

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**441901-2022-06750**

采购项目编号：**441901-2022-06750**

项目名称：东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

采购人：东莞市第七人民医院

采购代理机构：广东国政建设工程咨询有限公司

第一章 投标邀请

广东国政建设工程咨询有限公司受东莞市第七人民医院的委托，采用公开招标方式组织采购东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目。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：东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

采购计划编号：441901-2022-06750

采购项目编号：441901-2022-06750

采购方式：公开招标

预算金额：1,493,500.00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(东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目)：

采购包预算金额：1,493,500.00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	其他信息技术服务	东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目	1.0000(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25个工作日内完成，包括将配套设备运送到采购人指定地点并完成热线系统的全部功能和实施部署，系统安装调试完成。之后根据采购人确定的时间提供软硬件操作培训。

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（响应）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：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。（或提供相关承诺函）。

3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年或2021年财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明（工商注册未满一年的投标人，提供投标截止日前6个月内任意1个月的财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明）。）（或提供相关承诺函）。

4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。（或提供相关承诺函）。

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：参照投标（报价）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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，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（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）： 采购包整体专门面向中小企业

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）：

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税收违法黑名单”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。（以资格审查人员于投标（响应）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（响应）。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（响应）。 投标（报价） 函相关承诺要求内容。

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/>)；

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：东莞市第七人民医院

地址： 东莞市中堂镇江南村麦洲岛

联系方式： 0769-81209120

2.采购代理机构信息

名称：广东国政建设工程咨询有限公司

地址： 广东省东莞市南城街道三元路4号保利都汇大厦1栋1单元608室

联系方式： 0769-22881456

3.项目联系方式

项目联系人： 张先生

电话： 0769-22881456

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

采购代理机构：广东国政建设工程咨询有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

- 1、项目名称：东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目。
- 2、项目预算：人民币壹佰肆拾玖万叁仟伍佰元整（¥1,493,500.00元）。
- 3、服务地点：采购人指定地点。
- 4、投标报价超过本项目预算按无效投标处理。
- 5、本项目采购一家中标供应商。

采购包1（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订之日起25个工作日内完成，包括将配套设备运送到采购人指定地点并完成热线系统的全部功能和实施部署，系统安装调试完成。之后根据采购人确定的时间提供软硬件操作培训。
标的提供的地点	采购人指定地点。
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例100%，1、合同签订后十五个工作日内，采购人向中标人支付合同总价的30%；2、项目在安装调试完成并通过采购人验收所有功能需求(含与12345平台、公安110平台等对接并正常使用)后十五个工作日内，采购人向中标人支付合同总价的70%； 3、中标人在每次请款时需提供合法等额发票。
验收要求	1期：1、验收方式：按照国家相关技术标准进行验收，对系统质量、性能等进行详细测试，确保合同所约定的功能全部合格。 2、国内生产的部件必须有国家有关部门的认证合格证。 3、国外生产的部件必须有合法的进货渠道证明。 4、验收由采购人、中标供应商及相关人员依国家有关标准、合同和有关附件要求进行。 5、全部货物（包括质量问题更换的货物）正常安装调试后，经一个月试运行满足各项性能指标后进行最终验收。 6、系统正式上线运行必须满足采购人所有功能需求(含与12345平台、公安110平台等对接并正常使用)。 7、信息安全等保护二级测评服务。国家授权资质机构，对热线系统进行定级、整改，通过测评后并出具测试合格报告。
履约保证金	不收取
其他	其他:1、采购人向供应商提供的有关资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料，采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。因法律、法规、标准和政策等相关规定动态变化，不能保证项目正式开始实施时与现有情况、要求完全一致，如有变动将以最终签约为准。如实际情况为非根本性的重大实质影响，采购人将不对此承担任何责任和费用。 2、本项目执行过程中将遵循国家、省、市有关法律、法规、标准、技术规范和规范性文件的最新规定。 3、项目执行过程中，如需采购人配合办理相关手续，或提供相关服务条件，均须在投标文件中详细说明，以便于采购人决定是否接受或提前准备，所涉及的费用均由中标单位承担。

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	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		其他信息技术服务	东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目	项	1.0000	1,493,500.00	1,493,500.00	软件和信息技术服务业	详见附件一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		一、项目背景 1.在市委市政府的高度重视下，我市各业务部门不断加强社会心理健康服务体系建设，共建和谐平安东莞。为进一步整合各部门心理服务资源，提高心理援助热线服务效能，发挥各部门力量，共同解决民生实事，深入推进平安东莞建设，在充分调研和征求各部门的意见后，商定整合建设我市知音莞家心理关爱热线中心，热线中心为服务主体，联合多部门，承担我市心理咨询线上与线下共同救助的工作职责。 2.热线中心将承接为全市公民提供心理咨询服务的工作任务，将实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，打造一条为有需要的群众提供专业高效的心理干预服务及实现热线受理与后台办理服务紧密衔接的心理关爱热线，使心理服务热线接得更快、分得更准、办得更实，构建群众求助门户的“安全线、连心线、幸福线”。 3.在市心理热线中心启动后，心理热线服务话务量成倍的增加，同时与12345平台、110平台实现业务处理联动机制，真正做到以人民为中心的发展思想，切实增强使命感和责任感，将群众的“揪心事”作为我们的“心头事”，用心用情用力救人于无形，帮扶、引导群众摆脱心灵的痛苦。 4.热线中心建设要求需具有方便，为公众提供心理咨询救助途径，为高危人群舒缓情绪，降低自伤自杀风险，挽救生命，同时可以减少因极端情绪导致社会肇事肇祸事件的发生。整合我市现有各部门的热线功能，包括市卫生健康局的心理援助热线、市教育局和团市委的青少年心理热线、市总工会的关爱热线和市妇联的妇女儿童维权热线，进一步推广我市公益心理援助热线服务，提高我市整体心理援助热线的服务水平。 5.成立市心理热线中心，主要针对需要心理援助的人群进行线上与线下的心理干预、帮扶分流和现场应急处置，建设成为集心理服务、应急处置、科研、教学为一体的心理健康服务平台。 二、建设需求

★本项目为云平台建设方式，软件模块部署在健康云上，供应商提供的技术方案应符合采购需求，方案设计及供应的产品须满足云部署的技术要求。

序号	建设内容	功能点	单位	数量
1	平台模块（热备）	数据上传模块。 CTI计算机通讯集成模块。 IVR语音模块。 LOG录音模块。 系统监控和管理模块。	套	1
2	多媒体模块(热备)	多媒体引擎。 微信服务模块。 Web在线模块。 第三方互联网平台引流接口。	套	1
3	监控大屏幕驾驶舱系统（热备）	大屏监控模块。	套	1
4	考试培训模块（热备）	考试训练。	套	1
5	协同业务子系统（热备）	12345平台对接。 工作流引擎。 工单流程。 各类工单。 业务统计。	套	1
6	坐席咨询智能辅助系统	智能机器人语音识别、语音转文字功能（含疫情心理干预知识库模块、ASR语音识别）（所有通话含呼出或呼入），能识别多语种，通过录音或即时通话中能转化成文字稿，准确率需达到90%以上，可导出或在线修改并保存。	套	1
7	危机个案紧急报警模块（热备）	110平台对接。 工单流程。 数据分析。 工单调度。 业务统计。	套	1
8	历史数据融合（热备）	历史数据迁移、数据融合。	套	1
		信息模块、评估模块、高危来电随访模块、既往来电识别及记录模块、反复来电计		

9	心理援助热线业务系统（热备）	划管理模块、服务质量随访模块、转介机构模块、知识库管理模块、心理测评模块（可自定义）、精准心理数据分析模块（可自定义）、统计分析报表（可自定义）。	套	1
10	电话语音换系统（热备）	软交换平台、支持200路分机许可，多媒体融合、CTI授权。	套	1
11	接口模块	对接his系统，读取患者基础信息，完成重症患者回访工单。	套	1
12	网络交换机	24个10/100/1000Base-T自适应以太网端口，4个万兆SFP+口。	台	2
13	语音网关	接入端口：≥24模拟外线。 支持SIP协议和MGCP协议。 支持T.38传真，语音/传真自动切换。 双网口冗余。 双直流/交流电源冗余。 支持配置和升级包自动下载。 提供3.5kV的防雷保护。 产品采用标准的RJ45和RJ11接口，连接简单、方便。	台	1
14	话机耳麦	16位数字LCD屏幕显示，并可调节亮度。 耳机音量旋钮调节，来电铃声音量调节或关闭选择。 智能麦克风静音，并有指示灯指示，自动接听功能。 闪断转分机、重拨、回拨等功能。 30个16位来电号码查阅，5个16位去电查号。 无需外接电源。 方便实用的耳机支架，可选配斜面支架，方便查看来电显示。 一流的音质：具有超降噪功能的抗气息麦克风。 卓越的设计质量：强化软线保证耳麦持久耐用，并配备有防护作用的头戴衬垫。 佩戴舒适性：与一般以人造革耳垫、耳麦衬垫和360°柔性吊臂的耳麦相比重量轻40%。	套	19

15	咨询师电脑	处理器：≥核心数4核。 内存：≥4G ddr3。 硬盘：≥1T 7200转。 光驱：DVD。 显示器：≥23英寸。 显卡：≥独立显卡1G显存。	套	14
16	UPS	功率：≥6KVA。 输入输出参数： 输入电压范围120--275Vac V。 输入频率范围40--70 Hz。 16节12V100AH电池。	台	1
17	监控大屏	监控大屏、90英寸壁挂。	台	1
18	办公音箱	接口丰富、满足日常办公使用。	台	14
19	防火墙	防火墙1台（热线中心职场）：一体化防护，应用识别功能。 提高检测准确率，防护各种攻击，迅速检测多种病毒，防止数据泄露。	台	2
20	信息安全等级保护二级	国家授权资质机构，对热线系统进行定级、整改、通过检测后并出具系统合格测试报告。	项	1

三、功能参数：

1. 平台模块（热备）

▲1.1.数据上传模块

支持数据实时上传至国家数据统计中心（可自由选择）。

1.2.电信运营服务模块

支持全省业务接入、号码接入、共享存储、知识库、实现人员复用统一管理。

1.3.CTI计算机通讯集成模块

CTI计算机通讯集成系统须为成熟的、稳定、开放的系统，支持消息事件协议以利于与其他模块互联。

（1）灵活的话务分配方式。提供完善的自动呼叫分配功能，具有多种话务分配方式，通过软件实现线性排队，循环排队，按ACD优先级排队，按最少接答次数排队，按最大空闲时间排队，按呼叫记忆功能分配来话，能够通过数据库检索VIP咨询人员，进行优先排队，支持黑名单拦截功能。

（2）拥有丰富、灵活、友好的图形报表工具。所有报表支持导出功能，统计报表可提供按小时、天、月统计，提供按坐席、技能组，综合统计报表，提供全程通话详细记录报表等。

（3）屏幕弹出功能：能在业务代表的PC屏幕上及时显示咨询人员信息。

（4）协调的语音和数据传送功能：允许语音呼叫和有关数据在业务代表之间传递。

（5）坐席和队列（技能组）多对多关系。即一个队列可以映射多个坐席，一个坐席也可以服务多

个队列，双方保持多对多关系，坐席可以登录多个不同的队列，即可接听普通的咨询受理电话，也可以接听转入的督导专家坐席。

（6）CTI中间件提供全中文操作维护界面和中文操作维护手册，易于管理人员操作和维护，提高了维护管理的效率和可靠性。

（7）支持人工服务与自动语音服务的随时切换。

（8）支持国产、国外多种主流数据库。

（9）提供灵活的电话坐席管理界面，坐席人员增删改、权限管理，技能组增删改管理。

（10）可支持双机冗余热备份，双机备份技术是提高心理热线系统可靠性的一种重要技术，它在系统所有或关键设备模块受到损坏后，并行的备份设备模块可以继续原有功能，实现原来设备全部或部分重要功能的应用。负载均衡的原理是由两个（或多个）相同的设备同时实现一项功能，共同分担该项功能。一旦一个服务出现异常，并行的服务仍然继续，不会影响运行的系统功能。

1.4.IVR语音模块

（1）播放语音、菜单选择、收号等功能。

（2）系统提供功能强大的应用开发环境：图形化的流程编制工具、脚本语音控制、DLL功能加载、人工坐席控制等。

（3）提供在线调试工具、预编译功能及错误检查功能。

（4）系统支持通过代理服务器访问数据库，以保证IVR系统访问远程数据库、大型数据库、保密数据库时不受影响。

（5）可以将位于IVR的呼叫转接到不同的队列、坐席等。

（6）支持留言功能。

（7）与人工坐席互转。并支持随路数据的交换。

（8）可支持双机热备份，原理同CTI部分热备功能。

1.5.LOG录音模块

（1）自动录音（降噪功能）。坐席呼出和接听的电话将自动录音，可以通过工号及时间提取录音。

（2）提供完整的呼叫信息记录：包括主叫号码，被叫号码，坐席员工号，呼叫方向，通话时间和通话时长等。

（3）在录制通话语音文件的同时同步记录呼叫信息。

（4）提供多种录音启动方式：摘机控制、声音控制、按键控制、主被叫号码控制，CTI控制，咨询员端控制等。

（5）可按通道或通道分组设定启动录音条件。

（6）可按呼叫方向（呼入，呼出）分别设置录音启动方式。

（7）可以设定录音记录的保存日期，过期记录自动删除，以节约存储空间。

（8）提供录音存储介质可用空间报警机制。

（9）可以按多种查询条件（按通道，日期时间，主叫号码，被叫号码，工号等）查询或删除一条或多条录音记录。

（10）录音回放功能，对查询某条录音数据，可以实现录音回放。

(11) 存储格式符合行业标准 (VOX格式或WAV格式)，支持多硬盘自动切换/覆盖存储，无须人工操作，支持磁带机作为转存介质，可以转入或转出，支持可读写光盘作为转存介质，作为长期备份。

(12) 可支持双机热备份，原理同CTI部分热备功能。

1.6.系统监控和管理模块

具有监测、设置、消息通知、系统状态监控等功能，监测系统运行情况，系统每条线路状态都可以实施进行监测。实时监控坐席各种工作状态(通话，事后处理，就绪，置忙，外呼，休息，其他工作)，管理界面便于操作和观察；包括登录的坐席的名称、状态等等。坐席状态显示、外线状态显示、通道状态显示、队列状态显示。

(1) 咨询员资料管理：包括咨询员基本资料、通信地址、咨询员类型、级别、分类、邮件、电话等基本属性。

(2) 系统菜单配置管理。能够配置坐席系统中菜单功能的权限，让不同权限的人使用不同的菜单项。

(3) 系统角色管理。具有不同工作性质的坐席或者使用者定义，能够定义到不同的人员角色，例如坐席、督导等角色。

(4) 权限管理。不同系统角色能够对应不同的系统操作权限。权限分为管理组、督导组、业务组、坐席组四组。系统留有与国家热线项目办心理援助热线之间互通接口，以满足我方管理需求。带大屏幕监控系统，如展示接线、处置、回复、待处理事件数量等，各类图形化展示与分析决策功能展示等。

2. 多媒体模块(热备)

2.1.多媒体引擎

支持将电话、网页、小程序等接入终端的语音、文字及视频消息有机的整合到一起，进行统一的分析和处理。

2.2.Web在线模块

通过网页提供线上服务的模块，提供在线语音咨询，文字咨询等。

2.3.微信服务模块

通过小程序提供线上服务的模块，提供在线视频咨询、视频回访，语音咨询，文字咨询等。

▲2.4.第三方互联网平台引流接口

第三方（东莞阳光网）引流，在东莞阳光网、知东莞APP客户端增加访问接口，开设热线咨询入口。

提供系统与第三方（东莞阳光网）媒体服务能力及内容说明，并提交相关证明材料（包含但不限于服务合同等）。

3. 监控大屏幕驾驶舱系统（热备）

功能包括：来电主要问题、性别比例、来源渠道、既往病史、职业比例、婚姻状况等。

针对疫情来电人员增加统计功能，包含医务人员、疑似患者、确诊患者、医务人员家属等不同人员类型统计，增加疫情来区域统计，细化到市、区、县、乡镇村、街道。

可显示当下排队呼叫数，等待时长，空闲或在忙业务坐席信息。

4. 考试培训模块（热备）

支持试卷题库管理、试卷模板管理、考试及成绩查询、阅卷及考试申诉等功能，通过新增若干份不同随机试卷模板，可以实现一次考试中通过一套模板生成若干份不同的随机试卷。试卷在考试时系统自动生成，并且每位考生的试卷均不相同。考生根据不同场景在线答题，用于热线系统测评上岗坐席员工。

▲5. 协同业务子系统（热备）

心理热线系统提供协同业务工单模板，能够根据需求定义每个字段，定义所需要的工单，通过与12345平台和110平台工单系统对接实现、统一登录、知识库查询、工单建立、工单转派、工单跟踪、工单督办、工单催办、受理结果反馈、针对办结率和满意度的统计分析等，各协同部门在12345平台和110平台受理系统中可查收心理援助类工单并进行处理和填写回执。

其中对12345及110等转介工单的处理应具备设置规范的工单留痕功能。可以对不同的业务渠道、不同工单种类进行工单限时设置并提供业务统计以促进工作效率。

主要包括：12345平台对接、工作流引擎、工单流程、各类工单、业务统计等。

6. 坐席咨询智能辅助系统

包括：智能机器人引擎、ASR语音识别、语音转文字等，含疫情心理干预知识库模块。

提供坐席思路引导、标准化作业完成情况、上次咨询结果、上次希望程度、痛苦程度、轻生程度等，为咨询员提供参考。

提供实时的语音转化文字功能，区分来去话角色，并提供关键词标注、相关知识点推荐以及搜索功能。

7. 危机个案紧急报警模块（热备）

针对危机、紧急个案支持一键报警功能、对接公安接处警系统实现紧急个案快速生成工单并直接派发给接警专员，接警系统可配置专属心理援助热线的转派工单并及时调度处理、针对个案处理结果支持回传，公安系统同时可反向派单到心理热线系统。支持生成办结率、满意度等统计报表。

包括：110平台对接、工单流程、数据分析、工单调度、业务统计等。

8. 历史数据融合（热备）

▲8.1.历史数据迁移

新进系统对现有系统的历史数据实现无缝对接，将历史来电信息，患者历史资料进行统一管理，包括来电次数，回访情况、历史录音资料、测评信息等，实现患者历史信息统一管理。

8.2.数据融合

定期对来电者信息与医院就诊患者信息匹配对接，把属于国家管理重症患者信息导出分配转介医保部门跟进。

定期收集统计非紧急高危的高危来电者信息。

9. 心理援助热线业务系统（热备）

9.1.信息模块

该模块记录来电者的一般信息。电话接通后该来电的咨询记录单会自动弹出，自动显示电话号码、来电地区、来电次数、咨询所用时长等信息。在咨询过程中热线咨询员收集与记录来电者的性别、年龄、职业、婚姻状况、学历，既往的诊断、治疗和现在治疗情况咨询主要问题及处理措施等。以上信息记录均设计为可选择的下拉菜单，不需要咨询员书写。咨询员需要在电脑上输入的

内容是本次来电者所谈问题及具体处理方法。

形成可视化系统工单，心理咨询问卷、心理咨询内容、问题都可以选择在系统工单上下拉或者勾选完成操作。弹出界面包括内容:自动生成编号，前面按日期编写，后四位随机编码，主叫电话，所属地市，日期，主叫接通具体时间(24小时制，几点几分几秒)，总主叫时长，主叫次数，危机者编号，同一危机者曾用电话，接线员工号，来电问题类型(自己的问题，他人问题等)，既往心理治疗，既往诊断，现在治疗，目前用药，希望程度，痛苦感受程度，自杀念头，来电者性别，年龄，学历，婚姻，职业，抑郁程度，自杀史，焦虑程度，物质影响，筛查结果，问题原因、慢性事件、急性事件、躯体疾病、被虐待、被攻击、亲友自杀，危险程度，信息可靠性，评估完成状态，主要问题判断:问题1、天数、问题2、天数，转介其他机构，处理措施，计划可行性，联系人信息，姓名，与危机者关系，联系电话，回访呼出编号等。

9.2.评估模块

心理援助热线的主要功能是缓解情绪压力、减轻来电者的痛苦和自杀风险。因此，系统评估来电者的抑郁情绪、自杀危险及相关因素非常必要。评估时，咨询员点击评估模块，按系统设置逐项进行评估即可。抑郁情绪及自杀危险评估具体条目可在《抑郁症诊断筛查量表》中或自定义相关问卷量表中有关抑郁症状筛查和前期自杀研究结果基础上制定的。抑郁评估用时约10分钟，评估完成后热线咨询系统会自动显示评估结果，分为:无抑郁情绪、轻度抑郁情绪和重度抑郁情绪。自杀危险程度由低到高分7级。同时，按0~100分的方式评估来电者的希望程度、痛苦程度及想死的程度。智能判断心理危机与抑郁程度、自杀危机概率检测，根据问卷生成抑郁等指标。评估模块可定制开发及自行更新。

9.3.高危来电随访模块

自杀高危来电是心理援助热线的关键服务对象。但是，仅仅通过一次的电话干预很难达到理想的效果，也无法得知干预后的后期实际效果。为此，需要建立高危来电随访制度及高危来电随访模块解决部分此类问题。根据电话沟通和问卷评定，按照事先设定的算法，评定自杀危险的系数。自杀危险测试答案可根据专家的定制进行问题和逻辑的修改。

该模块包括高危来电者亲友的联系方式、与亲友联系的结果，危机者本人的联系方式、姓名以及六次高危随访预约记录和随访结果具体内容记录。如果一个来电者被热线咨询员评估为高危来电，并在自杀危险评估结果一栏标明为高危来电，热线系统会自动弹出高危来电处理原则和方法提示框，以指导咨询员接听高危来电。电脑主页面会在高危随访预约处显示为红色，提醒咨询员要做高危随访预约。在结束通话前与来电者约定随访日期和具体时间并留下来电者方便的联系方式。高危随访共安排6次:24小时、1周、1个月、3个月、6个月、12个月随访或自定义随访时间。除自动设定的随访时间外，还可针对非近期执行高危行为的个案，制定灵活的随访时间频率，并可直接通过坐席电话外拨随访。

增加可选项（高危或非高危），并具有高危的随访时间提醒功能，每天任何工号登录，都能定时挺行，并看到所有需随访的工单。点击“今日随访”列表，即可一键随访。

随访内容包括：希望程度、痛苦程度、想死程度、当天具体计划（自杀、伤人、家暴、其他需要披露事件：可填写相关内容，下拉菜单包括：无意念，有意念无计划、近期不会实施计划，近期实施计划、即将实施计划，刚刚实施计划，两周内有自杀，不详等）、最近生活事件（套用主要问题判断的页，以备了解随访期间发生改变的急性生活事件）。

电话回访弹窗工单加入评估量表：植入个性化量表，坐席进行回访的时候可在回访工单的页面进行量表评估。

随访全程录音，在原工单基础上，增加记录框，能持续看到每次接电或回访的登记内容。

9.4.既往来电识别及记录模块

该模块的目的是：对于使用同一号码来电的来电者，热线系统会自动识别其来电号码，并显示其来电次数；如果同一个人使用不同的号码来电，咨询员询问既往来电号码并输入曾用电话栏位置，热线系统也会自动调出其用原号码咨询的信息，并累加到当前来电号码中。所以，对于反复来电者，咨询员可以点击该模块查询既往来电咨询记录，获得一些对本次来电有参考意义的信息，保持热线咨询的相对连续性，避免每次来电处理的重复性或不一致性。

9.5.反复来电计划管理模块

反复来电是指一个月内来电超过5次者。由系统自动识别显示。热线管理人员查阅登记记录后，逐一收听电录音，根据来电者的实际情况制定有针对性的接听原则、计划和注意事项，并把这些计划添加在电脑系统中。当该来电者再次来电时系统会自动提示咨询员针对该来电者制定的具体管理计划，咨询员可按此管理计划规范统一接听处理来电，以保证不同咨询员对此来电处理方式的一致性。热线管理人员随时检查咨询员对此计划的执行情况，并按需要及时做出调整。

9.6.服务质量随访模块

为保证来电者获得高质量的热线咨询服务，系统可进行心理咨询质量控制管理，每周、每月、每季度可对已知患者进行调查问卷，对咨询员的服务质量进行调查随访。在预约质量随访期间，通话时间 ≥ 10 分钟的首次来电者为质量评估随访对象。在征得来电者的同意后，在其来电咨询结束前与来电者约定7天后的随访期及时间段，并填写在记录单的预约栏内。每次电话随访的时为5~10min。每季度顺序预约150例随访，至少完成心理援助热线服务质量随访评估问卷共22个条目，包括4个方面：①热线服务质量评估条目，为15等级评分，得分越高，表示服务质量越好。②评估热线干预方法对来电者的积极影响存在与否。③热线预效果评估。④其他，包括了解来电者未去转介机构寻求帮助的原因及其认为热线对他提供的哪些预方法有效等内容。及时总结咨询记录，系统界面可对咨询内容做总结记录，咨询记录可导出EXCEL表格，并能打印。

9.7.转介机构模块

因热线服务人群除有精神心理需求的服务个体，还涉及危机个体及有民生诉求的个体，但热线咨询服务又有局限性。为此，需要有转介机构模块。包括12345平台的各部门、110或其他相关部门机构的功能平台支持。如部分精神障碍患者发病期间的信息转介，或发现来电者的问题咨询员无法处理，需要到精神卫生机构或心理咨询服务机构接受更加深入的评估和治疗，这就要求咨询员根据来电者的具体情况，在鼓励他们进一步寻求治疗的情况下，给予适合其需求和现实情况的专业转介服务。如存在即时自杀或冲动肇事肇祸行为的危机个案，需要与公安110平台对接，一键报警，紧急联动，提取相关信息转介工单。此外，在该模块中还可在在线查阅国内各省、市的精神卫生专科机构、心理服务机构、法律咨询机构等相关信息。110平台一键报警工单，实时跟进，办结反馈、满意度调查等工单功能。对有民生诉求的来电，依托12345平台转介相关部门，实时转介跟进反馈办结及满意度调查等。该模块需给出各相关机构的服务范围，提供服务人员的资质、服务时间、联系方式和地点等。热线对转介机构每半年进行一次信息核实并对其服务质量态度做简单评估，随时更新、添减转介机构，为来电者提供便捷、可靠、专业的治疗和咨询服务机构。

9.8.知识库管理模块

根据咨询员的需求及常见来电类型，自定义添加与热线咨询服务相关的知识库，如高危来电评估

和处理流程、常用自救小方法、抑郁情绪、焦虑情绪的处理要点、悲伤来电的处理原则和技巧、精神疾病患者来电接听原则与禁忌、常用精神科药物的作用与副作用等。在接听电话过程中咨询员如遇到难以处理的问题时可以点击此模块，查阅相关知识以帮助自己顺利接听热线。

9.9.心理测评模块

提供心理测评量表（可自定义更新或开发调整，直至适用）。根据测评结果，系统自动评估患者是否抑郁、焦虑、自杀倾向的参考指标，辅助判断和治疗，提供个性化心理测评量表植入，根据来电者情况，咨询师选择不同的测评量表进行心理测评，对关键测评指标进行报表统计。

9.10.精准心理数据分析系统

提供心理援助数据采集分析，根据患者的年龄、职业、治疗效果等多维度的患者信息资料进行分析，给治疗方案提供数据支持，分析患者病情趋势，支持课题专用数据分析。

9.11.统计分析报表

- （1）业务数量：呼入次数、呼入通话次数、未接次数、阻塞次数、排队次数、排队放弃次数等。
- （2）系统效率：如：平均接续时间、平均语音导航时间、平均排队时间、平均应答速度等。
- （3）业务效率：如：平均通话时间、平均事后处理时间、平均应答速度、工作速度、坐席使用率等。
- （4）外线使用情况：如：可用外线数、外线占用数、呼入数、呼出数、空闲数、使用率等。
- （5）坐席使用情况：如：登录坐席数、坐席分机占用数、坐席员占用数、排队等待数、使用率等。
- （6）IVR使用情况：如：IVR通道总数、占用数、呼入占用数、呼出占用数、空闲数、使用率等。
- （7）中继线呼入统计：选定外线（单个外线、几个外线或全部外线），选定时间段的呼叫相关数据。
- （8）坐席员业务量统计：选定不同的坐席员（单个或全部坐席员），选定时间段内的坐席员服务指标。
- （9）业务组服务指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按业务组内所有成员统计的，不能处理一个人属于不同组的情况。
- （10）坐席员分组业务量统计指标：选定不同的业务组，选定时间段内的业务组服务指标。这种算法是按用户通过IVR，选择业务组统计的，不包括其它情况，如直拨分机号等。
- （11）报表可以输出到Excel文件，也可以用趋势图表示报表。
- （12）详细通话记录查询。
- （13）可以统计出在IVR系统的自助语音服务中，用户曾经根据语音提示做过哪些按键选择。IVR节点访问量统计在一些IVR系统的自助语音服务较多的热线系统系统最常用，管理者可以根据IVR的访问量统计，清楚的了解到哪些语音服务最受用户关注，从而加强宣传。
- （14）自动统计本地、外地来电数量，含外地手机本地居住来电的人工修改数据。
- （15）当月反复来电5次的统计功能。
- （16）心理高危数据统计及随访次数统计功能。
- （17）业务转介工单满意调查和专门针对心理热线电话的质控完成情况、满意度调查情况的数据统计功能。

- （18）自定义量表的统计功能，根据业务需求，统计分析报表数据内容（字段）可自定义选择。
- （19）所有信息均需可单独统计，或选择性统计，或综合性统计，如某年龄段人群的来电类型及其人群职业分布情况，可分类统计也可综合统计，进行相关性分析。

10. 电话语音换系统（热备）

软交换平台、支持200路分机许可，多媒体融合、CTI授权。

- （1）系统应具有开放性，通过TCP/IP同CTI系统通信，系统应支持标准的TSAPI通信协议，支持CTI链路冗余备份。
- （2）提供全面标准的信令、协议接口，支持中国1号信令、ISDN PRI、IP信令(H.323和SIP)；支持多种中继接口（包括模拟/数字/IP中继）。
- （3）支持模拟电话、IP电话咨询员。
- （4）具体较高的稳定性和扩展性。
- （5）智能卡密钥用于控制系统的运行和功能许可。

11. 接口模块

对接his系统，读取患者基础信息，完成重症患者回访工单。保留与其他外部系统对接的接口，若业务需求增加时，保证能二次开发对接成功，进行数据交换。

12. 网络交换机

24个10/100/1000Base-T自适应以太网端口，4个万兆SFP+口。

13. 语音网关

- 接入端口：≥24模拟外线。
- 支持SIP协议和MGCP协议。
- 支持T.38传真，语音/传真自动切换。
- 双网口冗余。
- 双直流/交流电源冗余。
- 支持配置和升级包自动下载。
- 提供3.5kV的防雷保护。
- 产品采用标准的RJ45和RJ11接口，连接简单、方便。

14. 话机耳麦

- 16位数字LCD屏幕显示，并可调节亮度。
- 耳机音量旋钮调节，来电铃声音量调节或关闭选择。
- 智能麦克风闭音，并有指示灯指示，自动接听功能。
- 闪断转分机、重拨、回拨等功能。
- 30个16位来电号码查阅，5个16位去电查号。
- 无需外接电源。
- 方便实用的耳机支架，可选配斜面支架，方便查看来电显示。
- 一流的音质：具有超降噪功能的抗气息麦克风。
- 卓越的设计质量：强化软线保证耳麦持久耐用，并配备有防护作用的头戴衬垫。
- 佩戴舒适性：与一般以人造革耳垫、耳麦衬垫和360°柔性吊臂的耳麦相比重量轻40%。

15. 咨询师电脑

处理器：≥核心数4核。

内存：≥4G ddr3。

硬盘：≥1T 7200转。

光驱：DVD。

显示器：≥23英寸。

显卡：≥独立显卡1G显存。

16. UPS

功率：≥6KVA。

输入输出参数：

输入电压范围120--275Vac V。

输入频率范围40--70 Hz。

16节12V100AH电池。

17. 监控大屏

监控大屏、90英寸壁挂。

18. 办公音箱

接口丰富、满足日常办公使用。

19. 防火墙

防火墙1台（热线中心职场）：一体化防护，应用识别功能。

提高检测准确率，防护各种攻击，迅速检测多种病毒，防止数据泄露。

20. 信息安全等级保护二级

国家授权资质机构，对热线系统进行定级、整改、通过检测后并出具系统合格测试报告。

四、服务要求

1.项目实施进度要求

（1）合同签订之日起25个工作日内完成，包括将配套设备运送到采购人指定地点并完成热线系统的全部功能和实施部署，系统安装调试完成。之后根据采购人确定的时间提供软硬件操作培训。

（2）为保证项目如期完工，须为本项目配备至少5名项目团队成员，同时供应商需提供团队成员距离投标截止日所在月份前近半年内任意三个月的社保证明。

2.项目验收要求：

（1）验收方式：按照国家相关技术标准及本合同约定进行验收，对系统质量、性能等进行详细测试，确保合同所约定的功能全部合格。

（2）国内生产的部件必须有国家有关部门的认证合格证。

（3）国外生产的部件必须有合法的进货渠道证明。

（4）验收由采购人、中标供应商及相关人员依国家有关标准、合同和有关附件要求进行。

（5）全部货物（包括质量问题更换的货物）正常安装调试后，经一个月试运行满足各项性能指标后进行最终验收。

（6）系统正式上线运行必须满足采购人所有功能需求(含与12345平台、公安110平台等对接并

	正常使用)。 (7) 信息安全等保护二级测评服务。国家授权资质机构，对热线系统进行定级、整改，通过测评后并出具测试合格报告。 3.培训要求 供应商提供培训计划及培训资料。项目调试完成后由中标人提前向采购人申请组织相关人员进行业务培训，在采购人指定的地点进行培训，培训应采取课堂讲解和操作训练相结合的方法，培训后提交相关培训内容确认表。 4.售后服务和质保服务要求 (1) 项目系统最终验收合格后，至验收之日起，供应商提供一年的免费维保服务，维保服务期间，采购人因业务扩展合理范围内提出的需求，供应商需无条件满足实施，且不再收取额外的费用。 (2) 维保服务包括提供后期设备的维修，维护，保养及配件更换。 (3) 供应商提供专业的工程师维修服务。 (4) 供应商服务方式为全年365天，7*24小时服务，每年提供专家服务2次，主动巡检4次，提供售后服务专职技术，提供现场服务支持。
说明	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（响应）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（响应）条款。

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：本项目是指广东国政建设工程咨询有限公司，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：本项目是指东莞市第七人民医院，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的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	采购包1：保证金人民币：0.00元整。 开户单位：无 开户账号：无 开户银行：无 支票提交方式：无 汇票、本票提交方式：无 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 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。
10	投标文件要求	一、电子投标文件： （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”）。 供应商应保证该优先步骤 （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘） 1 份。 供应商保证该后备步骤。 二、纸质投标文件： （3）纸质投标文件正本 1 份，纸质投标文件副本 1 份。 供应商须满足上述事项“一、电子投标文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质投标文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。
11	中标候选人推荐家数	采购包1： 3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（兼投不兼中）规则	无：-
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：参照国家计委[计价格[2002]1980号]文和国家发改委[发改价格[2011]534号]文及相关规定向中标（成交）单位收取，按差额定率累进法计算，以中标（成交）金额为基数计算。招标代理服务费最低收取金额为人民币柒仟元整（即¥7,000.00），不足柒仟元的按柒仟元收取。
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：是

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应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。

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。

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

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东国政建设工程咨询有限公司代收。具体操作要求详见广东国政建设工程咨询有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询广东国政建设工程咨询有限公司；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东国政建设工程咨询有限公司，到账情况以开标时广东国政建设工程咨询有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/),

申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

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（即两份文件不是编制投标文件同时生成的），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（即两份文件不是投标客户端编制同时生成的）。

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/>)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 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/>)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：蔡小姐

电话：0769-22881456

传真：0769-22881456

邮箱：289607320@qq.com

地址：广东省东莞市南城街道三元路4号保利都汇大厦1栋1单元608室

邮编：523000

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：东莞市财政局政府采购监管科

地 址：东莞市南城区鸿福路99号行政办事中心主楼12楼28室

电 话：0769-22831025、0769-22830161

邮 编：523000

传 真：-

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》发出之日起三十日内，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。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目): 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,有关信息由广东国政建设工程咨询有限公司统一对外发布。

(2) 对广东国政建设工程咨询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不同投标人的电子投标文件制作计算机的网卡MAC地址硬件信息相同的;

4.8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。

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为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

- （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。

系统抓取并记录到供应商与同项目（采购包）其他投标（响应）供应商电子投标文件制作计算机的网卡**MAC**地址硬件信息相同的，评标委员会应认定其投标（响应）无效。

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**（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）：

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（响应）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	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。（或提供相关承诺函）。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2020年或2021年财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明（工商注册未满一年的投标人，提供投标截止日前6个月内任意1个月的财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明）。）（或提供相关承诺函）。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。（或提供相关承诺函）。
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	参照投标（报价）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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，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税收违法黑名单”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。（以资格审查人员于投标（响应）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（响应）。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（响应）。 投标（报价） 函相关承诺要求内容。
8	促进中小企业发展	采购包整体专门面向中小企业

表二符合性审查表：

采购包1（东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	签署盖章	已按采购文件对应格式签署、盖章。
2	投标报价	投标报价是固定价且是唯一的，投标报价没有超出采购预算（或最高限价）。
3	投标有效期	投标有效期满足采购文件要求。
4	投标文件的完整性	投标文件完整，按采购文件对应格式文件填写制作，投标内容无重大错漏。
5	实质性条款	投标内容无重大（★实质性条款）偏离项目需求书的要求。
6	投标保证金	投标保证金满足采购文件要求。
7	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件。
8	其他情形	投标文件未含有法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

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

东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 45.0 分 技术部分 45.0 分 报价得分 10.0 分	
技术部分	技术参数响应情况 (12.0分)	对用户需求书的响应程度，包括项目需求理解深度、对技术参数的响应程度进行评分，每有一项“▲”参数不满足的，每项扣3分，扣完为止。
	整体技术方案 (15.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 5.0; 10.0; 15.0; ）	对投标人技术方案整体设计、产品性能、是否满足采购要求作综合评价： 1、技术方案整体设计全面具体、产品性能非常稳定、优于采购要求，得15分。 2、技术方案整体设计较全面具体、产品性能较稳定、满足于采购要求，得10分。 3、技术方案整体设计基本全面、产品性能稳定性一般、基本满足采购要求，得5分。 4、技术方案整体设计不全面具体、产品性能不稳定、不满足采购要求，得1分。 5、技术方案缺漏或不提供，得0分。
	安装实施与培训 (8.0分)，（等次分值选择： 0.0; 1.0; 3.0; 5.0; 8.0; ）	根据投标人的安装实施与培训方案内容进行比较， 1、方案内容完整、详细、表述清晰、科学合理、切实可行性高，得8分。 2、方案内容比较完整、较详细、表述较清晰、比较合理、可行性较高，得5分。 3、方案内容基本完整、基本详细、表述基本清晰、合理、可行性稍差，得3分。 4、方案内容不完整、不详细、表述不清晰、不合理、可行性差，得1分。 5、方案缺漏或不提供，得0分。

	售后服务方案 (10.0分), (等次分值选择: 0.0; 1.0; 4.0; 7.0; 10.0;)	1、投标人的售后服务方案详细、全面, 服务可行性、应急性及可靠性等方面优越, 得10分。 2、投标人的售后服务方案较全面, 服务可行性、应急性及可靠性等方面较为优越, 得7分。 3、投标人的售后服务方案基本满足项目要求, 服务可行性、应急性及可靠性等方面一般, 得4分。 4、投标人的售后服务方案无法满足项目要求, 服务方案不可行, 得1分。 5、投标人的售后服务方案缺漏或未提供, 得0分。
商务部分	项目业绩 (建设或开发类) (15.0分)	2019年 (含) 至今投标人独立完成医院视频回访类系统建设或开发业绩的, 每提供一个有效业绩得3分, 满分15分。 注: 提供加盖投标人公章的完整合同 (或协议) 复印件, 日期以签订合同为准。同一个客户只能计一次分, 不得重复计分。
	项目业绩 (维护类) (10.0分)	2019年 (含) 至今投标人独立完成的医院视频回访类系统维护业绩的, 每提供一个有效业绩得2分, 满分10分。 注: 提供加盖投标人公章的完整合同 (或协议) 复印件, 日期以签订日期为准。同一个客户只能计一次分, 不得重复计分。
	投标人能力证明 (20.0分)	所投产品具备以下国家版权主管部门颁发的相关软件著作权证书: 1、心理援助云平台系统类软件著作权证书; 2、回访数据中心系统类软件著作权证书; 3、心理测评系统类软件著作权证书; 4、心理大数据中心系统类软件著作权证书。 注: 每提供一项的得5分, 最高的20分。须提供以上证书复印件加盖投标人公章。
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值 【注: 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。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。

第五章 合同文本

东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

合 同 书

项目名称：东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目

合同编号：

签订地点：东莞市第七人民医院

年 月 日

东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目合同书

合同编号：

甲方：（采购人）

乙方：（中标供应商）

受甲方委托，_____（采购代理机构）组织对_____（项目名称）采购项目（采购编号为_____）进行采购，于____年__月__日通过公开招标，经评标委员会评定乙方为中标供应商。为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》，在诚实守信、平等互利、自愿合作的基础上，按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、合同的主要条款

（一）合同背景

1.在市委市政府的高度重视下，我市各业务部门不断加强社会心理健康服务体系建设，共建和谐平安东莞。为进一步整合各部门心理服务资源，提高心理援助热线服务效能，发挥各部门力量，共同解决民生实事，深入推进平安东莞建设，在充分调研和征求各部门的意见后，商定整合建设我市知音莞家心理关爱热线中心，热线中心为服务主体，联合多部门，承担我市心理咨询线上与线下共同救助的工作职责。

2.热线中心将承接为全市公民提供心理咨询服务的工作任务，将实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，打造一条为有需要的群众提供专业高效的心理干预服务及实现热线受理与后台办理服务紧密衔接的心理关爱热线，使心理服务热线接得更快、分得更准、办得更实，构建群众求助门户的“安全线、连心线、幸福线”。

3.在市心理热线中心启动后，心理热线服务话务量成倍地增加，同时与12345平台、110平台实现业务处理联动机制，真正做到以人民为中心的发展思想，切实增强使命感和责任感，将群众的“揪心事”作为我们的“心头事”，用心用情用力救人于无形，帮扶、引导群众摆脱心灵的痛苦。

4.热线中心建设要求需具有方便，为公众提供心理咨询救助途径，为高危人群舒缓情绪，降低自伤自杀风险，挽救生命，同时可以减少因极端情绪导致社会肇事肇祸事件的发生。整合我市现有各部门的热线功能，包括市卫生健康局的心理援助热线、市教育局和团市委的青少年心理热线、市总工会的关爱热线和市妇联的妇女儿童维权热线，进一步推广我市公益心理援助热线服务，提高我市整体心理援助热线的服务水平。

5.成立市心理热线中心，主要针对需要心理援助的人群进行线上与线下的心理干预、帮扶分流和现场应急处置，建设成为集心理服务、应急处置、科研、教学为一体的心理健康服务平台。

（二）合同总价及合同组成

1.合同总价：人民币_____元整（¥_____）。

2.合同价款包含：完成本次招标所有服务内容的费用，包括人工费、社保费、保险费、材料费、设备使用费、各种税务费、必须的辅助材料费、培训费及合同实施过程中不可预见费用等全部费用。

3.合同文件组成内容包括：本合同书、中标通知书、投标文件（含澄清内容）、招标文件（含招标文件澄清通知）等。

（三）服务要求

1.合同实施进度要求

1.1合同签订之日起25个工作日内完成，包括将配套设备运送到甲方指定地点并完成热线系统的全部功能和实施部署，系统安装调试完成。之后根据甲方确定的时间提供软硬件操作培训。

1.2为保证项目如期完工，须为本项目配备至少5名项目团队成员。

1.3服务地点：甲方指定地点。

2.验收要求

2.1验收方式：按照国家相关技术标准及本合同约定进行验收，对系统质量、性能等进行详细测试，确保合同所约定的功能全部合格。

2.2国内生产的部件必须有国家有关部门的认证合格证。

2.3国外生产的部件必须有合法的进货渠道证明。

2.4验收由甲方、乙方及相关人员依国家有关标准、合同和有关附件要求进行。

2.5全部货物（包括质量问题更换的货物）正常安装调试后，经一个月试运行满足各项性能指标后进行最终验收。

2.6系统正式上线运行必须满足甲方所有功能需求(含与12345平台、公安110平台等对接并正常使用)。

2.7信息安全等保护二级测评服务。国家授权资质机构，对热线系统进行定级、整改，通过测评后并出具测试合格报告。

3. 培训要求

3.1乙方提供培训计划及培训资料。项目调试完成后由乙方提前向甲方申请组织相关人员进行业务培训，在甲方指定的地点进行培训，培训应采取课堂讲解和操作训练相结合的方法，培训后提交相关培训内容确认表。

4. 售后服务和质保服务要求

4.1项目系统最终验收合格后，至验收之日起，乙方提供一年的免费维保服务，维保服务期间，甲方因业务扩展合理范围内提出的需求，乙方需无条件满足实施，且不再收取额外的费用。

4.2维保服务包括提供后期设备的维修，维护，保养及配件更换。

4.3乙方提供专业的工程师维修服务。

4.4乙方服务方式为全年365天，7*24小时服务，每年提供专家服务2次，主动巡检4次，提供售后服务专职技术，提供现场服务支持。

（四）付款方式和条件

1.合同签订后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的30%；

2.项目在安装调试完成并通过甲方验收所有功能需求(含与12345平台、公安110平台等对接并正常使用)后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的70%；

3.乙方在每次请款时需提供合法等额发票。

（五）建设需求

本合同为云平台建设方式，软件模块部署在健康云上，乙方提供的技术方案应符合采购需求，方案设计及供应的产品须满足云部署的技术要求。

序号	建设内容	功能点	单位	数量

（六）功能参数

二、合同一般条款

1.定义本合同中的下列术语应解释为：

1.1“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2“合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同约定乙方承担与有关的服务及提供技术援助、培训和其他类似的服务。

1.4 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的服务符合合同规定的活动。

2.服务要求

2.1 提交服务的技术服务应与招标文件规定的技术服务要求和其投标文件的技术服务相一致。若技术服务中无相应说明，则以国家有关部

门最新颁布的相应标准及规范为准。

3.不可抗力

3.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

3.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

3.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止，双方根据合同履行情况进行结算。

4.税费

4.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方承担。

4.2 中国政府根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费应由乙方承担。

4.3 在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由乙方承担。

5.合同争议的解决

5.1 因合同履行中发生的争议，可通过合同当事人双方友好协商解决。如自协商开始之日起15日内得不到解决，双方应将争议提交同级政府采购监督管理部门调解。调解不成的，可向东莞市第一人民法院提起诉讼。

6.违约解除合同

6.1 若出现以下情形，则每逾期一日，乙方需按合同总价的1‰向甲方支付违约金。具体情形包括：

- (1) 未在合同约定的时间完成交货或者调试完毕；
- (2) 在合同约定的期限内未能完成验收；
- (3) 未按时提供培训的；
- (4) 质保期内，在接到甲方的维修通知（包括但不限于电话、维修、邮件等）后未在合同约定的时间内提供质保服务的。

6.2 逾期超过7日仍未将设备送至甲方指定地点的，则甲方有权单方面解除合同，同时乙方需按甲方已付款项的200%向甲方支付违约金。

6.3 验收不合格的，甲方可以给予乙方两次的整改机会。整改期间乙方仍需承担逾期违约金。若整改两次仍无法达到合同约定的验收标准的，则甲方可以单方面解除合同，同时乙方需按甲方已付款项的200%向甲方支付违约金。

6.4 甲方逾期付款，则每日按合同总额1‰向对方偿付违约金。

6.5 在乙方违约的情况下，甲方经同级政府采购监督管理部门审批后，可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

6.6 全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，以政府采购监督管理部门同意的方式进行结算。乙方应承担甲方购买服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

7.破产终止合同

7.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方经报同级政府采购监督管理部门审批后，可在任何时候以书面通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

8.转让和分包

8.1 政府采购合同不能转让。

8.2 经甲方事先书面同意乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

8.3 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

8.4 乙方擅自转让本合同或是未经甲方书面同意将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人的，甲方有权立即解除本合同，同时要求乙方支付合同总价 % 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权继续向乙方追索。

9.计量单位

9.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

10.合同生效和其它

10.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起贰个工作日内，甲方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方签字盖章后开始生效。

10.2 本合同壹式 份，甲方执 份，乙方执 份，采购代理机构执 份，具同等法律效力。本合同合计 页，缺页之合同为无效合同。

10.3 其它未尽事宜，由甲乙双方友好协商解决，并参照《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

10.4 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

甲方法定代表(签字)：

乙方法定代表(签字)：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签约时间：

签约地点：

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。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

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：**441901-2022-06750**

采购项目编号：**441901-2022-06750**

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、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件

格式一：

投标函

致：广东国政建设工程咨询有限公司

你方组织的东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目项目的招标[采购项目编号为：**441901-2022-06750**]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的东莞市知音莞家心理关爱热线系统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）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权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。

（九）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）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）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。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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：

（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

格式六：

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：广东国政建设工程咨询有限公司

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，就东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目项目采购[采购项目编号为441901-2022-06750]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

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

详见资格性条款要求

设备和专业技术能力情况表

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称和专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

格式十：

（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：东莞市第七人民医院

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

格式十一：

（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。

格式十二：

（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。

格式十三：

（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。

格式十四：

（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，在法律上承担连带责任。

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项目响应，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项目响应。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。

格式十五：

（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。

格式十六：

《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。

格式十七：

《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。
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。

格式十八：

（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	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（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。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东国政建设工程咨询有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目招标中获中标（采购项目编号：**441901-2022-06750**），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国政建设工程咨询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： _____

格式二十一：

（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。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

广东国政建设工程咨询有限公司

我单位已登记并准备参与东莞市知音莞家心理关爱热线系统项目项目（采购项目编号：441901-2022-06750）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十三：

（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。

格式二十四：

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：_____

