和信息化厅关于落实超常规举措加大对中小企业政府采购支持的通知》等。

7.3 采购信息及采购结果发布媒体：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、海南省安宁医院网（www.hnsanyy.com）上以公告形式发布。

8. 凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

8.1 采购人信息

名 称：海南省安宁医院

地 址：海口市龙华区城西镇安宁路3号

联系方式：0898-66988629

8.2 采购代理机构信息

名 称：海南中顺项目管理有限公司

地 址：海口市蓝天路31号名门广场北区C座1006房

联系方式：0898-68602509

8.3 项目联系方式

项目联系人：简先生

电 话：0898-68602509

第二章 供应商须知

1. 总则

1.1 名词解释

1.1.1 采购人：海南省安宁医院

1.1.2 采购代理机构：海南中顺项目管理有限公司

1.1.3 供应商：已按照本磋商文件“第一章 竞争性磋商公告”的规定获取采购文件并向采购代理机构提交响应文件的申请人。

1.1.4 采购文件主要是指磋商公告以及磋商文件（包括属于其组成部分的澄清、修改、补充文件和评审标准、合同文本等）。

1.1.5 构成磋商文件组成部分的“通用合同条款”、“专用合同条款”、“采购需求”等章节中出现的措辞“发包人”和“承包人”，在参加政府采购活动阶段应当分别按“采购人”和“供应商”进行理解。

1.1.6 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（200 万元以上）罚款等行政处罚。供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

1.1.7 在磋商文件中，“□”表示可选择项。勾选的内容为磋商文件组成部分（如：），未勾选的内容不作为磋商文件组成部分（如：）。

1.2 适用范围

1.2.1 本磋商文件仅适用于采购代理机构组织的本次政府采购活动。

1.2.2 本磋商文件的解释权归采购人和采购代理机构所有。

1.3 合格的供应商

1.3.1 供应商参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定及落实政府采购政策需满足的资格要求，并具备本磋商文件第一章“申请人的资格要求”规定的特定资格要求；

1.3.2 不属于禁止参加本项目政府采购活动的供应商；

1.3.3 供应商应遵守中华人民共和国的有关法律、行政法规、部门规章和其他政府采购政策制度。

1.4 相关费用

1.4.1 无论磋商过程中的做法和结果如何，供应商均自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

1.5 法律适用

1.5.1 本次政府采购活动及由本次采购产生的合同受中华人民共和国的法律制约和保护。

1.5.2 本磋商文件未尽事宜，均以国家、省、市（县）或政府采购主管部门颁发的政府采购有关规定为准。

1.6 知识产权

1.6.1 供应商应保证在本项目中使用的任何产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其他知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

1.6.2 除非磋商文件特别规定的，否则采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。本项目所产生的所有数据、信息归采购人所有，采购人拥有存储介质的处置权。

1.6.3 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

1.6.4 如采用供应商所不拥有的知识产权，则供应商必须通过合法途径获取该知识产权的使用权，同时在报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

1.7 法律、行政法规规定的其他条件，供应商存在下列情形之一，按无效响应处理：

- （1）被依法暂停或者取消参加政府采购活动资格；
- （2）被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- （3）进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
- （4）与采购人、采购代理机构存在隶属关系或者其他利害关系；
- （5）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参加同一合同项下的政府采购活动；

（6）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动（供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制磋商文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为磋商文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购

项目提供规范编制)。

(7) 法律、行政法规、部门规章和其他政府采购政策规定的其他情形。

2. 磋商文件

2.1 磋商文件的组成

2.1.1 磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 评审办法

第四章 政府采购合同条款（草案）

第五章 采购需求

第六章 响应文件内容和格式

请仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理机构联系解决。

2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件规定的其他实质性内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

2.3 磋商文件可能实质性变动内容

采购项目名称	采购标的主要需求		
	技术	服务	合同条款
海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目	详见第五章“采购需求”	详见第五章“采购需求”	详见第四章“政府采购合同条款（草案）”
磋商过程中可能实质性变动内容	√	√	√

2.4 供应商被视为充分熟悉本次采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

2.5 供应商必须详阅磋商文件的所有条款、文件及表格格式。供应商若未按磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由供应商自行负责。

2.6 磋商文件的澄清或者修改

2.6.1 在提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构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。

2.6.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在供应商（采购代理机构通过电子邮箱 hnzs68602509@163.com 发送至供应商获取磋商文件时提供的电子邮箱），同时在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、海南省安宁医院网（www.hnsanyy.com）上发布更正公告，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

2.6.3 供应商应于提交首次响应文件截止之日前，在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、海南省安宁医院网（www.hnsanyy.com）查询本项目的更正公告，以保证其对磋商文件作出正确的响应，磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。供应商未按要求下载相关文件，或由于未及时关注更正公告的信息造成的后果，其责任由供应商自行负责。

2.6.4 供应商认为需要对磋商文件进行澄清或者修改的，也可以书面形式向采购人或采购代理机构提出申请，由采购人或采购代理机构决定是否采纳供应商的申请事项。

2.6.5 供应商在提交首次响应文件截止时间前未对磋商文件提出询问或申请对磋商文件进行澄清或者修改的，将视其对磋商文件的描述完全理解，并无歧义。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，对同一条款的评判适用于每个供应商。

3. 响应文件

3.1 基本要求

3.1.1 响应文件以及供应商与采购人或采购代理机构之间的所有书面往来都应采用简体中文书写。

3.1.2 供应商已印刷好的资料如产品样本、说明书等可以用其他语言，但应附有中文翻译本，否则所提供的外文资料将可能被视为无效材料。在解释响应文件或有差异时，以中文为准。

3.1.3 除磋商文件中另有规定外，本次采购项目均采用我国法定计量单位。

3.1.4 本磋商文件所表述的时间均为北京时间。

3.2 响应文件的组成

3.2.1 响应文件的内容和格式按本磋商文件“第六章 响应文件内容和格式”要求编制。

3.2.2 在磋商过程中，供应商根据磋商小组以书面形式要求提交的最后报价（或按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分，应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应

当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。

3.2.3 若供应商未按磋商文件的要求提供资料，或未对磋商文件作出实质性响应，将导致响应文件被视为无效。

3.3 报价要求

3.3.1 供应商应按照磋商文件要求填写“报价一览表”及“分项报价明细表”，并且该报价在响应文件中必须是统一的报价。本次采购项目采用总承包方式，因此供应商的报价应包括全部工程、货物和服务的价格及相关税费、劳务费、人工费等其他有关的所有费用，应是完成本项目磋商文件确定的采购范围内全部工作内容的价格体现。如果供应商在成交并签署合同后，在项目实施过程中出现的任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人将不再支付任何费用。

3.3.2 报价均须以人民币为计算单位，本磋商文件另有规定的，从其规定。

3.3.3 供应商报价（含最后报价）超出最高限价的，其响应文件按无效处理。

3.3.4 磋商小组认为供应商的报价（含最后报价）明显低于其他通过符合性审查的供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

3.3.5 供应商的书面说明材料应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。

3.3.6 供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明），由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。

3.3.7 供应商提供书面说明后，磋商小组应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的或未在规定时间内递交有效书面说明材料的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

3.4 保证金

本项目不收取保证金

3.5 响应文件有效期

3.5.1 响应文件有效期为从首次响应文件提交截止之日起计算的 90 天，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。供应商的响应文件中必须载明响应文件有效期，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。如成交，有效期延长至双方合同义务完全履行后截止。

3.5.2 在特殊情况下，采购代理机构可于响应文件有效期满之前，征得供应商同意延长响应文件有效期，要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求而放弃继续参加本次磋商采购活动，保证金将无息退还。同意这一要求的供应商，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长保证金的有效期。受响应文件有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

3.6 响应文件的数量、装订、签署及盖章

3.6.1 响应文件一式叁份，其中正本壹份，副本贰份。响应文件应编排有序（列有目录和标注连续页码），并采用胶装方式装订成册（书脊位置需标明项目名称（如有分包，则同时注明包号）及供应商名称），不得散装或者合页装订。响应文件电子版二份，其中 U 盘壹份、光盘壹份；电子文档格式为 word/excel（可编辑格式）和 PDF 格式两种，同时要求 PDF 格式的电子文件必须是纸质文件（正本）加盖单位公章（或自然人指印）和供应商法定代表人/单位负责人或其授权代表签字的扫描件。

3.6.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”或“副本”之间如有差异，以正本为准。当响应文件未清楚标明“正本”和“副本”字样且出现不一致时，磋商小组可以认定供应商出现选择性报价而对其按无效响应处理。

3.6.3 响应文件需打印或用不褪色、不变质的墨水书写。响应文件应由供应商法定代表人/单位负责人或其授权代表在响应文件要求的地方签字，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书原件（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明），要求加盖公章的地方必须是供应商法定名称章，不得使用其他冠以法定名称的专用印章（如合同章、财务章、发票章、投标专用章、业务专用章、内部序号章等）或下属单位印章代替，供应商为自然人的按指印。

3.6.4 响应文件内容应逐页加盖单位公章（或自然人指印），或以骑缝章的形式代替响

应文件内容逐页盖章（但是骑缝章模糊不清，印章名称无法辨认的除外），否则按无效响应处理。

3.6.5 响应文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书原件。

4. 响应文件的提交

4.1 响应文件的密封及标记

4.1.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），并在报价专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，在封口处加贴封条并加盖单位公章（或自然人指印）。封套上均应写明：

致：海南中顺项目管理有限公司

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

包 号：_____包

注明：“请勿在响应文件提交截止时间之前启封”

供应商名称、联系人姓名和电话

4.1.2 响应文件电子版密封方式：“电子文档”上应用标贴标记，标贴上应注明供应商名称、项目名称（如有分包，则同时注明包号）和编号，单独放入一个密封袋中，加贴封条，并在封套封口处加盖单位公章（或自然人指印），在封套上标记“响应文件电子版”字样。

4.1.3 响应文件（正本）报价专用袋（箱）中另附一份“响应承诺函”及一份“报价一览表”。

4.1.4 未按照磋商文件要求密封的响应文件，采购代理机构应当拒收，由此引起的后果由供应商自行负责。

4.2 响应文件提交截止时间

4.2.1 供应商须在磋商文件第一章规定的首次响应文件提交截止时间前将首次响应文件送达采购代理机构指定地点。

4.2.2 若采购代理机构推迟了首次响应文件提交截止时间，应以公告的形式通知所有供应商。在这种情况下，采购人、采购代理机构和供应商受原提交截止时间制约的所有权利和

义务均应以新的提交截止时间为准。

4.2.3 在首次响应文件提交截止时间后送达的首次响应文件，采购代理机构将拒收。

4.3 响应文件的补充、修改或者撤回

4.3.1 供应商在提交响应文件截止时间前，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，该书面通知应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。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。

4.3.2 响应文件的补充、修改文件应按规定编制、签署、密封及标记，并注明“补充、修改响应文件”和“响应文件提交截止时间之前不得启封”字样。补充、修改文件须在响应文件提交截止时间前送达采购代理机构指定地点。上述补充、修改文件若涉及报价，必须注明“最终唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。

4.3.3 供应商不得在响应文件提交截止时间起至响应文件有效期满前撤回响应文件，将按照有关规定进行相应处理。

5. 响应文件的开启

5.1 响应文件的开启

5.1.1 采购代理机构按“第一章 竞争性磋商公告”中规定的磋商时间和地点组织响应文件的开启，采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。供应商应委派代表参加响应文件的开启，参加活动的代表须持本人身份证签到以证明其出席。未派代表或不能证明其代表身份的，采购代理机构对响应文件的处理不承担任何责任。

5.1.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

5.1.3 在竞争性磋商文件规定的首次响应文件提交截止时间后，由供应商代表当场查验其响应文件的密封情况，确认无误后拆封。

6. 响应文件的评审

6.1 磋商小组的组成

6.1.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的三分之二。该磋商小组独立工作，负责评审所有响应文件并确定成

交候选供应商名单，提交评审报告。

6.1.2 评审专家与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：

(1) 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

(2) 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；

(3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当要求其回避。

6.2 落实的政府采购政策

6.2.1 根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）要求，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。如本项目采购的产品属于品目清单范围的，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。

6.2.1.1 如本项目采购的产品属于品目清单范围内强制采购的，供应商应按上述要求提供产品认证证书复印件，否则其作为无效响应处理。

6.2.1.2 如本项目采购的产品属于品目清单范围内优先采购的，每有一项为节能产品或者环境标志产品的最后单价给予2%扣除优惠，用扣除后的价格参加评审，供应商应按上述要求提供产品认证证书复印件，否则视为放弃享受价格扣除优惠政策。

6.2.2 根据财政部、工业和信息化部自2021年1月1日起施行的关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）和财政部自2022年7月1日起执行的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号），对符合本办法规定的小微企业报价给予10%的扣除优惠，用扣除后的价格参加评审（即按最后报价的90%作为评标价）。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，给予4%的扣除优惠，用扣除后的价格参加评审（即按最后报价的96%作为评标价）。若供应商为小微企业，应当提供“中小企业声明函（工程、服务）”并加盖公章（格式见《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号的附1），并对声明的真实性负责。如供应商提供《中小企业声明函（工程、服务）》内容不实的，属于“隐瞒真实情况，提供虚假资料的”情形，依照有关规定追究相应责任。

6.2.3 根据财政部、司法部自 2014 年 6 月 10 日发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）的有关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除优惠等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。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。监狱企业参加政府采购活动时，应当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（工程、服务）》。

6.2.4 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会自 2017 年 9 月 1 日印发的《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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除优惠等促进中小企业发展的政府采购政策。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”并加盖公章（格式见财库〔2017〕141 号的附件），并对声明的真实性负责，供应商不再提供《中小企业声明函（工程、服务）》。

6.2.5 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

6.2.6 根据《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部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）规定，软件和信息技术服务业划型标准为：从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

6.2.7 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。

6.2.8 如有提供虚假材料骗取政策性加分，属于提供虚假材料谋取中标、成交，将依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

6.3 评审方法和标准

6.3.1 详见“第三章 评审方法”。

7. 确定成交供应商

7.1 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。

7.2 采购人应当在收到评审报告后 2 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。

8. 成交结果信息公布与授予合同

8.1 成交结果信息公布

8.1.1 成交供应商确定后 1 个工作日内，采购代理机构将在“第一章 竞争性磋商公告”指定的媒体上公告成交结果信息。

8.1.2 供应商应在其响应文件中将涉及国家秘密、商业秘密和知识产权和其他依法不得公开的内容进行标注和说明，若未进行标注和说明的，视为相关内容均可随成交结果同时公告，采购人或采购代理机构对此不承担任何责任。

8.2 成交通知

8.2.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构将以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

8.2.2 成交通知书是合同文件的组成部分。

8.2.3 成交供应商在收到采购代理机构的成交通知书后 3 日内，应按照磋商文件的规定，向采购人提交履约保证金（如有）。联合体成交的，履约保证金由联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

8.2.4 成交供应商没有按照本章第 8.2.3 项规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其保证金不予退还。

8.3 签订合同

8.3.1 成交供应商应按成交通知书规定的时间与采购人签订合同，否则保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

8.3.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及评审过程中有关澄清、说明或者更正均作为签订合同的依据。

8.3.3 成交供应商应当按照合同约定履行义务。成交供应商不得向他人转让成交项目，也不得将成交项目采用分包方式履行合同，否则采购人有权终止合同，成交供应商的履约保证金（如有）将不予退还。转包或分包造成采购人损失的，成交供应商还应承担相应赔偿责任。

8.3.4 成交供应商有下列情形之一的，责令限期改正，情节严重的，列入不良行为记录名单，在 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

- (1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；
- (2) 未按照磋商文件确定的事项签订合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；
- (3) 拒绝履行合同义务的；
- (4) 违反国家法律、行政法规、部门规章和其他政府采购政策规定的。

8.4 履约保证金

8.4.1 是否要求成交供应商提交履约保证金：

要求，履约保证金的形式：银行转账或支票或汇票或本票或保函等形式提交

履约保证金的金额：合同金额的 5%

不要求

8.4.2 成交供应商必须按时保质保量完成合同内容，否则其履约保证金将不予退还。

8.4.3 履约保证金将在成交供应商履行完合同所有义务后，由采购人凭履约保证金收款收据在 5 个工作日内无息退还。

9. 询问及质疑处理

9.1 询问

9.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

9.2 质疑处理

9.2.1 质疑期限：供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。非书面形式、七个工作日之外以及匿名的质疑将不予受理。

9.2.2 质疑要求：供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则采购人、采购代理机构将不予受理。供应商提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，而且必须符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的有关规定。

9.2.3 接收质疑函方式：根据委托代理合同约定，供应商质疑由采购代理机构负责接收并答复。

9.2.4 联系部门：海南中顺项目管理有限公司（招标业务部）

9.2.5 联系人及联系电话：何珏 0898-68602509

9.2.6 通讯地址：海口市蓝天路 31 号名门广场北区 C 座 1006 房

10. 其他规定

10.1 采购代理服务费用

10.1.1 本项目采购代理服务费参考《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）的规定标准计算，若不足6000元则按6000元收取，收取方式为中标人在领取中标通知书前一次性全额向海南中顺项目管理有限公司支付。

10.2 现场考察和答疑会

10.2.1 采购人不组织现场考察和召开磋商前答疑会，供应商可根据实际需要自行对采购项目现场和周围环境进行考察，期间所发生的人身伤害及财产损失均由供应商自行负责。

10.2.2 采购人不对供应商据此而作出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口或理由，提出额外补偿，或延长合同期限等要求。

第三章 评审办法

1. 总则

1.1 评审工作根据《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》等国家及地方政府采购的有关规定，遵循“公平、公正、科学、择优”的原则。

1.2 磋商小组应按照磋商文件的规定进行评审、磋商，并独立履行下列职责：

1.2.1 熟悉和理解磋商文件，确定磋商文件内容是否违反国家有关强制性规定或者磋商文件存在歧义、重大缺陷；

1.2.2 审查供应商响应文件是否满足磋商文件要求，并作出公正评价；

1.2.3 根据需要要求供应商对其响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

1.2.4 推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；

1.2.5 编写评审报告并进行签署；

1.2.6 向采购人、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；

1.2.7 法律、行政法规、部门规章和其他政府采购政策规定的其他职责。

1.3 磋商过程应独立、保密。供应商非法干预磋商过程的，其响应文件作无效处理。

1.4 磋商小组评价响应文件，除磋商小组要求其澄清、说明或者更正而提供的资料外，仅依据响应文件本身的内容，不寻求供应商提供其他外部证据。

2. 评审程序和评审方法

2.1 资格性审查

2.1.1 磋商小组应根据法律、行政法规和磋商文件的规定，对响应文件是否按照规定要求提供资格性证明材料、是否属于禁止参加磋商的供应商等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格，资格性审查内容详见“附表1 资格性审查表”。

2.1.2 资格性审查结束后，磋商小组应当出具资格性审查表，没有通过资格性审查的供应商，磋商小组应当出具书面报告说明未通过资格性审查的原因。

2.1.3 资格性审查采用“一项否决”的原则，只有全部符合要求的才能通过资格性审查，通过资格性审查的供应商不足3家的（本章第2.5.5项和第2.5.6项的特殊情形除外），终止本次磋商采购活动，并发布终止公告。

2.2 符合性审查

2.2.1 对响应文件（包括首次提交的响应文件、重新提交的响应文件）的符合性审查。磋商小组应当对响应文件进行符合性审查，符合性审查内容详见“附表2 符合性审查表”。

2.2.2 符合性审查结束后，磋商小组应当出具符合性审查表，没有通过符合性审查的供应商，磋商小组应当出具书面报告说明未通过符合性审查的原因。

2.2.3 符合性审查采用“一项否决”的原则，只有全部符合要求的才能通过符合性审查，符合性审查结束后，磋商小组所有成员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。磋商顺序以首次响应文件提交顺序或现场抽签的方式确定。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。供应商应派法定代表人/单位负责人或其授权代表参加磋商。

2.3 响应文件的澄清、说明或者更正

2.3.1 磋商小组在对响应文件（包括首次提交的响应文件、重新提交的响应文件）的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。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。

2.3.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件（包括首次提交的响应文件、重新提交的响应文件）应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。

2.3.3 报价如果出现下列不一致的，可按以下原则进行修改：

2.3.3.1 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额文字存在错误的，应当先对大写金额的文字错误进行澄清、说明或者更正，再行修正。

2.3.3.2 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，但单价或者单价汇总金额存在数字或者文字错误的，应当先对数字或者文字错误进行澄清、说明或者更正，再行修正。

2.3.3.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，修正单价。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。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，其响应文件作为无效处理。供应商确认采取书面且加盖单位公章或者供应商授权代表签字的方式。

不得未经澄清、说明或者更正，直接将供应商响应文件作为无效处理。对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.3.4 如不及时作出合理的澄清、说明或者更正响应文件，该响应文件（包括首次提交的响应文件、重新提交的响应文件）将会由于不符合要求而作无效响应文件处理。

2.4 磋商

2.4.1 对于“第二章 供应商须知”第 2.3 款规定允许磋商文件实质性变动内容，且在磋商过程中磋商文件实质性内容发生变动的，磋商小组可以组织多轮磋商。在每一轮磋商中，磋商小组可以根据磋商文件规定和磋商情况，对磋商文件的采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款作实质性变动，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，并以书面形式通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。磋商小组应当根据规定对供应商重新提交的响应文件进行符合性审查。供应商重新提交的响应文件未通过符合性审查的，不得进入下一轮磋商，也不得要求提交最后报价。

2.4.2 对于“第二章 供应商须知”第 2.3 款规定允许磋商文件实质性变动内容，但在磋商过程中，磋商小组根据磋商情况认为磋商文件无需发生实质性变动的，磋商小组应当根据规定对供应商提交的首次响应文件进行符合性审查，直接与实质性响应磋商文件要求的供应商就价格组织多轮磋商。

2.4.3 磋商结束后，磋商小组应当要求所有继续参加磋商的供应商在磋商小组规定时间内提交最后报价，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.4.4 磋商文件明确可能发生实质性变动，但在磋商过程中磋商小组根据磋商情况认为磋商文件无需发生实质性变动的，磋商小组不另行通知。

2.4.5 磋商过程中，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。

2.4.6 磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法、违纪行为的，磋商小组应当将该供应商的磋商资格取消，不允许其提交最后报价。

2.5 提交最后报价

2.5.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后

报价。供应商最后报价应由其法定代表人/单位负责人或其授权代表签字（注：供应商为企业法人的，应当由其法定代表人或者授权代表签字确认；供应商为其他组织的，应当由其单位负责人或者授权代表签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人签字确认并附身份证明）或者加盖公章，由授权代表签字的，应当附法定代表人/单位负责人授权委托书。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.5.2 已提交首次响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，并书面通知采购代理机构或者磋商小组。该书面通知由供应商授权代表签字。采购代理机构按规定退还退出磋商的供应商的保证金（如有）。

2.5.3 除了未通过资格性审查和符合性审查的供应商，对已提交首次响应文件的供应商，未按磋商文件规定及磋商小组要求提交最后报价（或者重新提交响应文件和最后报价），且未按本章第 2.5.2 项规定退出磋商的，供应商的保证金不予退还。

2.5.4 供应商在未提高响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组应当对其最后报价按无效处理，并书面告知供应商，说明理由。

2.5.5 市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

2.5.6 采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务的项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续，提交最后报价的供应商（社会资本）可以为 2 家。

2.6 计算评标价

2.6.1 在磋商过程中为了落实政府采购相关政策规定，按照磋商文件“第二章 供应商须知”第 6.2 款规定落实价格扣除、评审加分等优惠措施。对符合规定的供应商，以最后报价为基准，计算评标价，如供应商不存在“价格扣除、评审加分”等情况，评标价仍然等于最后报价，评标价仅用于计算排名，成交金额仍以供应商的最后报价为准。

2.7 评审方法

2.7.1 本项目采用“综合评分法”的评审方法。综合评分法是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

2.7.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，磋商小组各成员应当独立采用综合评分法对提交最后报价供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，加权汇总每项

评审因素的有效得分，计算每个有效供应商的综合得分。除价格评审外，其他评审扣分的，磋商小组各成员应在评审报告中注明扣分分值、扣分理由和依据。除客观评审项外，针对同一供应商的同一评审项，磋商小组各成员的评分分值偏离幅度不得超过该评审项平均分值的±30%，否则其该项评审意见无效。

2.7.3 价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且评标价最低的为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/评标价）×价格权值×100

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。

2.7.4 评分的取值均保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

2.7.5 商务、技术及价格权值分配

评审项目	商务、技术评分	价格评分
权值	90%	10%

2.8 复核

2.8.1 评审结果汇总完成后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格性审查未通过的、供应商符合性审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

2.9 推荐成交候选供应商

2.9.1 磋商小组复核后，磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告，符合本章第2.5.5项和第2.5.6项的特殊情形的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照评标价由低到高的顺序推荐。评审得分且评标价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

2.10 编写评审报告

2.10.1 磋商小组推荐成交候选供应商后，应当根据评审记录和评审结果编写评审报告，评审报告应当包括以下主要内容：

- (1) 邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- (2) 响应文件开启日期和地点；
- (3) 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- (4) 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、

磋商情况、报价情况等；

(5) 提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

2.10.2 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。

2.11 纠正评审错误

2.11.1 评审报告签署前，存在资格性审查错误、符合性审查错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评审因素评分错误、经磋商小组认定评分畸高或畸低情形之一的，磋商小组应当当场纠正，并在评审报告中记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原磋商小组进行重新核对。纠正和重新核对只能纠正上述情形规定的错误、修改或者重新形成受该错误直接影响的评审意见，不得改变其他已形成的评审意见。纠正和重新核对改变评审结果的，采购人或者采购代理机构应当书面报告本级财政部门。

3. 采购活动终止

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

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除本章第 2.5.5 项和第 2.5.6 项的特殊情形除外，在采购过程中符合要求的供应商或者最后报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

3.2 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商。如有要求，采购人将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

4. 评审、磋商纪律

4.1 磋商小组在采购活动过程中，应当按照《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》《政府采购评审专家管理办法》的规定履行职责和义务，不得违法评审、违反评审工作纪律。

4.2 磋商小组内部讨论的情况和意见必须保密，任何人不得以任何形式透露给供应商或

与供应商有关的单位或个人。

4.3 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

4.4 磋商小组成员应当遵守下列工作纪律：

(1) 遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

(2) 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

(3) 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

(4) 评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得违反规定撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

(5) 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因履行法律法规规定的义务外，不得向外界透露评审内容。

(6) 服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

(7) 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

附表 1

资格性审查表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

序号	评审因素	评审标准	供应商
1	具有独立承担民事责任的能力	①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”； ②若为事业法人：提供“统一社会信用代码事业单位法人证书”； ③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”； ④若为自然人：提供“身份证明材料”。 以上均提供复印件。	
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商提供承诺函，格式自拟。	
3	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	供应商提供承诺函或情况说明，格式自拟。	
4	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	供应商提供承诺函，格式自拟。	
5	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供承诺函或情况说明，参考格式详见“第六章 响应文件内容和格式”。	

6	法律、行政法规规定的其他条件	<p>(1) 通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询供应商信用记录。拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商(处罚决定规定的时间和地域范围内)参与本项目的政府采购活动。</p> <p>(2) 供应商应在获取充分、准确的信息后,结合自身实际情况提供承诺函。</p>	
7	落实政府采购政策需满足的资格要求	<p>(1) 参加政府采购活动前三年内,无环保类行政处罚记录。供应商结合自身实际情况提供声明函,参考格式详见“第六章 响应文件内容和格式”。</p>	
8	非联合体供应商	本项目不接受联合体	
结 论			

- 1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则,只有全部是√/通过的,填写“合格”;只要其中有一项是×/不通过的,填写“不合格”。
- 3、结论是合格的,才能进入下一轮;不合格的被淘汰。

磋商小组:

日期: 年 月 日

附表 2

符合性审查表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

序号	评审因素	评审标准	供应商
1	响应文件	响应文件的数量、签署及盖章等满足磋商文件要求	
2	响应报价	是否未超出磋商文件规定的最高限价，并且符合其他报价规定	
3	响应文件有效期	是否满足磋商文件要求	
4	采购需求	是否完全满足磋商文件“第五章 采购需求”的实质性要求（带★号条款和指标）	
5	响应内容	是否已对本项目所有采购内容进行响应和报价	
6	其他无效响应认定情形	是否无其他无效响应认定情形	

结 论	
-----	--

- 1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

磋商小组：

日期： 年 月 日

附表 3

商务和技术评分表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

序号	类别	评审因素	评审标准	分值
1	商务及技术部分（90分）	技术要求响应	<p>供应商针对磋商文件第五章“采购需求”“技术（服务）要求第4条技术要求”进行评分其中：完全满足磋商文件中技术指标、参数的得24分，</p> <p>(1)技术参数中带“▲”技术指标（共14条），每负偏离一项扣分1.5分，共21分。</p> <p>(2)技术参数要求中非“▲”技术指标（共3条），每负偏离一项扣分1分，共3分。</p>	24
		整体设计思想及方案	<p>根据供应商针对本项目整体设计思想及方案进行综合评分，内容包括但不限于：①整体设计思想及方案包括架构设计；②业务逻辑设计；③业务数据应用安全等。供应商提交整体设计思想及方案的得15分，如每缺少一项内容扣5分，扣完为止；整体设计思想及方案存在一处缺陷（缺陷是指不符合采购项目的具体特点、与采购项目实际需要不相适应、凭空编造、分析中内容前后不一致、前后逻辑错误等情形）扣1分，扣完为止。</p>	15
		项目实施方案	<p>根据供应商提交的项目实施方案进行综合评分，内容包括但不限于：①工作流程；②工作方法；③各项制度；④保证措施等。供应商提交项目实施方案的得20分，如每缺少一项内容扣5分，扣完为止；项目实施方案内容存在一处缺陷（缺陷是指方案内容不符合采购项目的具体特点、与采购项目实际需要不相适应、与合同履行无关、凭空编造、方案中内容前后不一致、前后逻辑错误等情形）扣1分，扣完为止。</p>	20
		服务保障措施	<p>根据供应商提交的服务保障措施进行综合评分，内容包括但不限于：①人员素质保障措施；②技术设备保障措施；③监督机制执行的保障措施；④安全保</p>	21



			障措施；⑤服务质量保障措施；⑥服务时效性与精准度保障措施；⑦资料归档保障措施。供应商提交服务保障措施的得 21 分，如每缺少一项内容扣 3 分，扣完为止；服务保障措施存在一处缺陷（缺陷是指方案内容不符合采购项目的具体特点、与采购项目实际需要不相适应、与合同履行无关、凭空编造、措施中内容前后不一致、前后逻辑错误等情形）扣 1 分，扣完为止。	
		项目 服务 人员 配备	<p>供应商拟派本项目的项目经理具有系统集成项目管理工程师，得 3 分。</p> <p>证明材料：供应商须在响应文件中附有相关证书及在本单位任职的证明材料（提供 2024 年 01 月（含）至今任意一个月的社保证明或劳动合同）复印件，并加盖公章。</p>	3
		资质 评估	<p>供应商具有有效的环境管理体系认证、信息安全管理体系认证、质量管理体系认证，每提供一个证书得 2 分。本项满分 6 分。</p> <p>证明材料：供应商须在响应文件中附有相关证书及在全国认证认可信息公共服务平台上对证书的查询结果截图复印件，并加盖公章。</p>	6
		履约 能力 评价	<p>自 2020 年 1 月 1 日起至今，供应商具有类似服务经验（不限行政区域和行业），每一个得 0.5 分，本项满分 1 分。</p> <p>证明材料：供应商须在响应文件中附合同协议书复印件，时间按合同签订的时间为准，并加盖公章。</p>	1
2	价格部分（10分）	报价得分	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且评标价最低的为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/评标价）×价格权值×100，得分保留小数点后两位，第三位“四舍五入”。</p>	10

第四章 政府采购合同条款（草案）

合同编号：

签订地点：

签订时间：

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目（项目编号：HNZS2024-036）的《采购文件》、乙方的《响应文件》及《成交通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的采购文件、响应文件、成交通知书等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）采购文件
- （2）响应文件
- （3）乙方在响应时的书面承诺
- （4）成交通知书
- （5）合同补充条款或说明
- （6）保密协议或条款
- （7）相关附件

第二条 合同期限

委托服务期限自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

第三条 服务内容与服务标准

采购文件要求、响应文件响应的服务内容（合同签订时明确）

第四条 合同金额及支付方式

4.1 合同金额为：人民币（大写）_____元（¥_____元）。本合同执行期间合同金额不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

4.2 支付方式：

第五条 知识产权及承诺

5.1 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担。

5.2 经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归_____拥有。

第六条 甲方的权利与义务

6.1 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权，并有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不符合服务质量标准的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

6.2 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金；扣除后，乙方应在三日内相应补足。

6.3 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

6.4 甲方将按照国家有关规定以及甲方采购文件的技术（服务）要求、乙方响应文件及承诺以及本合同约定标准进行履约验收工作。

6.5 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

6.6 国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

第七条 乙方的权利与义务

7.1 对委托服务范围内的项目有管理权及服务义务。按照服务内容和质量标准按时保质完成服务。

7.2 根据本合同规定向甲方收取服务费用，并有权在项目管理范围内管理及合理使用。

7.3 及时向甲方通告项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

7.4 接受采购项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

7.5 接受甲方组织的履约验收工作。

7.6 国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

第八条 违约责任

8.1 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的合法正常履行。

8.2 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

8.3 乙方提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的，每项违约乙方须向甲方支付本合同总价_____%的违约金。

8.4 乙方未能按本合同规定时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价_____‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权解除合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

8.5 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总额的_____%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的_____‰向乙方偿付违约金。

第九条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十条 争议的解决

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在不能达成协议时，应选择以下第_____种解决方式：

10.1 向海南仲裁委员会提起仲裁；

10.2 向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十一条 其他

11.1 合同经双方法定代表人/单位负责人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。合同一经生效，双方应诚信履行合同，除双方协商一致解除合同外，一方不得无理由解

除合同。

11.2 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，在符合《中华人民共和国政府采购法》第四十九条的前提下，须经政府采购监管部门审批，签订书面补充协议后须报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

11.3 本合同一式____份，自双方签章之日起生效。甲方____份，乙方____份，政府采购代理机构____份，同级财政部门备案____份，具有同等法律效力。

（本页以下无正文）

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人（被授权人）：

法定代表人（被授权人）：

地 址：

地 址：

开户银行：

开户银行：

账 号：

账 号：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

签约日期：____年____月____日

第五章 采购需求

一、项目概述

根据国家卫健委疾控局《关于做好 2021 年度重大公共卫生服务精神卫生项目实施工作的通知》、《海南省卫生健康委关于印发海南省 2024 年精神卫生及农村癫痫防治管理项目实施方案》、《海南省卫生健康委员会关于印发海南省 2024 年精神卫生防治工作要点的函》等文件要求，为专业化、标准化建设我省心理援助热线“96363”，响应国家关于社会心理健康服务的政策号召，以及海南省对于建设省级示范区的战略规划。通过“一个平台，多部门联动”，为海南省安宁医院搭建一个集心理热线服务、心理评估、危机预警、心理教育、心理宣传、自助干预为一体的全面覆盖海南省社会群众的智能心理服务平台，实现“监测 - 引导 - 化解”社会心理服务全流程闭环管理。平台将利用先进的技术手段，结合海南省的实际情况，为全省社会群众提供全方位、全覆盖的心理服务。

本项目属于信息传输业。

二、技术（服务）要求

★1、服务范围：

本次工作将在原系统平台升级改造、增加团测模块、社会心理服务体系模块、地理定位系统集成模块、患者定位系统模块、心理测评模块、数据分析模块等，所有模块必须支持与原心理热线 96363 联动，例如心理团体检测系统：可以根据心理测评结果聚焦高风险人群，通过及时主动呼叫，及时援助心理健康高危人员。地理定位系统：通过地理位置定位患者地理位置，心理援助热线配置位置定位模块、地图展示模块、一键拨号模块以及地图接口模块。心理援助热线需要与地图系统以及运营商对接，实现定位功能。

预留全部热线对接接口，为未来更多热线联动做基础。如：12355 热线与 96363 热线对接、工单接口对接等。

通过推进海南省心理援助热线系统改造升级建设，将进一步提升全省精神卫生服务水平，满足人民群众日益增长的心理健康需求，并顺应数字化、智能化的发展趋势。这不仅是

对现有精神卫生服务模式的创新与升级，更是对全省精神卫生事业发展的战略布局。通过建立心理援助热线一体化平台改造，我们将实现全省心理健康服务的数字化转型，提高服务效率和质量，促进全省精神卫生事业的可持续发展。

★2、服务内容：

1. 心理援助热线升级改造服务（包含心理援助热线系统升级、患者定位模块、地图接口模块、社会心理服务平台模块、团测模块、心理评估模块、远程咨询模块、预警信息模块、智能咨询辅助系统等）
2. 配套系统部署运行资源一套（包括但不限于：心理援助热线部署环境服务、心理援助热线咨询员终端服务、心理援助热线数据展示服务、系统搭建基础辅助服务，要求操作系统和数据库均符合国产化应用要求）

★3、服务标准及要求：

心理援助热线升级改造服务		
序号	功能	功能描述
1	基础架构	语音交换机核心平台采用软交换架构，IP PBX 基于开放的 SIP 标准，能够与第三方的 SIP 电话连接，通过 SIP 中继能够与其他设备连接。
2	中继网关	支持 30B+D 中继，中国七号信令，SIP 中继，支持分布式中继接入。
3	座席部署	支持 SIP 座席，支持座席分布部署，每个地区部署远端座席，客户呼入水务系统号码，根据主叫号码分配到相应的座席。
4	座席电话	IP 电话系统支持 SIP 硬电话、SIP 软电话和 WebRTC 网页电话。
5	CTI 接口	软交换支持 CTI 接口，能够与市场流行的服务中心中间件连接，实现电话路由、座席弹屏等功能。
6	操作系统	支持国产化操作系统
7	扩展性	支持平滑拓展，为未来建设海南一体化平台做基础。
8	维护管理	支持中文维护界面
9	CTI 中间件兼容性	CTI 中间件支持 TSAPI、JTAPI、TSAPI、CSTA 协议，能够与软交换平台以及市场上主流交换机系统兼容。
10	电话控制	通过 CTI 中间件能够控制座席电话，例如：电话摘机、电话拨号、电话挂机、电话会议、电话转接等功能。

11	电话监控	CTI 中间件能够监控电话的状态，例如：电话忙闲、电话拨号、电话振铃等。	
12	核心控制	自动屏幕弹出、主叫号码分析、统一呼叫排队、数据与话音同步转移、话务可在 IVR 与座席、座席与座席之间任意切换。	
13	随路数据	支持座席之间的语音和数据的同步转移。	
14	系统组网	支持多个系统的组网，系统之间的呼叫可以互相溢出。	
15	数据库兼容	支持国产数据库。	
16	多媒体统一排队	支持电话、短信、微博、微信、web 方式的接入，支持多媒体接入方式统一排队。	
17	ACD 智能排队	支持根据用户按键选择、技能分配、座席状态、最长空闲时间等条件进行智能排队。	
18	记忆排队	呼叫中心系统能够支持记忆排队功能，对于来话呼叫，在预定时间内二次呼叫，系统会自动分配到第一次接电话的座席。	
19	技能分级	支持座席技能等级分机制度。	
20	黑名单	支持黑名单功能，屏蔽骚扰来电。	
21	来话优先级	系统能够根据来话的优先级进行电话分配，对于 VIP 用户优先将来话分配到适当的座席。	
22	支持 SIP 接入	IVR 系统支持 SIP 接入方式。	
23	自助语音功能	支持自动应答呼叫、语音引导和语音文件的存储等功能。	
24	可编辑界面	提供可编辑的流程编辑界面和模拟调试环境。	
25	在线修改	支持 IVR 流程在线修改、更换不影响现有系统运行。	
26	语音留言	在 IVR 流程中可设置录音或留言节点，留言信息能够与业务系统整合，在座席终端显示留言信息。	
27	外部接口	支持通过代理访问多种外部数据库，有将此数据二次处理的功能；以调用 CTI 服务器提供的 API 接口函数，提供编程接口。	
28	系统支持与智能语音系统对接	IVR 系统支持 MRCP 接口，将来能够与 ASR 语音分析和 TTS 文字语音转换系统对接，实现智能语音导航和智能语音会话。	
29	在线录音功能	支持录音功能，在非工作时间，电话能够转接到外线，并实现电话录音功能。	
30	报工号功能	在电话呼入时，在分配座席之前，提供报工号功能，语音提示座席的工号。	
31	IVR 语音管理	自动语音通过树形结构来体现 IVR 流程按键与播放文档的对应关系。每一层下面具体播放的语音需要再此界面设置，可以将指定的播放语音与 IVR 流程树形结构关联一起。在本环节可以对每一个节点进行试听、修改。	
32	满意度调查	在座席完成服务后，提醒患者进行满意度调查，满意、不满意等。	
33	来电弹屏	既往资料	可查看来电人的历史工单信息记录
		自杀危险评估问卷	自杀危险评估问卷，由回龙观医院专家根据多年经验编制的一套评估问卷，系统将其开发至系统内融合，其根据不同的答案评估出不同的自杀心理状态
		中断继续	来电者 14 天内做过自杀评估则可以根据上次未做完的内容继续做自杀评估
		上次评估结果	触发此按键会提取 14 天内来电患者做过的问卷信息，直接加载当前页面上自杀史区域

	来电小结	来电小结填写框为主要填写用户以前曾用电话、曾用名进行关联，后填充至本工单上，小结中将展示来电者的标签，如家人，同事等。 关联电话，场景为患者可能存在多个电话联系方式，可以在工单中写上其他关联电话，后其他电话来电，会关联带出来电者的相关信息。 是否建立档案，选中后在保存工单时，同时会创建新的患者档案，如不勾选，保存工单时会生成普通联系人资料。	
	危机随访	展示来电随访记录或随访状态	
	坐席辅助	实现对接听患者电话的座席提供历史情况分析展示，为座席提供话术思路导航，实时提取对话中关键词检索知识库提供专业精准解答。对不同来电类型提供不同的坐席话术沟通导航，不同的来电类型标识当前来电人员有不同的问题，那么坐席也可以针对不同类型模式，采用不同的思路导航。达到更为专业的针对当前来电人员的沟通。针对专业性、关键性、敏感性词汇进行知识库查询检索。在实际情况中，坐席针对一些专业词汇的知识内容进行快速回复患者，系统自动将关键字识别出来，并直接检索知识库，节省坐席人员的操作时间。	
34	咨询工单	基本信息	记录来电者的一些基本信息，如来电号码、住址等一些基本情况。
		来电者特征	记录来电咨询这的一些基本特征，如性别、年龄婚姻情况等
		求助情况	来电者来电的目的，如咨询本身问题、或替人问问题或问中心及药物作用的事情，主要记录来电者来电求助的情况。
		主要问题判断	来电者求助后，医师根据描述问题判断来电的主要问题，如家庭问题、工作问题、精神问题等。
		转接机构	转接机构主要是记录了全国的心理医院联系方式和地址，可供医师提供给来电者咨询
		联系人信息	联系人主要为记录和当前来电者相关人员如家人、同事等
		自杀史	主要为来电者本人或来电者给咨询人，是否发生过自杀情况记录
		患者病历	患者病历为工单下方子菜单，主要记录当前来电人患者病例档案情况。
		治疗历史	当前工单来电者的是否做过历史治疗
		随访记录	当前来电人是否是随访人员，或随访状态。
35	在线干预工单	在线干预工单则是作为在线文字交谈渠道录入的工单。	
36	来电者信息管理	联系人管理	当来电者来电后，系统则自动存储当前来电电话为联系人信息。
		求助者管理	求助者主要是来电者帮身边人咨询时，产生的来电信息，在线干预工单录入后则会产生求助者信息。
		危机者管理	来电者为来电人本人，疑似患者信息将在此资料中展示
		患者病历档案	患者病例档案则是明确为患者来电，且可能是高危患者需长期关注。
37	计划管理	部分患者情节较为严重，需要将此患者增加到计划管理中，当此电话号码再次来电时，来电号码文本框会变成红色，提醒医师。并且此刻来电号码蓝色字体可以点开查看具体内容，便于医师有针对性的沟通。	
38	转介机构维护	主要用于患者不在本地但是想就医，医师可以通过转介机构提供一些信息给患者。但是可能因为实际中医院做了位置或电话调整，那么此管理也要可以更改	

			医院信息。
39	量表管理	量表记录查询	主要记录所有通过移动端访问量表自测的用户，并将信息记录在此处，查看测评日期结果等，自测量表为“焦虑量表”，“抑郁量表”，“失眠量表”，“自卑量表”等。
		量表测评管理	量表测评问题录入、维护等情况需在此处处理。
40	数据输出	自杀记录输出	将自杀问卷相关信息展示或导出，供使用方分析。
		质量控制列表输出	将质量控制数据信息展示或导出，供使用方分析
41	知识库	知识库类别	支持库支持用户知识库、座席知识库。
		知识库结构	要求知识库能够满足树状结构，能够根据权限设定不同的座席具有不同的权限，知识库浏览、知识库提交、知识库审核。
		知识库检索功能	要求实现秒级高质量的数据搜索查询，只需要输入关键字，就可以将在主题、关键字、正文等信息中出现过相关信息的文档迅速搜索出来，极大的提高搜索速度。
		知识库文件	形式多样化，可以直接浏览带图片、表格和各种字体的文档正文，也可以对PDF、word、excel、PPT等格式文件做附件的文档实现类似百度文库的浏览效果。
		知识库热链接文档	针对分布在多个目录下的又有关联文档，通过热链接的方式，将多个文档同时链接到一个主文档下。在浏览这个主文档同时，可以快速的查看其他有关联的文档内容
		知识库权限控制	通过权限可以灵活控制文档查看的内容，做到不同权限的人员共享一套知识库。
		知识库热点统计	通过知识库热点排行查询可以掌握知识库访问情况。三种方式灵活设置热点排行的显示内容，一种是按设置的起止时间，只统计时间段内的热点访问量；一种是按时间段，设定一个统计天数范围，只统计多少天内的热点访问次数；再一种是统计所有记录的热点访问量。
42	录音资料管理	录音方式	支持在服务器上集中录音，能够通过权限设定权限，不同的权限查询不同的录音文件。
		录音查询和回放	可以按照通话时间、通话时长、主叫号码、被叫号码、通话次数、呼叫方向、座席工号、座席姓名、业务类型、呼叫次数等条件组合检索。
		录音文件的备份	录音文件可支持自动和手动两种备份方式，可手动将录音文件批量备份到指定的目录；也可自动设定备份条件自动备份。备份出来的录音文件也可以通过管理平台进行查询调听。
		实时传输	录音系统支持主、被叫录音隔离功能，支持MRCP协议，录音系统能够实时传输录音文件。
43	在线咨询	自动报工号	客户通过Web界面访问，系统自动在会话框显示座席的工号，并自动显示问候语。
		客户自助服务	客户直接在Web界面查看常见问题，快速了解常见问题，客户不需要人工帮助，就可以解决自己的问题，节省座席人员和座席时间，提高工作效率，节省人力成本。

会话消息	客户可以与座席进行文字对话,在文字对话的过程中,客户支持支持发送表情、图片、文件、截屏、电话呼叫、视频呼叫、客户满意度调查等、链接等富文本消息。
文件发送	在与座席会话的过程中,客户可以直接与座席发送文件,实现文件传递,客户和座席之间借助文件进行沟通,可以通过文件路径选择文件,支持各种文件格式。
发起电话呼叫	通过网页发起电话呼叫,客户与座席之间进行文字沟通的同时,进行语音通话,电话呼叫采用 WebRTC 方式,实现网上电话互通,客户端不需要安装任何客户端软件。
满意度评价	支持用户在会话中或者结束中参与满意度调查,在客服系统中实现客户满意度统计分析,客户满意度评价分为非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意等。
超时提醒	用户长时间未回复时提醒:当用户长时间未回复时,对用户进行提醒,并在超过一定时间后自动断开会话,有效的在保证服务品质的同时,避免对座席资源的浪费,提高座席处理会话的效率。
消息撤回	在 2 分钟之内发送的消息,客户可以有撤回的权利。
对方输入消息显示	在对方输入消息的同时,可以看到对方正在消息输入。
新消息提醒	当有新的消息时,可以通过声音提醒。
座席控制功能	座席支持语音多媒体统一控制功能,受 CTI 控制,例如:置忙、离席、事后处理,无论电话和多媒体都不能分配该座席。
渠道展示	在座席客户端,能够直观展示客户的接入渠道,例如:电话、微信、网页等,能够采用不同的图标直观显示出来。能够显示接入时间和在线状态。
语音、多媒体排队统一展示	座席席界面上能够显示有几个客户正在排队,包括语音、微信、网页等排队数量,座席直观了解呼叫中心的忙闲状态。
会话数量统计	在座席的界面,能够直观看出已经处理会话数量,包括处理多少微信会话、多少网页会话等。
历史会话查询	客户和座席沟会话的过程中,可以查看历史会话记录,以了解以前的会话情况,更好地帮助座席实现沟通效果。
截图功能	座席客户端具有截图功能,在座席和客户沟通的过程中,采用截图功能,发送客户需要的界面。
会话转移	在座席与客户会话沟通交流的过程中,需要第三方帮助,或者需要其他人解决,可以将会话转移给其他人,在会话转移的过程中,会话记录也可以一块转移过去。
客户信息绑定	微信客户、网页客户访问,系统可以获取 IP 地址、微信 Open ID、会叫 ID 等,呼叫中心座席可以将多媒体信息与客户资料进行绑定,这样电话、微信、网页的历史信息和客户资料就可以打通,实现业务处理以及工单统一。
建立工单	微信、网页客户访问呼叫中心时,和电话访问一样建立工单,实现工单统一处理,工单的建立、流转、处理和标准的 CRM 业务系统一样,一旦访问的客户与客户资料绑定,CRM 就像电话来电一样建立工单。
会话未读消息数提示	支持未处理信息数字标识功能,快捷提示客服人员客户回复记录,使客服人员有针对性的回复客户,提升客服服务质效,改善客服服务体验;

		快速回复	对于客户经常问到的问题，客户服务中心列出标准答案，客服的座席只需要点击相应的答案，就可以通过在线客服系统回答客户的问题，回答客户的问题答案更为标准、回答更为准确、操作更为快捷，节省座席的操作时间，提高了工作效率。
		在线咨询聊天内容导出	在线咨询聊天内容导出：可导出在线客服聊天内容记录，用户提交要导出的聊天内容后，系统将在当天凌晨将聊天内容压缩成压缩包，提供客户下载，导出信息包括：会话日期、座席人员、满意度、持续时长、聊天内容等；
		黑白名单管理	对于微信访问，能够设置黑白名单功能，对于黑名单，禁止访问客户服务中心，对于白名单可以设定VIP客户，系统优先排队，优先处理。
44	可视化大屏	展示方式	展示方式：呼叫中心能够在电视或者LED大屏展示呼叫中心的运行情况，能够通过图形和数据展示呼叫中心关键数据，关键数据指标可以调整。
		座席展开	座席展示：能够展示座席登录、工作、离席、通话的座席数量；
		指标展示	话务量展示：能够通过图型、数据展示本月、本周、本天以及一个小时之内的话务量统计，包括呼入话务量、接通话务量、接通率等。 业务展示：主要展示来电年龄段、性别、高危患者等指标。
45	精准心理数据分析系统	性别比例	统计查询系统中性别的各个平均年龄段数据，可支持查询输出。
		来源渠道	统计查询系统咨询渠道的情况，用于分析渠道流量。
		职业比例	统计查询系统中各种职业类型产生的心理问题。
		婚况比例分析	统计查询系统婚姻情况数量，用于分析婚姻情况产生的心理问题
		既往治疗比例分析	统计查询系统中各个症状的数据信息
		来电主要问题	统计查询系统中来电咨询的各类情况
		不同年龄段问题	统计查询系统不同年龄段产生的心理状态数量
		自杀危险评估分析	统计查询系统中自杀危险评估分析
		处理措施	统计查询系统上各种处理措施情况
		转接其它机构	统计查询系统中各地的机构了解情况
		既往心理治疗	统计查询系统中各类的历史心理治疗情况。
46	定制服务	患者定位	通过与运营商对接，运营商会根据基站定位获取患者的位置信息，运营商针对患者的物理位置，包括经、纬位置发送到心理援助热线，心理援助热线根据地理位置信息查询地图位置。
		地图接口	运营商给出经纬度，需要在地图显示出来，心理援助热线将相关经纬度对应数值传递给地图，地图系统将对应的地图位置推送到心理督导师的界面。格式为XX省XX市XX区XX小区XX栋。



		预警联动	心理督导师在与患者沟通的情况下，评估患者有严重的自杀倾向，需要协调相关部门进行紧急救援，心理督导师一键拨号转接归属地紧急号码。如 110 或 120. 实现一键联动。
47	社会心理服务智慧云平台系统	自助心理评估	用户能够通过手机端进行自助心理测评，可为社区重点人群、社会居民进行压力水平、睡眠质量、压力应对方式等多个维度方便、快捷的心理测评，并在手机端查看心理报告，报告包含彩色图表、结果解释、评估建议等。同时，量表具有免费与收费功能可供居民自行选择。
		团体测评	通过独立二维码入口、团体名单导入、团体组织结构树等方式开展团体心理筛查工作。同时支持量表配置、自动化团体心理健康分析报告、批量报告打印与下载、团体数据导出等功能。
		心理教育图文	心理健康教育模块提供多种形式的心理科普知识，内涵亲子、婚姻、压力、职业、焦虑、认同、弹性、正念、人格等不同类型分类的 30 余篇心理学相关文章，包括心理资讯、心理课堂等，帮助社会居民及群众及时利用资讯、文章等疏导情绪、缓解压力，学习心理科普知识。
		心理教育视频	视频涵盖情绪管理、人际关系、自我成长和压力应对等主题，采用动画形式，结合讲解，让用户在轻松氛围中学习心理知识。
		自助心理课程	可根据使用社会群众的在线评估结果智能推荐相关自助课程，以便达到及时干预目的，完全自主知识版权。
		静心减压	针对焦虑、抑郁及睡眠问题，提供的音乐治疗方案，包含 α 脑波、 δ 睡眠、生命力、舒缓等分类。
		放松空间	提供基于正念治疗训练、放松、PMR 等的音频，专业播音员录制，完全自主知识版权。
		认知训练	自主研发以游戏化的形式，帮助用户提升自己的认知能力，包括注意力、记忆力、思维灵活性等方面的训练。
		在线咨询	支持心理专家的在线图文、语音及远程视频咨询等功能，支持在线预约
		心理健康趋势分析	智能化地生成变化趋势折线图，便于医生更好地了解患者的心理状态，制定更有效的治疗方案。
		预警管理	可后台自主配置预警等级和对应的严重程度，可查看心理评估结果严重程度在团体中的分布情况，可一件查看心理异常个体的结果报告。
		数据统计分析	通过可视化大数据分析的方式可以将社会居民的心理服务数据情况进行全面统计分析，具备对全市心理测评数据进行集中存储并支持数据挖掘，同时对心理干预情况进行统计分析。通过心理数据大屏幕的形式直观、动态的可视化展示美观的社会心理数据的图表。
		心理机构推荐	以 GIS 定位技术为基础，快速定位省内精神卫生合作资源所在位置。展示社会心理服务体系机构联系方式、地理位置等信息，可根据用户定位推荐推荐附近机构，匹配心仪的服务资源。
		排班管理	管理人员可在后台统一为远程在线咨询人员进行排班管理
		个案记录管理	医务人员可在医生端进行自主编辑个案记录。
		转诊管理	各部门均有自己账号，登录账号即可看到该组织下的预警信息，根据高危预警值，心理机构工作人员根据情况填写详情，上报上级管理员，形成闭环管理。
		收费管理	对接支付接口，实现量表收费功能，支持用户在线评估时自由选择付费或免费量表，手机端即可完成付费操作。后台可进行收费管理。
信息管	包含对用户信息、医生信息的管理。		

	理	
	任务管理	包含对任务信息的管理，并支持查询。
	量表管理	包含分类管理、选项组管理、以及量表库管理等。
	系统管理	包含对菜单管理、组织管理、用户管理、角色管理、编码管理等。

4、技术要求

序号	服务内容	技术要求	备注
----	------	------	----

<p>1</p>	<p>心理援助热线升级服务（包含心理援助热线系统升级、患者定位模块、地图接口模块，团测模块、心理评估模块、社会心理服务智慧云平台系统、远程咨询模块、预警信息模块、智能咨询辅助系统等）</p>	<p>1) 电信运营服务模块</p> <p>支持全省热线统一接入。</p> <p>2) 患者定位模块</p> <p>患者呼叫心理援助热线，援助热线获取电话号码，包括固定电话和移动电话号码，地图定位模块将固定电话号码和移动电话发送到相应的运营商，运营商将根据客户的主叫号码，将患者的位置信息发送到心理援助热线系统，对于固定号码，运营商将固定电话的装机地址、机主姓名等发送到心理援助热线，对于移动电话，运营商会根据基站定位获取患者的位置信息，运营商针对患者的物理位置，包括经、纬位置发送到心理援助热线，心理援助热线根据地理位置信息查询GIS地图位置。</p> <p>3) 地图接口模块</p> <p>患者呼叫心理援助热线，心理援助热线与运营商系统对接，获取患者地理位置，地理位置需要在地图上展示出来，心理援助热线将固定电话装机位置，或者移动电话的物理位置发送到地图系统，地图系统将地理位置对应的地图推送到心理援助热线心理督导师的CRM界面，这样患者的位置信息将从地图上展示出来。</p> <p>▲4) 地图展示模块</p> <p>基于现有的心理援助热线的界面，增加地图展示系统，在地图上展现患者的地理位置，在现有的心理督导师界面展现患者物理位置，系统支持实时地图定位功能，用户登录系统后可实时定位用户所</p>	
----------	---	---	--

		<p>在位置，后台可建立覆盖各级系统使用单位的心理数据地图，实时汇总心理数据。（提供以上功能截图证明证明其符合要求）</p> <p>▲5）协同拨号界面</p> <p>患者呼叫心理援助热线，患者呼叫心理援助热线，心理督导师在与患者沟通的情况下，评估患者有严重的自杀倾向，需要协调相关部门进行紧急救援，针对地图位置，系统可以查到位置相应的归属区，坐席点击归属区的紧急电话，110 系统或者 120 系统，实现应急一键拨号，多部门联动一键报警功能（可配合接入 110 报警服务台，将来电者个人信息、定位、危机情况告知并要求支援）（提供以上功能截图证明证明其符合要求）</p> <p>▲6）量表评测系统</p> <p>要求平台系统内置 200 个以上国内外常用心理量表，同时支持压力评估量表测评、焦虑筛查量表（GAD-7）、抑郁症状群量表（PHQ-9）、爱丁堡产后抑郁量表，并包含神经心理测验，如科赫立方体、STROOP C 测验、柯西木块、代币测验等操作类测验。（提供以上量表功能截图、神经心理测验截图证明证明其符合要求）</p> <p>▲7）手机在线扫二维码测试</p> <p>平台可以自动生成独特的测试二维码。只需用手机扫一扫，就可以不受时间、地点、场地限制，立即进入心理测评界面，开展心理自评项目。同时系统可以自主选择是否让用户查看心理报告。（提供以</p>	
--	--	--	--

		<p>上功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲8) 精准心理数据分析系统</p> <p>心理状况大数据屏幕通过可视化大数据分析的方式将组织内的数据尽心集中存储、分析，对整体心理评估数据进行数据挖掘，并根据分析结果通过可视化图表体现在数据大屏幕上，辅助管理层进行日常管理和决策。(提供第三方评测机构出具的软件测试报告证明其符合要求)</p> <p>▲9) 自助心理训练课程</p> <p>平台系统支持并可提供系列自助心理训练课程：例如《面对焦虑10天训练课程》、《改善睡眠10天训练课程》、《疗愈创伤10天训练课程》、《缓解抑郁10天训练课程》。可针对社会人群不同的心理问题，提供具有个性化的心理干预套餐。(提供课程目录、课程日历、课程内容等功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲10) 自定义模块收费</p> <p>系统支持自定义模块收费，可根据使用人员的实际情况，自定义配置相应收费或免费的功能，同时支持订单管理，使用人员可在后台对申请退费并尚未作答的用户进行退费处理。(须提供量表清单截图、付款截图、申请退款功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲11) 支持数码笔测验功能</p> <p>患者使用专用数码笔可以直接在纸上进行精神科常用连线、画钟等认知类测验操作，通过原始笔迹呈现，形成图片报告并上传平台保存。(须提供并提供数码笔具体技术参数及功能实现的技术路径详细说</p>	
--	--	---	--



		<p>明并加盖公章)</p> <p>▲12) 支持数字人答题功能</p> <p>患者可在数字人的引导下进行无人值守自助心理评估, 数字人需要具备真人形象, 声音、形象须具有亲和力, 画面须自然流畅, 数字人需要具备独立版权。(须提供登录界面、患者信息界面、答题界面功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲13) 支持团体测评需求</p> <p>可自行批量导入被试团体名单, 批量下发量表, 手机扫码答题, 批量打印结果报告。在管理端可分配权限进行集中管理。(须提供名单导入界面、量表分配界面、手机答题界面、报告打印界面等功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲14) 危机干预</p> <p>可满足公共突发卫生事件、本地危机心理干预需求。可以在现场危机干预中, 为指定被试分发危机干预相关评估量表, 被试利用手机答题, 医生可以通过医生端在线查看评估报告。(须提供量表分配界面、手机答题界面、查看报告界面等功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲15) 座席辅助功能</p> <p>提供坐席上次咨询结果、上次希望程度、痛苦程度、想死程度、上次咨询工单内容小结等, 为咨询师提供参考, 提供相关知识点搜索功能。(提供功能截图证明其符合要求)</p> <p>▲16) 信息安全保障需求</p> <p>根据《GB/T 22240-2020 信息安全技术网络安全等</p>	
--	--	---	--

		<p>级保护定级指南》</p> <p>当心理热线系统受到攻击后，会对相关公民、法人和其他组织的合法权益造成严重损害或特别严重损害，或者对社会秩序和公共利益造成危害，危害国家安全，其系统设计需满足国家对于系统安全要求，不低于二级等保要求。系统部署在信息安全等级二级或三级的等保机房内时，系统须满足等保机房信息安全扫描要求。</p> <p>▲17) 系统平滑升级要求</p> <p>要求制定详细的升级计划，包括升级时间、升级步骤、验收标准等，确保升级过程有序进行。</p> <p>兼容性测试：在升级前进行兼容性测试，确保新版本与现有系统、软件和硬件的兼容性，降低升级过程中的风险。</p> <p>数据迁移：在升级过程中，确保数据的安全迁移，避免数据丢失或损坏，确保升级后业务的正常运行。</p>	
2	心理援助热线部署环境服务	<p>语音网关</p> <p>服务器</p> <p>千兆交换机</p> <p>防火墙</p>	
3	心理援助热线咨	曲面显示屏	

	询员终端服务	键鼠	
		便携语音办公设备	
4	心理援助热线数据展示服务	将社会居民的心理服务数据情况进行全面统计分析，具备对全市心理测评数据进行集中存储并支持数据挖掘，同时对心理干预情况进行统计分析。通过心理数据大屏幕的形式直观、动态的可视化展示美观的社会心理数据的图表。	
5	系统搭建基础辅助服务	系统运行设备辅助服务	

★5、部署环境要求

为保障心理热线安全使用，要求投标人提供心理援助热线服务的系统部署环境至少满足以下要求：

序号	名称	部署环境要求	数量
1	数据库	满足符合安全可靠测评要求	1套
2	语音网关	不低于以下配置：支持协议：支持 SIP 协议和 MGCP 协议； 语音编解码：G. 711a/μ law, G. 723.1, G. 729A/B, iLBC, AMR 端口数量：≥24 电源：支持冗余电源，100-240VAC， 50-60 Hz 功耗：≤45W 尺寸：≤1U 认证：通过 CE, FCC	1台
3	服务器	CPU≥(8G 3.0GHz)*2，需符合安全可靠测评要求 内存≥单条 DDR4-3200 及以上 ECC Registered DIMM_32GB*26 存储≥2T 存储*2	2台

4	千兆交换机	<p>≥24 个 10/100/1000BASE-T 以太网端口存储-转发交换方式</p> <p>8KMAC 地址表</p> <p>24 个 10/100/1000Base-T 以太网端口</p> <p>100-240V AC;50/60Hz 电源电压</p>		1 台
5	防火墙	<p>1、总带机量：30-50 终端；SSL VPN 并发用户数：100；Wan 口数量：2 个；WAN 接入口：千兆网口；</p> <p>2、集防火墙、VPN、入侵防御、防病毒、数据防泄漏、URL 过滤、反垃圾邮件等多功能于一体。</p>		2 套
6	心理援助热线 咨询师终端服务	曲面显示屏	曲面显示屏，支持 1 屏双电脑接入显示（PBP），配套 2 条 HDMI 线	4 台
		键鼠	无线键鼠，至少支持 USB 无线连接	4 套
		便携语音办公设备	<p>语音话机特性：放置两个角度可调；支持 STUN 内网穿透；SIP 连接模式：代理模式、对等直连模式。</p> <p>语音耳麦特性：双耳麦头；电缆线含特种纤维，具有抗拉伸作用，可延长耳机使用寿命；可弯曲、不会折断的旋开式鹅颈管；具备降噪音与放大技术，定向咪头与超净噪麦克风相配；可滤清背景嘈杂音，送话清晰，受话悦耳；</p>	4 套
7	心理援助热线 数据展示服务	数据展示设备	<p>尺寸：≥55 寸*4</p> <p>缝隙：≤3.5mm</p> <p>数据展示包括但不限于：热线运行情况、团测系统情况、心理云平台数据等</p>	1 套
8	系统搭建基础 配套服务	系统运行设备 辅助服务	<p>支持系统配套设备放置</p> <p>采用优质冷轧钢，防护等级符合 IP20</p> <p>42U</p>	1 套

(1) 当心理热线系统受到攻击后，会对相关市民、法人和其他组织的合法权益造成严

重损害或特别严重损害。而根据《GB/T 22240-2020 信息安全技术网络安全等级保护定级指南》及我院关于等保定级的相关指导意见初步确定系统的信息安全保护等级。在系统设计中严格按照二级或二级以上等保要求设计。

(2) 心理援助热线基础运行要求:

①故障响应要求: 要求系统安全、可靠地运行, 系统应有容错能力, 软件故障不应引起各类严重的系统再启动。除系统维护、数据备份等特殊情况之外, 系统必须全天 24 小时安全可靠运行, 影响用户正常使用的故障一年不得超过三次, 系统宕机故障一年不得超过 1 次。

②. 需支持符合安全可靠测评要求的服务器、符合安全可靠测评要求的操作系统、符合安全可靠测评要求的数据库。需采用使用国产化数据库并提供适配证明。

三、商务要求

★1、合同履行期限: 合同签订后 30 个日历天内完成。

★2、服务地点: 采购人指定地点。

★3、付款方式: 验收后付款。

★4、售后服务要求: 提供 5 年原厂免费保修服务, 产品保修期从产品安装调试合格之日开始计算。

★5、验收方式及标准: 由采购人在指定地点对所购服务进行验收, 验收标准除了竞争性磋商文件的技术(服务)要求、成交供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准外, 可溯源到国家、行业及地方现行相关规定、规范及技术标准。

★6、保险: (1) 成交供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定, 并结合本项目采购合同履行情况, 购买涉及上述履约风险的对应保险, 保险金额以抵消可能发生的事事故因其发生所造成的财产、人身损失承担赔偿责任保险金责任, 维护保险标的的安全。(2) 成交供应商为本项目提供履约的所有人员按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同, 如有退休人员或其他依法不能签订劳动合同的应当签订劳务合同, 并为上述人员购买意外伤害保险, 保险期限至本项目采购合同履行完毕。

★7、其他要求: (1) 供应商应按照项目节点保质保量完成相应任务。如出现逾期, 须

出具书面情况说明，并提交相应的整改措施。如若未按期完成整改，累计 2 次以上，做停工处理，并按照合同规定，做违约处理。情节严重的，视情解除合同。

注：1、本章所有“★”条款为实质性要求，如不满足则认定其响应无效。标注“▲”条款为重要条款，非实质性要求。

第六章 响应文件内容和格式



_____（项目名称）_____

响 应 文 件

项目编号：HNZS2024-036

（如有分包，则同时注明包号）

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表：_____（签字）

_____年_____月_____日

目 录

- 一、响应承诺函
- 二、报价一览表
- 三、分项报价明细表
- 四、法定代表人/单位负责人身份证明
- 五、法定代表人/单位负责人授权委托书
- 六、技术（服务）响应表
- 七、商务响应表
- 八、资格证明文件
- 九、本项目管理、技术、服务人员情况表
- 十、综合服务方案
- 十一、供应商类似项目业绩（如有）
- 十二、其他资料

一、响应承诺函

致：海南省安宁医院

根据贵单位_____（项目名称）（项目编号：_____，包号：____包）的磋商文件（包括澄清或者修改的内容）要求，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表_____（供应商名称），提交响应文件。

（1）我方同意按照磋商文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，并承诺合同履行期限为_____，确保服务质量达到_____标准。

（2）我方承诺：在参加磋商前已仔细研究了本项目磋商文件（包括澄清或者修改的内容）及所有相关资料，我方全部知悉和理解所有条款内容和规定，磋商文件载明的响应要求清楚了、含义准确，不存在歧义、重大误解的情形，同时认为本项目磋商文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在供应商的内容，我方接受磋商文件的所有条款内容和规定，且无任何异议。

（3）我方承诺：响应文件中提供的数据和材料是真实、有效、合法的。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我方愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

（4）本次磋商的响应文件有效期为从首次响应文件提交截止之日起计算的_____天，在此期间，响应文件将始终对我方具有约束力。如我方成交，响应文件在此期间之后将继续保持有效。

（5）我方已毫无保留提供一切所需的证明材料。不论在任何时候，我方同意将按要求如实提供一切补充材料或证据，并对其真实性、有效性、合法性负责。

（6）我方完全服从和尊重磋商小组所作的评审结果，同时清楚理解到报价最低并不一定获得成交资格，即最低报价不是成交的保证。

（7）一旦我方成交，我方承诺在五个工作日内按磋商文件规定一次性支付本次采购代理服务费用。如因我方自身原因造成取消成交资格或自愿放弃成交资格的，我方已缴纳的采购代理服务费将不予退还，由此造成的损失由我方自行承担。

（8）一旦我方成交，我们将根据磋商文件的规定严格履行自己的责任和义务。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

通讯地址：_____

联系电话：_____

日期：_____年_____月_____日

二、报价一览表

项目名称		项目编号	
		包号	
首次响应报价 总额	人民币（大写）：		
	¥：_____元		
增值税税率	_____%	关于税率的说明（如有）	
项目负责人	姓名：	合格（资格）证号	
首次响应报价的各个组成部分详见“分项报价明细表”			

备注：

- 1、报价大小写不一致时以大写为准；
- 2、报价总额包括本磋商文件中要求的所有工程、货物、服务、税等一切费用；
- 3、在报价表内未有明确列述的项目费用应视为包括在报价之内；
- 4、报价一览表格式不得自行改动。此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

三、分项报价明细表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

包 号：____包

序号	服务项目	数量/单位	单价（元）	单项合计（元）	备注
1					
2					
3					
...					
总价（元）					

备注：

- 1、以上表格格式行可增减。
- 2、供应商必须按“分项报价明细表”的格式及本项目采购内容，详细报出各类服务项目的价格，不得漏报，否则视为已包含在总价中不再单独另行报价，不影响有效性。
- 3、所有报价均用人民币表示，其报价总额即为履行合同的固定价格。人工费、检验、培训、税金、知识产权费（若有）和保险等费用以及磋商文件规定的其他费用均应包含在报价中。
- 4、“分项报价明细表”各分项报价合计后的总价应当与“报价一览表”首次响应报价总额相等。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

四、法定代表人/单位负责人身份证明

单位名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

姓 名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____的法定代表人/单位负责人。

特此证明。

供应商名称：_____（盖单位公章）

日 期：_____年_____月_____日

备注：

- 1、上述证明文件须附有法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件；
- 2、身份证明材料包括居民身份证或户口本或军官证或护照等，提供的证件材料必须在有效期内，若提供居民身份证，须为正、反面复印件；
- 3、供应商为“其他组织”时，对应为“单位负责人”或“经营者”。

五、法定代表人/单位负责人授权委托书

致：海南省安宁医院

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人/单位负责人，现委托_____（姓名）为我方的授权代表。该代表根据授权，在_____（项目名称）（项目编号：_____，包号：___包）的采购活动中，以我方名义签署响应文件、合同等一切与此活动相关的文件，及处理磋商过程中其他相关事项，我方均予以认可，并承担相应的法律责任。

委托期限：_____，授权代表无转委托权。

附：法定代表人/单位负责人身份证明

法定代表人/单位负责人（授权人）签字：_____

授权代表（被授权人）签字：_____

供应商名称：_____（盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

备注：

1、供应商为企业法人时提供“法定代表人授权委托书”，供应商为其他组织时提供“单位负责人授权委托书”，供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料”。

2、上述授权委托书须附有授权代表（被授权人）身份证明材料复印件；

3、身份证明材料包括居民身份证或户口本或军官证或护照等，提供的证件材料必须在有效期内，若提供居民身份证，须为正、反面复印件。

4、若响应文件均由法定代表人/单位负责人签字且法定代表人/单位负责人本人参加磋商的，可不提供本项内容。

六、技术（服务）响应表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

包 号：____包

序号	磋商文件要求条款描述	供应商响应情况描述	偏离情况
1			
2			
3			
...			
<p>声明：除本表已列明偏离（包括正偏离/负偏离）外，我们接受竞争性磋商文件规定的其余全部技术（服务）要求，并承诺按照竞争性磋商文件规定的技术（服务）要求提供对应产品和服务。</p>			

备注：

- 1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
- 2、供应商应对比竞争性磋商文件要求条款，在偏离情况注明“正偏离”、“负偏离”，如与竞争性磋商文件的技术（服务）要求的所有条款无偏离，则仅注明“完全响应”；
- 3、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则其响应文件无效并按规定追究其相关责任。
- 4、此表后按响应顺序附上第五章“采购需求”中要求的各采购标的资质文件、检验（检测）报告、功能截图或其他技术参数证明材料，否则视作负偏离；如未要求则以投标人响应条款描述为评审依据，同时也是交货及验收的依据之一。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

七、商务响应表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

包 号： ____包

序号	磋商文件要求条款描述	供应商响应情况描述	偏离情况
1			
2			
3			
...			
<p>声明：除本表已列明偏离（包括正偏离/负偏离）外，我们接受竞争性磋商文件规定的其余商务要求，并承诺按照竞争性磋商文件规定的商务要求提供对应产品和服务。</p>			

备注：

- 1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变；
- 2、供应商应对比竞争性磋商文件要求条款，在偏离情况注明“正偏离”、“负偏离”，如与竞争性磋商文件商务要求的所有条款无偏离，则仅注明“完全响应”；
- 3、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则其响应文件无效并按规定追究其相关责任。

供应商名称： _____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）： _____

日 期： _____年_____月_____日

八、资格证明文件

(1) 供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			手机号码		
	传 真			电子邮箱		
组织结构						
法定代表人 /单位负责人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号 或统一社会信用代码			其中	高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账 号				技 工		
经营范围						
备 注	与我方存在直接控股关系的单位为：_____；存在管理关系的单位为：_____。					

(2) 具有独立承担民事责任的能力

备注：①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码事业单位法人证书”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件。

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（释义：良好的商业信誉是指供应商在参加政府采购活动以前，在生产经营活动中始终能够做到遵纪守法，诚实守信，有良好的履约能力。健全的财务会计制度，是指供应商能够严格执行现行的财务会计管理制度，财务管理制度健全，账务清晰，能够按规定真实、全面地反映供应商的生产经营活动）

备注：供应商提供承诺函，格式自拟。供应商承诺不实的，将依照有关法律法规追究法律责任。

(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

备注：供应商提供承诺函或情况说明，格式自拟。

(5) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（释义：若供应商具有 2024 年 01 月（含）至今任意一个月或季度的纳税证明及社保缴费记录证明，或因相关政策规定免于缴纳的情形且具有相关部门办理事项或规定的证明，本项目认定其具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录）

备注：供应商提供承诺函，格式自拟。供应商承诺不实的，将依照有关法律法规追究法律责任。

(6) 供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。参考格式如下：

声明函

_____（采购人名称）：

我方_____（供应商名称）郑重声明：

参加本次政府采购（项目编号：_____）活动前三年内，在经营活动中_____（在下划线处如实填写：“有”或“没有”）重大违法记录。（说明：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（200万元以上）罚款等行政处罚）

我方对上述声明真实性负责。如有虚假，我方愿承担由此产生的一切法律责任和后果。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

(7) 法律、行政法规规定的其他条件

备注：供应商应在获取充分、准确的信息后，结合自身实际情况提供承诺函，供应商应当对其出具的承诺函真实性负责。供应商承诺不实的，将依照有关法律法规追究法律责任。

承诺函

_____（采购人名称）：

我方_____（供应商名称）郑重承诺：

参加本次政府采购（项目编号：_____）活动中，我方_____（在下划线处如实填写：“不存在”或“存在”）下列情形之一：

- （1）被依法暂停或者取消参加政府采购活动资格；
- （2）被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- （3）进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
- （4）与采购人、采购代理机构存在隶属关系或者其他利害关系；
- （5）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参加同一合同项下的政府采购活动；
- （6）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动（供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制磋商文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为磋商文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制）。
- （7）法律、行政法规、部门规章和其他政府采购政策规定的其他情形。

我方对上述承诺真实性负责。如有虚假，我方愿承担由此产生的一切法律责任和后果。



供應商名稱：_____（蓋單位公章）

法定代表人/單位負責人或其授權代表（簽字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

（8）落實政府採購政策需滿足的資格要求證明材料

環保類行政處罰記錄聲明函

_____（採購人名稱）：

我方_____（供應商名稱）鄭重聲明：

參加本次政府採購（項目編號：_____）活動前三年內，_____（在下劃線處如實填寫：“有”或“沒有”）環保類行政處罰記錄，特此聲明。

我方對上述聲明真實性負責。如有虛假，我方願承擔由此產生的一切法律責任和後果。

供應商名稱：_____（蓋單位公章）

法定代表人/單位負責人或其授權代表（簽字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

（9）特定資格要求證明材料

備註：提供特定資格要求證明材料的複印件。

九、本项目管理、技术、服务人员情况表

项目名称：海南省安宁医院心理援助热线系统功能扩容升级项目

项目编号：HNZS2024-036

包 号：____包

类别	职务	姓名	职称	相关资料（如有）			
				证书名称	级别	证号	专业
项目负责人							
项目团队其他技术、服务人员							

备注：

- 1、以上表格格式行可增减，如不涉及的人员无须填写。
- 2、表后可附人员身份证明及相关资料复印件。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人/单位负责人或其授权代表（签字）：_____

日 期：_____年_____月_____日

十、综合服务方案

备注：格式自拟。

十一、供应商类似项目业绩（如有）

序号	项目业主	项目名称	服务范围	合同金额	服务期 年月至年月	备注
1						
2						
3						
...						

备注：

- 1、以上表格格式行可增减；
- 2、表后附类似项目业绩证明材料复印件。

十二、其他资料

备注：附本项目磋商文件要求的其他材料和供应商认为有助于本次磋商采购的其他资料，格式自拟。