

郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目

# 磋商文件

采购编号：郑财磋商采购-2026-3



采购人：郑州市妇幼保健院

采购代理机构：河南省伟信招标管理咨询有限公司

日期：二〇二六年一月

## 郑州市公共资源交易中心操作提示

### 1. 供应商注册

供应商应首先办理 CA 数字证书及电子签章（具体办理事宜请查询郑州市公共资源交易中心网站办事指南）；方能完成市场主体信息库入库登记（具体办理事宜请查询郑州市公共资源交易中心网站-办事指南）；市场主体信息库入库登记通过后，凭 CA 数字证书登陆市场主体系统，按网上提示下载招标文件及资料。

### 2. 投标文件制作

2.1 供应商通过“郑州市公共资源交易中心”网站-办事指南（办事指南及下载专区）：下载“投标文件制作工具安装包压缩文件下载”等。

2.2 供应商凭 CA 数字证书登陆市场主体并按网上提示自行下载项目所含格式（.ZZZF）的招标文件。

2.3 供应商须制作电子投标文件（.ZZTF 格式），并在投标文件递交截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台加密上传；

2.4 电子投标文件应为“郑州市公共资源交易中心”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

2.5 供应商在制作电子投标文件完成后须加盖电子签章或公章（包括企业电子签章或公章、个人电子签章或签名）。

2.6 郑州市政府采购采用“远程不见面”开标方式，供应商无需到现场参加开标会议。

供应商应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅

（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>），在线准时参加开标活动并进行文件解密、

答疑澄清等。供应商应当在招标（采购）文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，使用 CA 数字证书在规定时间内远程解密，未在规定时间内解密的投标文件将被拒绝。

2.7 供应商编制投标（响应）文件时，涉及营业执照、资质、业绩、获奖、人员、财务、社保、纳税、各类证书等内容，必须在投标文件中提供原件扫描件（采用电子证书的除外），由于文件模糊不清导致评标委员会无法辨别的，后果由供应商自行承担。

2.8 招标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件中，招标文件所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。开标一览表须严格按照格式编辑，并作为电子开评标系统上传的依据。

2.9 投标文件以外的任何资料采购人和招标代理机构将拒收。

2.10 供应商编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法人 CA 数字证书和企业

CA 数字证书进行签章制作；最后一步生成电子投标文件（.ZZTF 格式）时，只能用本单位的企业 CA 数字证书。

2.11 未尽事宜请供应商仔细阅读最新版郑州市公共资源交易平台相关操作手册或说明，如遇使用问题请拨打客服电话 0371-96596，技术支持咨询电话：

0371-67188807, 4009980000。 3. 澄清与修改

采购人、招标代理机构对已发出的招标文件进行的澄清与修改，澄清、修改的内容将作为招标文件的组成部分。

4. 根据《郑州市公共资源交易中心关于增加政府采购“评审结果告知”功能的通知》，采购人或代理机构发布中标（成交）公告后，系统将自动向投标（响应）供应商推送评审结果信息，供应商可通过郑州市公共资源交易中心电子交易平台（交易主体登录）中的“评审结果告知”功能，查询供应商本人的评审结果信息。

## 目 录

第一章 竞争性磋商公告 .....	1
第二章 供应商须知 .....	5
供应商须知前附表 .....	5
供应商须知 .....	12
1. 总则 .....	12
2. 磋商文件 .....	13
3. 响应文件 .....	14
5. 开标 .....	16
6. 磋商 .....	17
7. 合同授予 .....	19
8. 纪律和监督 .....	20
9. 需要补充的其他内容 .....	21
附件 1：质疑函格式（统一格式，需提供原件） .....	22
第三章 评审办法 .....	24
第四章 合同格式及合同条款 .....	32
第五章 采购需求 .....	64
第六章 响应文件格式 .....	90
第一部分 资格证明文件 .....	91
一、法定代表人授权委托书 .....	92
二、具有独立承担民事责任的能力 .....	93
三、资格承诺声明函 .....	94
四、信用记录查询 .....	95
五、无关联关系查询 .....	96
六、未参与前期服务承诺书 .....	97
七、反商业贿赂承诺书 .....	98
八、政府强制采购的节能产品证明资料（如采购范围内不包含的可不提供） .....	99
第二部分 商务、技术文件 .....	100
一、磋商响应函 .....	101
二、磋商报价表格 .....	102

三、采购需求响应偏差表 .....	104
四、技术部分 .....	105
五、项目团队人员 .....	106
六、服务承诺 .....	107
七、供应商承诺函 .....	108
八、类似项目业绩 .....	110
九、供应商简介 .....	111
十、供应商认为需要提供的其他资料 .....	112
十一、政府采购执行政策相关证明材料 .....	113
郑州市政府采购合同融资政策告知函 .....	123

## 第一章 竞争性磋商公告

### 郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目

#### 竞争性磋商公告

#### 一、项目基本情况

1. 采购项目编号：郑财磋商采购-2026-3
2. 采购项目名称：郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目
3. 采购方式：竞争性磋商采购
4. 预算金额：1430000.00 元

最高限价：1430000.00 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	郑财磋商采购-2026-3	郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目	1430000.00	1430000.00

5. 采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术要求或服务要求等）

5.1 项目概况：本项目为深化医疗服务，畅通医患沟通途径，持续提升患者就医体验感，统一医院各种随访工作，推进郑州妇幼专科联盟工作纵深发展，拟建立医院“妇幼畅联服务平台”，提供短字冠 5 位号码服务，集中受理就医电话咨询、调查住院、出院服务对象满意度、推进联盟成员单位双向转诊、绿色通道，提升绿色通道服务质量，不断扩大医院知名度，推进业务拓展；

5.2 服务内容：本项目包括妇幼畅联服务平台系统建设，以及配套硬件建设。需完成所有软件系统的需求调研、配置、集成、培训、部署、试运行、正式上线等建设任务，完成配套硬件设备的采购、安装、集成、调试、运行等建设任务；

5.3 资金来源：自筹资金；

5.4 建设周期：合同签订后，6 个月内交付并安装调试完毕。包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造，具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级，第三方接口对接相互免费；

5.5 质量要求：合格，符合国家及行业内有关标准及规范，且满足采购人需求；

5.6 免费系统运维期：软件部分自所有软件系统终验之日起 1 年；

5.7 硬件质保期：所有硬件设备终验之日起 3 年。

6. 合同履行期限：自合同生效至所有服务结束

7. 本项目是否接受联合体投标：否

8. 是否接受进口产品：否

9. 是否为只面向中小企业采购：否

## 二、申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定(仅需根据《郑州市财政局关于进一步提高政府采购效率优化营商环境有关事项的通知》(郑财购(2021)12号)文件精神,提供《资格承诺声明函》);

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 无

3. 本项目的特定资格要求:

3.1 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)的规定, 采购人或采购代理机构将在开标时间后通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))等渠道查询供应商信用记录, 被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与本项目政府采购活动。在规定的查询时间之后, 网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存;

3.2 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, 不得参加同一合同项下的政府采购活动(提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询的包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息查询网页截图);

3.3 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, 不得再参加该采购项目的其他采购活动。(出具承诺书并加盖单位公章)。

## 三、获取磋商文件

1. 时间: 2026年1月16日至2026年1月22日, 每天上午00:00至12:00, 下午12:00至23:59。(北京时间, 法定节假日除外。)

2. 地点: 郑州市公共资源交易中心网站

3. 方式: 网上获取

各潜在供应商请在规定时间内凭CA密钥登录郑州市公共资源交易中心网站, 点击“交易主体登陆”进入电子招投标交易平台下载所含格式(\*.ZZZF格式)的磋商文件及资料。

尚未办理企业CA锁的, 可通过以下链接:

(<http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml>)在线办理。客服电话0371-96596, 技术咨询电话:0371-67188807, 4009980000

4. 售价: 0元

## 四、响应文件提交

1. 截止时间: 2026年1月26日10时00分(北京时间)

2. 地点: 郑州市公共资源交易中心电子交易平台

## 五、响应文件开启

1. 时间: 2026年1月26日10时00分(北京时间)

2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅

本项目为远程开标，供应商无需到交易中心现场参加开标会议。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站-办事指南-政府采购-郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）。

#### 六、发布公告的媒介及公告期限

本次公告在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心网》上发布，公告期限为三个工作日。

#### 七、其他补充事宜

1.落实以下政府采购政策：

1.1《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；

1.2《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；

1.3《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；

1.4《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号等政府采购政策；

1.5《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）；

1.6《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）；

1.7《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）；

1.8《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）；

《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）等。

2. 本 项 目 采 用 “ 远 程 不 见 面 ” 开 标 方 式 ， 远 程 开 标 大 厅 网 址 为 <https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/>供应商无需到郑州市公共资源交易中心现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。供应商应当在开标当天响应文件提交截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密等。各供应商应在规定时间内对本单位的响应文件解密，因加密电子响应文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。（详细流程见郑州市公共资源交易中心网站-办事指南-政府采购-郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商））



八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人：郑州市妇幼保健院

联系地址：郑州市妇幼保健院宜居健康城院区（郑州市京城路与康体西路交叉口向西100 米路北）

联系人：耿铭迪

联系电话：13290755312

2. 采购代理机构：河南省伟信招标管理咨询有限公司

地址：郑州市郑东新区东风南路与创业路交叉口绿地中心北塔 16 楼

联系人：徐帅华

联系方式：0371-65528292

3. 项目联系方式

项目联系人：徐帅华

联系方式：0371-65528292

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	采购人：郑州市妇幼保健院 联系人：耿铭迪 联系电话：13290755312 联系地址：郑州市妇幼保健院宜居健康城院区（郑州市京城路与康体西路交叉口向西 100 米路北）
1.1.3	采购代理机构	名称：河南省伟信招标管理咨询有限公司 地址：郑州市郑东新区东风南路与创业路交叉口绿地中心北塔 16 楼 联系人：徐帅华 电话：0371-65528292
1.1.4	项目名称	郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目
1.2.1	预算金额	1430000.00 元
1.2.2	资金来源	自筹资金
1.3.1	服务内容	本项目包括妇幼畅联服务平台系统建设，以及配套硬件建设。需完成所有软件系统的需求调研、配置、集成、培训、部署、试运行、正式上线等建设任务，完成配套硬件设备的采购、安装、集成、调试、运行等建设任务
1.3.2	建设周期	合同签订后，6 个月内交付并安装调试完毕。包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造，具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级，第三方接口对接相互免费
1.3.3	质量要求	合格，符合国家及行业内有关标准及规范，且满足采购人需求
1.3.4	免费系统运维期	软件部分自所有软件系统终验之日起 1 年

1.3.5	硬件质保期	服务器等所有硬件设备硬件验收之日起3年
1.4.1	供应商资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定(仅需根据《郑州市财政局关于进一步提高政府采购效率优化营商环境有关事项的通知》(郑财购(2021)12号)文件精神,提供《资格承诺声明函》);</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求:无</p> <p>3. 本项目的特定资格要求:</p> <p>3.1 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)的规定,采购人或采购代理机构将在开标时间后通过“信用中国”网站(<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>)、中国政府采购网(<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>)等渠道查询供应商信用记录,被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与本项目政府采购活动。在规定的查询时间之后,网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存;</p> <p>3.2 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,不得参加同一合同项下的政府采购活动(提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询的包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息查询网页截图);</p> <p>3.3 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,不得再参加该采购项目的其他采购活动。(出具承诺书并加盖单位公章)。</p>
1.4.2	是否接受联合体磋商	不接受
1.9.1	潜在供应商现场考察或者 召开开标前答疑会	不召开
1.10	分包	不允许

1.11.1	实质性要求和条件	本前附表 1.3.1、1.3.2、1.3.3、1.3.4、1.3.5、1.4.1 款要求及须实质性响应的参数
2.1	构成磋商文件的其他资料	除磋商文件外，采购人在磋商期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其他有效正式函件等内容均是磋商文件的组成部分
2.2.1	供应商对磋商文件的疑问	时间：提交首次响应文件截止之日 3 天前 形式：郑州市公共资源交易中心平台提出并加盖公章扫描发至电子邮箱（13937165939@163.com）
2.2.2	磋商文件澄清发出的形式	郑州市公共资源交易中心平台 河南省政府采购网 郑州市政府采购网
2.2.3	供应商确认收到磋商文件澄清	所有澄清均通过郑州市公共资源交易中心平台、河南省政府采购网和郑州市政府采购网发布，一经发布即视为供应商已收到并确认，请各供应商及时关注本项目通过郑州市公共资源交易中心网站发出的通知，如有遗漏自行负责。
2.3.1	磋商文件修改发出的形式	郑州市公共资源交易中心平台 河南省政府采购网 郑州市政府采购网
2.3.2	供应商确认收到磋商文件修改	所有修改均通过郑州市公共资源交易中心平台、河南省政府采购网和郑州市政府采购网发布，一经发布即视为供应商已收到并确认，请各供应商及时关注本项目通过郑州市公共资源交易中心网站发出的通知，如有遗漏自行负责。
3.1.1	构成响应文件的其他资料	供应商认为需要提交的其他证明材料
3.2.5	最高限价	1430000.00 元
3.2.6	磋商报价的其他要求	磋商小组认为供应商的报价明显低于他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证明材料；供应商不能合理说明

		或不能提交有力证明材料证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。
3.3.1	磋商有效期	提交首次响应文件截止之日起 60 日历天
3.4	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金，需提供磋商承诺函及招标代理服务费承诺函，具体格式详见第六章响应文件格式，未按磋商文件规定提交磋商承诺函及招标代理服务费承诺函的均视为无效投标。
3.5	资格审查资料的特殊要求	无
3.6	是否允许提交备选磋商方案	不允许
3.7.3	响应文件签字或盖章要求	供应商在制作响应文件时，应将磋商文件格式中明确签字盖章的内容电子签章或加盖公章（包括企业电子签章或公章、个人电子签章或签名）
4.1.1	响应文件加密要求	加密的电子响应文件为“郑州市公共资源交易中心网站”网站提供的“响应文件制作工具”软件制作生成的加密版响应文件。
4.2.1	提交首次响应文件截止时间	2026 年 1 月 26 日 10 时 00 分
4.2.2	提交首次响应文件地点	郑州市公共资源交易中心电子交易平台
4.2.3	响应文件是否退还	否
5.1	开标时间和地点	开标时间：同提交首次响应文件截止时间 开标地点：同提交首次响应文件地点
6.1.1	磋商小组的组建	磋商小组构成：3 人及以上(含 3 人)，由采购人代表和相关经济、技术专家组成；其中技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二； 评审专家确定方式：财政部门指定专家库中随机抽取
6.3.7	磋商小组推荐成交候选供应商数量	3 家

7.1.2	成交公告媒介	《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心网》
7.2.3	针对同一采购程序环节的质疑次数	一次性提出
7.2.5	质疑函接收部门、联系电话和通讯地址	联系部门：河南省伟信招标管理咨询有限公司 联系电话：0371-65528295/65528292 通讯地址：郑州市郑东新区东风南路与创业路绿地中心北塔 16 楼
9	需要补充的其他内容	
9.1	<p>政府采购相关政策信息</p> <p>(1) 为贯彻落实《财政部 工业和信息化部关于印发《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《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），本项目鼓励中小企业参与，供应商若是中小企业，应提交《中小企业声明函》原件。若不能提供，则视为非中小微型企业，价格不予扣除；（声明函格式详见附件）。</p> <p>(2) 中小企业划型标准以《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）为依据。其中企业的营业收入、资产总额判定依据为最近一年度的财务审计报告，企业从业人员总数判定依据为缴纳统筹人员总数。</p> <p>(3) 根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定，本项目支持监狱企业参与政府采购活动。监狱企业参加本项目投标时，须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，视同小型、微型企业。</p> <p>(4) 根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定，本项目支持残疾人福利性单位参与政府采购活动，符合条件的残疾人福利性单位参加本项目投标时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，视同小型、微型企业。</p> <p>(5) 为贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号），政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>	

	<p>当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>(6) 政府采购节能产品、环境标志产品</p> <p>1) 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购 和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单 的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优 先采购和强制采购。</p> <p>2) 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其 委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有 效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、 环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境 标志产品政府采购执行机制的通知》（财库 （2019）9 号）。</p> <p>3) 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围 的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则投标无效；</p> <p>4) 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。</p> <p>(7)郑州市政府采购合同融资政策</p> <p>为落实河南省财政厅关于印发深入推进政府采购合同融资工作实施方案的通知（豫财办〔2020〕33 号），成交供应商可以持政府采购合同向融资机构申请贷款，具体详见附件。</p>
9.2	<p>付款方式：</p> <p>1、首付款</p> <p>甲乙双方合同签订 5 个工作日内，甲方向乙方支付项目合同总金额的 20%作为首付款。</p> <p>2、软件部分进度款</p> <p>终验合格并签字确认后 90 日内，支付软件总金额的 70%；</p>

	<p>软件部分剩余的总价款的 10%，在运行维护期工作验收结束后 90 日内，由甲方一次性支付给乙方。</p> <p>硬件部分进度款</p> <p>硬件部分设备支付：该部分硬件设备安装完成并在硬件验收合格后的 90 日内，甲方向乙方支付该部分硬件款项的 70%；</p> <p>剩余 10%该部分硬件款项，软件免费运维期结束后 3 年内支付。</p>
9.3	<p>代理服务费：</p> <p>（1）代理服务费：本次招标代理服务费参照《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协【2023】002 号收费标准执行计取，按标准的 75%收取，不足 1000 元的按 1000 元。招标代理服务费由成交人承担，由成交单位在领取成交通知书时缴纳。</p> <p>（2）招标代理服务费的交纳方式：成交人在领取成交通知书时，按竞争性磋商文件的要求一次性向采购代理机构缴纳招标代理服务费。</p> <p>户名：河南省伟信招标管理咨询有限公司</p> <p>账号：602760923</p> <p>开户行：中国民生银行股份有限公司郑州经三路支行</p>
9.4	<p>本项目所属行业：软件和信息技术服务业，根据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的规定，本项目采购标的所属行业为软件和信息技术服务业。</p>
9.5	<p>中标人享受对本国产品的政府采购支持政策的，采购人、采购代理机构将随中标结果公开中标人的《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件，接受社会监督。</p>
.....	.....



## 供应商须知

### 1. 总则

#### 1.1 项目概况

1.1.1 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》等有关法律法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，现进行竞争性磋商。

1.1.2 采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 项目名称：见供应商须知前附表。

#### 1.2 预算金额和资金来源

1.2.1 预算金额：见供应商须知前附表。

1.2.2 资金来源：见供应商须知前附表。

#### 1.3 服务内容、建设周期、质量要求、免费系统运维期、硬件质保期

1.3.1 服务内容：见供应商须知前附表。

1.3.2 建设周期：见供应商须知前附表。

1.3.3 质量要求：见供应商须知前附表。

1.3.4 免费系统运维期：见供应商须知前附表。

1.3.5 硬件质保期：见供应商须知前附表。

#### 1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商应具备承担本项目资格要求见供应商须知前附表：需要提交的相关证明材料见本章第 3.5 款的规定。

1.4.2 是否接受联合体投标见供应商须知前附表。

#### 1.5 费用承担

供应商准备和参加采购活动发生的费用自理。

#### 1.6 保密

参与竞争性磋商活动的各方应对磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

#### 1.7 语言文字

响应文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

## 1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 1.9 潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会

1.9.1 供应商须知前附表规定潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会的，采购人或者采购代理机构在磋商文件提供期限截止后，组织已获取磋商文件的潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会。

1.9.2 除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.3 采购人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

## 1.10 分包

供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包及对分包项目承担责任。

## 1.11 响应和偏差

1.11.1 响应文件应当对磋商文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则供应商的投标将被否决。实质性要求和条件见供应商须知前附表。

1.11.2 供应商应根据磋商文件的要求提供商务、技术等内容以对磋商文件作出响应。

1.11.3 响应文件中应针对采购文件采购需求提供技术支持资料。技术支持资料以制造商公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告或其他形式为准。

# 2. 磋商文件

## 2.1 磋商文件的组成

本磋商文件包括：

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 评审办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 采购需求；
- (6) 响应文件格式；

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款对磋商文件所作的澄清、修改，构成磋商文件的组成部分。

## 2.2 磋商文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如有疑问，应按供应商须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达采购人或采购代理机构，要求采购人或采购代理机构对磋商文件予以澄清。

2.2.2 磋商文件的澄清以供应商须知前附表规定的形式发给所有获取磋商文件的供应商，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章 4.2.1 项规定的提交首次响应文件截止时间不足五日的，并且澄清内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构将顺延提交首次响应文件截止时间。

2.2.3 磋商澄清内容是磋商文件的组成部分，澄清内容在电子交易平台发布，视作已送达所有供应商，并对供应商具有约束力。

2.2.4 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复供应商在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

## 2.3 磋商文件的修改

2.3.1 采购人以供应商须知前附表规定的形式修改磋商文件，并通知所有已获取磋商文件的供应商。修改磋商文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的提交首次响应文件截止时间不足五日的，并且修改内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构将顺延提交首次响应文件截止时间。

2.3.2 修改内容是磋商文件的组成部分，修改内容在电子交易平台发布，视作已送达所有供应商，并对供应商具有约束力。

# 3. 响应文件

## 3.1 响应文件的组成

3.1.1 响应文件应包括下列内容：

- (1) 资格审查证明材料；
- (2) 商务、技术文件；

供应商在评审过程中作出的符合法律法规和磋商文件规定的澄清确认，构成响应文件的组成部分。

## 3.2 磋商报价

3.2.1 参加竞争性磋商采购活动的供应商通过资格审查、符合性审查后在规定时间内提交最后报价。（交易系统最后报价操作详见交易平台发布的供应商多轮报价操作手册）。

3.2.2 磋商报价应是满足采购需求所需的全部费用。未填入报价项目磋商小组可以认定为已包含在总报价，也可能做出对供应商不利的判断，后果由供应商自行承担。

3.2.3 磋商报价应完全包括磋商文件规定的全部服务范围，不得任意分割或合并所规定的分项。

3.2.4 如报价表中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外；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。

3.2.5 采购人设有最高限价的，供应商的首次报价及最后报价均不得超过最高限价，最高限价在供应商须知前附表中载明。（实质性变动采购需求情况除外）

3.2.6 磋商报价的其他要求见供应商须知前附表。

### **3.3 磋商有效期**

3.3.1 磋商有效期要求见供应商须知前附表。

3.3.2 磋商有效期从提交首次响应文件的截止之日起算。响应文件中承诺的磋商有效期应当不少于磋商文件中载明的磋商有效期。磋商有效期内供应商撤销响应文件的，响应文件无效。

### **3.4 磋商保证金**

根据《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购〔2019〕4号）文件之规定，本项目不要求供应商提交磋商保证金，需提供磋商承诺函及招标代理服务费承诺函。

### **3.5 资格审查资料**

除供应商须知前附表另有规定外，供应商应按规定提供资格审查资料，以证明其满足本章第1.4.1款要求。

### **3.6 备选磋商方案**

除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得提交备选磋商方案，否则其响应文件将被否决。

### **3.7 响应文件的编制**

3.7.1 响应文件应按第六章“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。其中，磋商函附录在满足磋商文件实质性要求的基础上，可以提出比磋商文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 响应文件应当对磋商文件有关建设周期、磋商有效期、质量要求、服务内容等实质性内容作出响应。

3.7.3 响应文件全部采用电子文档，除供应商须知前附表另有规定外，响应文件所附证书证件均为原件扫描件或复印件，并采用单位和个人数字证书，按磋商文件要求在相应位置加盖电子印章。由供应商的法定代表人（单位负责人）签字或加盖电子印章的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人（单位负责人）签署的授权委托书。签字或盖章的具体要求见供应商须知前附表 4. 响应文件的提交

## **4. 响应文件的提交**

### **4.1 响应文件的加密和标记**

4.1.1 供应商应当按照磋商文件和电子招标投标交易平台的要求加密响应文件，具体要求见供应商须知前附表。

4.1.2 未按本章第 4.1.1 项要求加密的响应文件，采购人将予以拒收。

### **4.2 响应文件的上传**

4.2.1 供应商应在供应商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前上传响应文件。

4.2.2 供应商通过下载磋商文件的电子招标投标交易平台提交电子响应文件。

4.2.3 除供应商须知前附表另有规定外，供应商所提交的响应文件不予退还。

4.2.4 逾期上传的响应文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

### **4.3 响应文件的修改与撤回**

4.3.1 在本章第 4.2.1 项规定的提交首次响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回已提交的响应文件，但应通过郑州市公共资源交易平台通知采购人。

4.3.2 供应商修改或撤回已提交响应文件的通知，应按照本章第 3.7.3 项的要求加盖电子印章。

4.3.3 修改的内容为响应文件的组成部分。修改的响应文件应按照本章第 3.7 项、第 4 项的规定进行编制、密封（加密）、标记和提交，并标明“修改”字样。

## **5. 开标**

### **5.1 开标时间和地点**

采购人在本章第 4.2.1 项规定的提交首次响应文件截止时间（开标时间），通过电子招

招标投标交易平台公开开标，所有供应商的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人应当准时参加开标。

## 5.2 远程开标

5.2.1 供应商无需到郑州市交易中心现场参加开标会议，开标采用“远程不见面”开标方式。供应商须在磋商文件确定的首次响应文件提交截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动，并在规定的时间内进行文件解密、答疑澄清等。

5.2.2 因供应商加密电子响应文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。

## 5.3 开标异议

供应商对开标过程有异议的，应当通过交易平台提出，采购人当场作出答复。供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

# 6. 磋商

## 6.1 磋商小组

6.1.1 磋商会议由采购人依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人以及有关技术、经济等方面的专家组成。磋商小组成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见供应商须知前附表。

6.1.2 磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）供应商或供应商主要负责人的近亲属；
- （2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （3）与供应商有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- （4）曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；
- （5）与供应商有其他利害关系。

6.1.3 磋商过程中，磋商小组成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评审的，采购人有权更换。被更换的磋商小组成员作出的评审结论无效，由更换后的磋商小组成员重新进行评审。

## 6.2 磋商原则

磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

### 6.3 评审

6.3.1 磋商小组按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评审依据。

#### 6.3.2 初步评审

磋商小组应当对各供应商的响应文件进行初步评审，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。

#### 6.3.3 响应文件的澄清

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

6.3.4 磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。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。

磋商小组通过郑州市公共资源交易平台同时通知所有参加磋商的供应商，并要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求提交最后报价，未在规定时间内在郑州市公共资源交易平台进行报价的，产生的后果由供应商自行承担。

6.3.5 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

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

6.3.7 评审完成后，磋商小组应当向采购人提交书面评审报告和成交候选供应商名单。磋商小组推荐成交候选供应商数量见供应商须知前附表。

### 6.4 无效响应

6.4.1 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为无效响应：

- (1) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；



- (2) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- (3) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (4) 属于串通投标，或者依法被视为串通投标；
- (5) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响履约的，且供应商未按照规定证明其报价合理性的；
- (6) 响应文件制作机器码与其他供应商的响应文件制作机器码一致；
- (7) 不符合磋商文件中规定的其他实质性要求。

6.4.2 供应商存在下列情形之一的，其响应文件无效：

- (1) 不同供应商的电子响应文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
- (2) 不同供应商的响应文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- (3) 不同供应商的响应文件由同一电子设备打印、复印；
- (4) 不同供应商的响应文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- (5) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
- (6) 不同供应商响应文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
- (7) 其它涉嫌串通的情形。

## 7. 合同授予

### 7.1 成交公告

7.1.1 采购代理机构自评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送交采购人。采购人自收到评审报告之日起 5 个工作日内在评审报告推荐的成交候选供应商中按顺序确定成交供应商。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。

7.1.2 采购代理机构自成交供应商确定之日起 2 个工作日内，发出成交通知书，并在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《郑州市公共资源交易中心网》公告成交结果，同时公告磋商文件。



## 7.2 质疑与投诉

7.2.1 供应商认为磋商文件、采购过程和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，以书面形式向采购代理机构提出质疑。（格式见本章附件 1）

7.2.2 供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商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）对成交或者成交结果提出质疑的，为成交或者成交结果公告期限届满之日。

7.2.3 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）或本章附件 1 格式及《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在本章 7.2.1、7.2.2 款要求时间内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑次数应符合供应商须知前附表的规定。

7.2.4 超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑供应商将依法承担不利后果。

7.2.5 质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见供应商须知前附表。

7.2.6 采购人或采购代理机构在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，答复内容不涉及商业秘密。

## 7.3 签订合同

7.4.1 采购人和成交供应商应当在成交通知书发出之日起 2 个工作日内，根据磋商文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。

7.4.2 成交供应商无正当理由拒签合同或在签订合同时向采购人提出附加条件的，采购人有权取消其成交资格，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商排序，确定排名下一位的成交候选供应商为成交供应商，也可以重新开展采购活动。

7.4.2 采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

## 8. 纪律和监督

### 8.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露采购活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

## **8.2 对供应商的纪律要求**

供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标,不得向采购人或者磋商小组成员行贿谋取成交,不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取成交;供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。

## **8.3 对磋商小组成员的纪律要求**

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处,不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中,磋商小组成员应当客观、公正地履行职责,遵守职业道德,不得擅自离职守,影响评审程序正常进行,不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和评审标准进行评审。

## **8.4 对与评审活动有关的工作人员的纪律要求**

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处,不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选供应商的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中,与评审活动有关的工作人员不得擅自离职守,影响评审程序正常进行。

# **9. 需要补充的其他内容**

需要补充的其他内容: 见供应商须知前附表。

**附件 1：质疑函格式（统一格式，需提供原件）**

**质 疑 函**

**一、质疑供应商基本信息**

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：邮编：

**二、质疑项目基本信息**

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

包号：

采购人名称：

磋商文件获取日期：

**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:

签字（签章）:

公章:

日期:

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分包号。
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 或者他授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

## 第三章 评审办法

### 评分办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
1	资格性 评审	资格承诺声明	提供有效的《资格承诺声明函》
		信用记录查询	提供有效的《信用承诺声明函》
		单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动（提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询的包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息查询网页截图）；	提供国家企业信用信息公示系统的查询
		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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具承诺书并加盖单位公章）；	提供有效的承诺书
2	符合性 评审	供应商名称	与营业执照一致
		电子签章或盖章或签字	企业电子签章或盖章或个人电子签章或盖章或签字符合磋商文件要求
3	响应性 评审	服务内容	符合第二章“供应商须知”第 1.3.1 项规定
		建设周期	符合第二章“供应商须知”第 1.3.2 项规定
		质量要求	符合第二章“供应商须知”第 1.3.3 项规定
		免费系统运维期	符合第二章“供应商须知”第 1.3.4 项规定
		硬件质保期	符合第二章“供应商须知”第 1.3.5 项规定
		磋商有效期	符合第二章“供应商须知”第 3.3.1 项规定
		其他实质性要求	符合磋商文件规定的其他实质性响应情形
		采购人不能接受的条件	未发现响应文件含有采购人不能接受的附加条件
		磋商文件制作机器码	未与其他供应商的响应文件制作机器码一致

序号	评审条款	评审细则
1	磋商报价：15 分	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即评标基准价=有效供应商价格扣除后的最低报价，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：            投标报价得分=评标基准价/价格扣除后的投标报价<math>\times</math>15<math>\times</math>100%</p> <p>1、中小企业扶持政策：</p> <p>1.1、为了促进中小企业发展，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条和财库（2020）46 号的规定，给予小型和微型企业产品（供应商为小微企业且提供的所有投标产品均为小微企业生产产品）价格 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，小微企业产品投标报价=小微企业产品报价<math>\times</math>（1-10%）；</p> <p>1.2、为了发挥政府采购促进残疾人就业的作用，进一步保障残疾人权益，根据财库【2017】141 号的规定，给予残疾人福利性单位（供应商为残疾人福利性单位且提供的所有投标产品均为残疾人福利性单位产品）价格 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，残疾人福利性单位投标报价=残疾人福利性单位报价<math>\times</math>（1-10%）；</p> <p>1.3、根据财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68 号）的要求，监狱企业视同小型、微型企业，监狱投标报价=监狱企业报价<math>\times</math>（1-10%）；</p> <p>1.4、凡未按规定提供《中小企业声明函》以及代理国内外大型企业产品的，均不得统计为小微企业。</p> <p>2、对本国产品的政府采购支持政策：</p> <p>2.1、根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>2.2、供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》（以下简称《声明函》）或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。出具符合要求的《声明函》</p>

			<p>或有关证明文件的，该产品视为本国产品。评标委员会在评审中发现《声明函》内容含义不明确、同类事项与响应文件表述不一致或者有明显文字错误等情况的，应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。经澄清、说明或者补正的《声明函》仍然不符合《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）规定要求的，供应商提供的相关产品视为不符合本国产品标准。</p> <p>3、当中小企业扶持政策、对本国产品的政府采购支持政策叠加适用，统一在原投标报价的基础上进行价格扣除。</p>
2	商务部分： 20分	业绩合同(5分)	2022年1月1日以来供应商每提供一份类似业绩合同得2.5分，最高得5分（时间以签订合同为准；同一项目签署多个合同的按一个项目计算）。
		项目团队及服务能力(7分)	<p>1. 拟派项目经理具有工信部和人社部颁发的信息系统项目管理师证书，且具有五年以上项目管理经验得2分。</p> <p>2. 拟派项目技术负责人具有信息软件类高级专业技术资格证书，得2分。</p> <p>3. 除项目经理及技术负责人外团队成员：</p> <p>（1）提供任意一份高级专业技术资格证书（系统架构设计师、信息系统项目管理师、系统规划与管理师、网络规划设计师、系统分析师）得1分，最多得2分；</p> <p>（2）提供任意一份中级专业技术资格证书（软件设计师、系统集成项目管理工程师、网络工程师、数据库系统工程师）得0.5分，最多得1分；</p> <p>注：提供有效期内的相关证书和供应商为其缴纳的2025年1月1日以来任意三个月社保证明。</p>
		服务承诺(6分)	<p>磋商小组对供应商的服务内容、服务机构及人员、服务响应时间、服务方式等内容进行打分：</p> <p>1. 服务内容全面、服务机构及人员有保障、服务响应时间快、服务方式科学合理、能提供本地化服务，完全响应并满足或高于磋商文件的得6分；</p> <p>2. 服务内容基本全面、服务机构及人员基本有保障、服务响应时间一般、服务方式基本科学合理、能提供本地化服务，有少部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得4分；</p> <p>3. 服务内容欠全面、服务机构及人员无保障、服务响应时间慢、服务方式欠科学合理、不能提供本地化服务，有多部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得2分；</p> <p>4. 提供内容不合理或未提供不得分。</p>
		免费系统运维期(2分)	免费系统运维期满足自所有软件系统终验之日起一年的得0分，免费系统运维期每多一年加1分，最多得2分。



3	技术部分： 65 分	技术参 数(硬件 部分) (10 分)	根据磋商文件第五章中采购需求，如果供应商所投硬件产品的所有条款均符合磋商文件技术参数与要求，得基本分 10 分。 硬件产品技术参数有一项负偏离即在基本分 10 分的基础上扣除 0.5 分，扣完为止。
		技术参 数(软件 部分) (17 分)	根据磋商文件第五章中采购需求，如果供应商所投软件功能的所有条款及功能均符合磋商文件技术参数与要求，得基本分 17 分。 软件功能分为 8 大项：★一站式综合服务中心、随访系统、智能随访、双向转诊、满意度调查、妇幼管家、集成服务、▲固定电话网号码服务。 带“★”号的技术参数为关键性技术参数，一项负偏离即在基本分 17 分的基础上扣除 5 分，依此累计，扣完为止； 不带“★”号的技术参数为一般性技术参数，一项负偏离即在基本分的基础上 17 分的基础上扣除 2 分，扣完为止。 <b>注：带▲参数为重点参数，不计分值，必须实质性响应，偏离按废标处理。</b>
		实施方 案(8 分)	磋商小组根据供应商提供的项目规划与需求分析、技术选型与架构设计、部署与实施等方案进行打分： 1. 项目规划与需求分析科学合理、技术选型与架构设计可行性高、部署与实施方案完善，完全响应并满足或高于磋商文件的得 8 分； 2. 项目规划与需求分析较科学合理、技术选型与架构设计可行性较高、部署与实施方案较完善，有少部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 6 分； 3. 项目规划与需求分析基本科学合理、技术选型与架构设计可行性较高、部署与实施方案基本完善的得 4 分； 4. 项目规划与需求分析欠科学合理、技术选型与架构设计可行性低、部署与实施方案欠完善，有多部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 2 分； 5. 提供内容不合理或未提供不得分。
		系统维 护方案 (6 分)	磋商小组根据供应商提供的系统管理制度及日常维护、网络优化及升级等服务方案进行打分： 1. 系统的检查管理体系、安全管理措施、数据传输的保障措施、日常维护、网络优化及升级工作标准化体系制度等内容全面详细，方案科学合理，措施切实可行，完全响应并满足或高于磋商文件的得 6 分； 2. 系统的检查管理体系、安全管理措施、数据传输的保障措施、日常维护、网络优化及升级工作标准化体系制



			<p>度等内容基本全面详细，方案基本科学合理，基本能够满足本采购服务的需要的得 4 分；</p> <p>3. 系统的检查管理体系、安全管理措施、数据传输的保障措施、日常维护、网络优化及升级工作标准化体系制度等内容有瑕疵，缺乏针对性，执行性差，有多部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 2 分；</p> <p>4. 提供内容不合理或未提供不得分。</p>
		信息安全措施 (6 分)	<p>磋商小组对供应商包括但不限于畅联服务平台系统安全、网络安全及数据安全的保障措施，以及防止客户信息泄露的保密措施进行打分：</p> <p>1. 信息安全措施完整，合理性和可行性高，完全响应并满足或高于磋商文件的得 6 分；</p> <p>2. 信息安全措施较完整，合理性和可行性一般，有少部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 4 分；</p> <p>3. 信息安全措施不够完整，合理性和可行性较低，有多部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 2 分；</p> <p>4. 提供内容不合理或未提供不得分。</p>
		培训计划 (6 分)	<p>磋商小组对供应商培训计划实用性、培训计划先进性、人力资源保障与投入等方面进行打分：</p> <p>1. 培训计划方案实用性强、先进合理，完全响应并满足或高于磋商文件的得 6 分；</p> <p>2. 培训计划方案实用性一般、先进性一般，有少部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 4 分；</p> <p>3. 培训计划方案实用性差、先进性差，有多部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 2 分；</p> <p>4. 提供内容不合理或未提供不得分。</p>
		系统对接方案 (6 分)	<p>根据项目建设需求，提供院内业务系统对接方案，符合国家卫生行业和医院的相关规定、标准要求。</p> <p>1. 系统对接方案科学合理，完全能够达到用户要求，且方案整体性、可靠性、可实施性好的得 6 分；</p> <p>2. 系统对接方案设计合理性一般，且方案整体性、可靠性、可实施性有待提高的得 4 分；</p> <p>3. 系统对接方案较差的得 2 分；</p> <p>4. 提供内容不合理或未提供不得分。</p>
		应急方案 (6 分)	<p>磋商小组根据供应商提供的应急方案（系统核心部分及主要设备发生故障、备份与恢复、监控与告警、系统漏洞等）进行打分：</p> <p>1. 应急方案实用性、全面性、可行性、合理性、措施有保障，技术质量有保障，完全响应并满足或高于磋商文件的得 6 分；</p> <p>2. 方案有一定瑕疵，有少部分内容需要进一步完善甚至重新考虑的得 4 分；</p> <p>3. 方案较差、实用性不强，有多部分内容需要进一步完</p>

			善甚至重新考虑的得 2 分； 4. 提供内容不合理或未提供不得分。
--	--	--	--------------------------------------

## 1. 评审依据

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）；
- 1.4 政府采购相关法律法规及本项目磋商文件。

## 2. 磋商小组

2.1 磋商小组构成：3 人及以上(含 3 人)，由采购人代表和相关经济、技术专家组成；其中技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二；

评审专家确定方式：财政部门指定专家库中随机抽取。

2.2 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：

(一)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；

(二)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；

(三)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。

2.3 因评审专家缺席、回避或者健康等原因导致评审现场专家数量不符合规定的，采购人或者采购代理机构应当及时补抽评审专家,或者经采购人主管预算单位同意自行选定补足评审专家。无法及时补足评审专家的，采购人或者采购代理机构应当立即停止评审工作，封存所有响应文件和相关资料，依法重新组建磋商小组进行评审。

## 3. 政府采购政策

为贯彻落实《财政部 工业和信息化部关于印发<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《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），本项目鼓励中小企业参与，供应商若是中小企业，应提交《中小企业声明函》（声明函格式详见附件），采购人将对符合本办法规定的小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。若不能提供，则视为非小微企业，价格不予扣除。（声明函格式详见附件）

根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕

68号）规定，本项目支持监狱企业参与政府采购活动。监狱企业参加本项目投标时，须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，视同小型、微型企业。

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）规定，本项目支持残疾人福利性单位参与政府采购活动。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，对满足价格扣除条件且在响应文件中提交了《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件的供应商，其投标报价扣除20%后参与评审。

#### 4. 评标办法与标准

4.1 本次磋商采用综合评分法（满分100分）。

磋商小组按照本章规定的评审因素和评分标准进行综合评分。

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

4.2 采购人或者采购代理机构负责组织评审工作，并履行相关职责；磋商小组负责具体评审事务，并独立履行相关职责。

##### 4.3 评审程序

###### （一）资格审查、符合性审查

磋商小组对所有符合资格的供应商的响应文件进行资格审查、符合性审查，以确定是否满足磋商文件的实质性要求。

###### （二）详细评审

磋商小组按照磋商文件中规定的评审办法和标准，对资格性、符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

1. 响应文件首次报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1.1 响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

1.3 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；

1.4 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。

## 2.响应文件的澄清

2.1 对于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，磋商小组应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正。

2.2 供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人  
或其授权的代表签字。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应  
文件的实质性内容。

2.3 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、  
说明或补正，直至满足磋商小组的要求。

3.磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出  
结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评  
审报告。

4. 评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

- 1) 分值汇总计算错误的；
- 2) 分项评分超出评分标准范围的；
- 3) 磋商小组成员对客观评审因素评分不一致的；
- 4) 经磋商小组认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，磋商小组应当当场修改评审结果，  
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评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

## 第四章 合同格式及合同条款

本合同仅供参考，以实际签订合同为准

### 一、合同资料表

序号	内 容
1	<p>采购人名称：郑州市妇幼保健院</p> <p>地址：郑州市妇幼保健院宜居健康城院区（郑州市京城路与康体西路交叉口向西100米路北）</p> <p>供应商名称、地址：</p>
2	<p>建设周期：合同签订后，6个月内交付并安装调试完毕。包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用1年，提供满足智慧服务4级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造，具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级，第三方接口对接相互免费</p>
3	<p>质量要求：合格，符合国家及行业内有关标准及规范，且满足采购人需求</p>
4	<p>免费系统运维期：软件部分自所有软件系统终验之日起1年</p>
5	<p>硬件质保期：服务器等所有硬件设备硬件验收之日起3年</p>
6	<p>付款方式：</p> <p>付款方式：付款方式：</p> <p>1、首付款</p> <p>甲乙双方合同签订45日内，甲方向乙方支付项目合同总金额的20%作为首付款。</p> <p>2、软件部分进度款</p> <p>终验合格并签字确认后90日内，支付软件总金额的70%；</p> <p>软件部分剩余的总价款的10%，在运行维护期工作验收结束后90日内，由甲方一次性支付给乙方。</p> <p>硬件部分进度款</p> <p>硬件部分设备支付：该部分硬件设备安装完成并在硬件验收合格后的90日内，甲方向乙方支付该部分硬件款项的70%；</p> <p>剩余10%该部分硬件款项，终验结束后3年内支付。</p>
7	<p>合同价和分项报价：按响应文件承诺</p>
8	<p>履约保证金：无</p>

## 二、 合同专用条款及文本

（仅供参考，具体以签订为准）

合同编号：\_\_\_\_\_

# 郑州市妇幼保健院 妇幼畅联服务平台系统 项目采购合同

甲方： 郑州市妇幼保健院

乙方： \_\_\_\_\_

日期： 2026 年 月 日

## 合 同

甲方： 郑州市妇幼保健院

乙方： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统项目，经公开采购，\_\_\_\_为中标人。依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和其他相关法律、法规和规章的规定，按照国家卫生健康机构相关业务和技术标准、规范和指引，在平等、自愿、公平、诚信的基础上，甲乙双方经友好协商，签署本合同。

### 1. 合同文件

#### 1.1 下列文件构成本合同的组成部分：

(1) 合同协议书；

第(1)项进一步约定为：含合同执行过程中所签订的补充协议。

(2) 中标通知书；

(3) 投标函及开标一览表；

(4) 合同条款；

(5) 其它投标组成文件及澄清文件（含修正报价）；

(6) 技术标准和要求（用户《需求规格说明书》）；

(7) 其他合同文件。

#### 1.2 进一步规定如下：

(1) 对于同一类合同文件，以最新版本或最新签署为准；

(2) 在合同订立和履行过程中，甲方颁布的本项目其他管理制度及双方签署、签发、签收的与本合同订立或履行有关的协议、信函、纪要、备忘录等亦构成合同组成部分，其优先解释顺序应视其内容与其它合同文件的相互关系而定。

(3) 如投标文件有关内容与招标文件要求相比予以降低，则该部分内容以招标文件为准（仅限于技术部分）。

## 2. 合同总价（清单及金额）

本合同总价为人民币 大写：\_\_\_\_\_ 圆整；即 人民币\_\_\_\_\_元。

### 2.1 软件部分：

序号	货物名称	技术参数要求	单位	数量	单价（万元）	总价（万元）
1	一站式综合服务中心系统	呼叫中心（话务系统、客户档案、通话记录、工单管理、知识库、业务字典、监控、通知公告、报表、系统管理）在线客服、客服预约、服务大数据	套	1		
2	随访系统	院级随访、专科随访、门诊随访	套	1		
3	智能随访	AI 能力、话术管理平台、随访管理、统计分析	套	1		
4	双向转诊系统	医联体管理、双向转诊管理	套	1		
5	满意度调查平台	短信平台对接、住院满意度、门诊满意度、数据报表	套	1		
6	妇幼管家	客户服务管理、VIP 服务	套	1		
7	集成服务	包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造。所提供的所有系统模块支持定制开发服务：根据医院所提出的需求内容支持定制开发服务，以达到医院业务需求。具有系统永久使用权。满足等保测评三级及	项	1		



		密码测评三级。 第三方接口对接相互免费。				
8	固定电话网号码服务	提供短字冠 5 位号码，并至少承担自系统上线至采购文件要求的免费运维期结束期间该号码所需的所有费用。	项	1		
	合计					

## 2.2 硬件部分：

序号	货物名称	技术参数要求	单位	数量	单价 (万元)	总价 (万元)
1	服务器	1. 处理器：≥2 颗 Intel Xeon Gold 6252N 24C 2.3GHz 处理器，单颗处理器缓存≥35.75 MB, 单颗处理器≥48 线程。 2. 内存：≥8 条 64GB TruDDR42933MHz 内存，≥512GB DDR4 内存，≥24 根内存插槽； 3. 硬盘：≥2 块 M. 25300 480GB SATA 非热插拔固态硬盘；单台配置≥2 块 1.92T NVMe SSD 4. 网络：≥2 端口千兆网络端口，≥2 端口万兆网络含模块，1 块 16GB FC 双端口 HBA 卡含模块 5. 电源：满配热拔插冗余电源 6. 原厂商 3 年质保 7. 7x24 上门技术支持服务	台	3		
2	语音网关	数字中继 1. x*E1，RJ48 接口，	台	1		

		x*30 路并发 2. SIP v2.0, 兼容 IMS/NGN 3. PRI/SS7/R2 等 PSTN 信令 4. G. 711, G. 729, G. 723, iLBC, AMR 5. DTMF:RFC2833/Inband/Sip info 6. T. 30/T. 38 传真 7. 回声消除 (G. 168)、CNG、VAD 8. 动态抖动缓冲 9. 灵活路由和号码变换 10. 支持双电源热备模拟中继 11. X* FX0 接口, SIP v2.0 12. G. 711, G. 723, G. 729, G. 726, iLBC 13. T. 30/T. 38 传真 14. 回声抑制 (G. 168)、CNG、VAD 15. 原厂商 3 年质保				
3	坐席话机	1. 头戴式单耳话务员耳机 2. 直连水晶头+调音量+闭音 3. 兼容主流厂商的交换机系统 4. 网络电话支持 VALN 标记的网络流量 5. 原厂商 3 年质保	台	10		
4	数据大屏	1. 数据大屏 LED 2. 像素点 $p \leq 2.0$ , 3. 尺寸 $\geq 10 \text{ m}^2$ 4. 刷新频率 $\geq 3800\text{hz}$ 5. 接口支持 HDMI 6. 原厂商 3 年质保	套	1		
5	会议终端	1. 视频会议系统, 满足多人三年不限时长	套	1		

		视频会议 2. 配备摄像头*2、1套音箱，会议 MIC，无线投屏设备（满足视频会议）需要 3. 提供原厂商 3 年质保期				
6	算力服务器	1. 算力达到的标准 ≥2*A100 80GB ; 2. CPU: ≥2 颗, 32核, 主频: ≥2.6GHz, 3. 内存: ≥256G, 4. 系统盘: ≥3x300G Nsas 闪盘, 5. 数据盘: ≥2T SAS; 6. 电源≥2 块; 7. 原厂商 3 年质保	台	1		
	合计					

### 3. 合同的生效

本合同将在甲乙双方签字盖章后开始生效。

## 合同条款

### 第一条 术语定义和解释

1. 本合同中使用的下列词语具有如下含义：

1.1 甲方： 郑州市妇幼保健院

1.2 乙方： \_\_\_\_\_

1.3 项目或本项目：是指 妇幼畅联服务平台系统

1.4 项目成果：是指乙方根据本合同及所有附件、补充协议的约定包括但不限于信息系统、数据库设计文档、源代码（带注释）、程序、安装盘、程序表列、程序设计工具、文档、报告、图表等。

1.5 交付：是指乙方在双方规定的日期内交付约定的项目成果。但是乙方完成交付行为，并不意味着乙方已经完成了本合同项下所规定的所有义务。

1.6 源代码：指用于该项目的源代码。其必须被熟练的程序员理解和使用，可打印以及被机器阅读或具备其他合理而必要的形式，包括对该软件的评估、测试或其它技术文件。

1.7 工作日：是指国家所规定的节假日之外的所有工作日，未指明为工作日的日期指自然顺延的日期。

1.8 工期：是指按合同规定的期限内提供系统具备上线试运行条件，交付甲方使用。

1.9 运行维护期：系指本项目最终验收后，对所有软件系统稳定正式运行\_\_1\_\_年的系统升级、技术支持及开发服务、技术培训、售后服务的期限（人员驻场），对服务器存储设备终验完毕后稳定运行\_\_3\_\_年的日常巡检、技术支持、技术培训和售后服务的期限。

1.10 软件质量保证期（质保期）：软件质保期指本项目最终验收后，所有系统软件稳定正式运行 1 年，对项目质量提供保证服务的期限。

1.11 硬件质量保证期（质保期）：硬件质保期指硬件验收后，硬件设备稳定运行 3 年，对项目质量提供保证服务的期限。

1.12 货物：系指卖方根据合同约定须向买方提供的货物、仪器仪表、备品备件、专业工具、手册及其它技术资料 and 材料。

1.13 服务：系指按合同规定投标人须承担的设计、制造（开发）、安装、检验、调试、技术支持、提供技术援助、培训、驻场服务、售后服务以及其他类似的义务服务。

1.14 安装：是指有关设备、备件、材料和软件的安装工作，包括按照图纸将零部件放置在适当的位置并连接起来。

1.15 验收：系指合同双方依据强制性的国家标准、技术质量规范和合同约定，确认合同项下的系统、设备符合合同规定的活动。

1.16 解释

1.16.1 为了文字简练，合同中有些词句或用语可能会有多种含义，阅读时应视上下文的实际需要而定义。

1.16.2 如果合同中所包括的文件之间出现矛盾，应按时间顺序以最后编写或双方最后确认的文件为准。

### 1.16.3 合同的组成部分及文件优先次序

1.16.3.1 构成本合同的合同文件之间应是相互说明和相互补充的。如果合同文件之间出现歧义或相互矛盾，或合同文件中出现明显错误时，应按如下顺序进行解释：

(1) 合同协议书；

第(1)项进一步约定为：含合同执行过程中所签订的补充协议。

(2) 中标通知书；

(3) 投标函及开标一览表；

(4) 合同条款；

(5) 其它投标组成文件及澄清文件（含修正报价）；

(6) 技术标准和要求（用户《需求规格说明书》）；

(7) 其他合同文件。

### 1.17.3.2 进一步规定如下：

(1) 对于同一类合同文件，以其最新版本或最新签署为准；

(2) 在合同订立和履行过程中，甲方颁布的本项目其他管理制度及双方签署、签发、签收的与本合同订立或履行有关的协议、信函、纪要、备忘录等亦构成合同组成部分，其优先解释顺序应视其内容与其它合同文件的相互关系而定。

(3) 如投标文件有关内容与招标文件要求相比予以降低，则该部分内容以招标文件为准（仅限于技术部分）。

## 第二条 建设内容

2.1 建设期限：自合同签订后6个月内全部完成并达到验收要求。

2.2 项目范围：本项目包括妇幼畅联服务平台系统建设，以及配套硬件建设。需完成所有软件系统的需求调研、配置、集成、培训、部署、试运行、正式上线等建设任务，完成配套硬件设备的采购、安装、集成、调试、运行等建设任务。

2.3 运行维护期（含质量保证期）：软件部分自所有软件系统终验之日起1年。服务器等所有硬件设备硬件验收之日起3年。

2.4 合同生效后，乙方按甲方的要求实施本项目。项目范围如下：

2.4.1 乙方的所有服务必须使交付的本项目成果完全满足技术标准和甲方的要求；

2.4.2 乙方向甲方提供本项目的设计、安装、调试、运行、维护及其他所需的所有技术文件（以下统称技术文件）；

2.4.3 乙方向甲方提供本项目的以下服务：包括但不限于软件系统开发设计（含接口开发设计）、设计联络及优化、信息系统集成、安装调试与验收、完工测试、预验收、试运行、综合联调联试、系统试运行、最终验收、人员培训、质量保证期内的系统缺陷的纠正和维护、运维管理服务等内容。

2.4.4 乙方向甲方提供对本项目在甲方发出验收报告以前及在质保期和运行维护期内的维护服务；在本项目质保期及运行维护期内出现的因乙方或乙方的设计规划（含软件设计）、软件选用及实施过程产生的缺陷，乙方应负责免费及时修正。

2.4.5 乙方负责为本项目实施所提供的产品采购及服务，应完全满足合同规定的技术规范、标准、质量、性能及功能上的要求，并按合同实施周期投入使用。

2.5 在甲方依照合同规定履行其合同义务的条件下，乙方应承担依照合同规定而履行其合同义务所产生的全部费用。

2.6 乙方应按技术标准和甲方要求为甲方有关人员提供培训，从而实现知识向甲方的有效转移。乙方应根据项目实施的计划、进度和需要与甲方的合理要求，及时安排对甲方的相关人员进行培训，培训目标为受训者能够完成其操作对象，实现依据本合同所规定的信息系统的目标和功能。

2.7 乙方应按技术标准和甲方的要求提供项目质量保证期的服务，质量保证期为自系统通过全部项目终验后、系统稳定正式运行 1 年；硬件设备安装、调试、硬件验收完毕后 3 年。

### **第三条 成果形式、验收及知识产权归属**

#### **3.1 系统试运行**

自系统功能检测通过（上线）之日起，甲方拥有三个月的系统试运行权利，同时乙方完成技术标准和要求的的相关内容。如由于乙方原因，系统在试运行期间出现缺陷或问题，乙方应及时排除该方面的故障，所引起的相关费用均由乙方承担。

#### **3.2 项目交付**

3.2.1 项目交付期：整个项目交付期为 6 个月（含试运行期）。其中，软件部分交付期 6 个月，硬件部分交付期 1 个月。交付期以合同签订后计算。若超过规定交付期 30 个自然日，视为主动解除合同。

3.2.2 合同签订后，乙方应根据甲方通知，在甲方指定的合理时间将货物送至指定地点，交由甲方指定收货人代表，并按照约定完成交付义务。乙方应按时交付货物，如因甲方原因造成延迟到货，则视同按时交货。乙方因实际需要需推迟交货、变更交货日期的，于交货前 10 个工作日书面通知甲方。

3.2.3 乙方送货至约定地点后，甲方应在 5 个工作日内完成对货物的签收。签收时，甲乙双方应根据合同对乙方所交货物的质量、规格、型号、数量、随附技术文件等方面进行检验。甲方签收货物后双方方可进入安装、调试、验收等后续阶段。

3.2.4 货物需进一步安装、调试的，乙方应根据甲方要求，在指定的合理时间内派遣合格的工程技术人员赴现场完成安装、调试工作。

### 3.3 项目验收

#### 3.3.1 验收组织机构

甲方负责组织本项目验收小组，负责整个验收过程。乙方应组建由有关专业技术人员构成的验收支撑小组，并在甲方项目验收小组指导监督下开展工作。甲方项目验收小组提出的验收测试要求及质量保证要求，乙方应积极响应，并会同甲方共同制定合适的验收和质量保证方案。

#### 3.3.2 硬件验收

##### 开箱检验、安装、调试、验收

##### 3.3.2.1 开箱检验

3.3.2.1.1 合同设备交付后应进行开箱检验，即合同设备数量及外观检验。甲方可在下列任一种时间进行开箱检验：

(1) 合同设备交付时；

(2) 合同设备交付后的一定期限内。如开箱检验不在合同设备交付时进行，甲方应在开箱检验 3 日前将开箱检验的时间和地点通知乙方。

3.3.2.1.2 合同设备的开箱检验应在施工场地进行。

3.3.2.1.3 开箱检验由甲方、乙方、监理方共同进行，乙方应自负费用派遣代表到场参加开箱检验。

3.3.2.1.4 在开箱检验中，甲方、乙方、监理方应共同核对设备品牌、数量、规格型号、参数，检查设备外观，查验质量证明文件、随机装机清单、产品合格证等。三方共同签署设备到货检验报告，报告应列明检验结果，包括检验合格或发现的任何短缺、损坏或其它与合同约定不符的情形。



3.3.2.1.5 如果乙方代表未能依约或按甲方通知到场参加开箱检验,甲方有权在乙方代表未在场的情况下进行开箱检验,并签署数量、外观检验报告,对于该检验报告和检验结果,视为乙方已接受,但乙方确有合理理由且事先与甲方协商推迟开箱检验时间的除外。

3.3.2.1.6 开箱检验的检验结果不能对抗在合同设备的安装、调试、考核、验收中及质量保证期内发现的合同设备质量问题,也不能免除或影响乙方依照合同约定对甲方负有的包括合同设备质量在内的任何义务或责任。

3.3.2.1.7 如甲方对设备、材料质量有疑义时可委托国家授权的质量检验机构进行检验,产品质量合格时检验费用由甲方负担,产品质量不合格时检验费用由乙方负担。如果质量证明材料不全,无论产品质量是否合格,检验费用均由乙方负担。

3.3.2.1.8 开箱验货不合格或发现设备故障,乙方必须进行整机更换,产生的费用均由乙方负担,且不延长工期。

### 3.3.2.2 安装、调试

3.3.2.2.1 开箱检验完成后,乙方对合同设备进行安装、调试,以使其具备验收的状态。

3.3.2.2.2 安装、调试中合同设备运行需要的其他动力和原材料(如需要)等均由乙方承担。

3.3.2.2.3 乙方应对合同设备的安装、调试情况及时进行记录。

### 3.3.2.3 验收

安装、调试完成后,乙方对硬件设备是否符合建设要求进行自检且合格,并出具自检报告;经1个月试运行,试运行期间无故障,并出具试运行报告;硬件部分验收资料已经准备、整理齐全,向甲方提出验收申请。

如合同设备在验收中未能达到合同约定的技术性能指标,则乙方应在甲方要求的期限内采取措施消除合同设备、安装工程、系统中存在的缺陷,并在缺陷消除以后,尽快进行再次验收。

### 3.3.3 软件验收

#### 3.3.3.1 初步验收

(1) 初步验收在硬件和系统稳定试运行后进行。

(2) 上线试运行稳定一个月,乙方提出申请,甲方组织初步验收会议,乙方报告项目情况,通过甲方初步验收(完成初步验收整改、修订和提交相关报告)



后，配合甲方组织正式上线。具体要求如下：

系统功能满足需求，通过相关的功能测试和达到相关性能要求；系统运行稳定无宕机，各功能模块支持业务正常运作，达到使用科室满意（科主任签字确认）；对于不满足甲方《需求规格说明书》要求的项目交付成果，乙方应及时予以整改、修订、完善以满足要求；运行期间若出现功能故障、系统不稳定现象，解决故障时间不计入试运行时间，正式上线运行时间向后顺延。

若系统功能不满足甲方需求，初验通不过，正式上线运行时间向后顺延。

### 3.3.3.2 最终验收

初验完成后，系统仍连续稳定试运行三个月，项目成果交付后，甲方检查项目符合项目验收标准后，组织乙方进行项目最终验收相关工作。

本项目的最终验收需在所有软件系统和硬件设备通过全部项目的初步验收，硬件和软件系统正常运行，充分满足用户需求，达到使用科室满意（科主任签字确认），后进行。

本项目中全过程所提交的技术文档如有修改，乙方需提交最新版本的相关技术文档，包括源代码等。

按照甲方档案管理部门要求，编制相关归档文件，得到甲方的签字确认，完成项目归档工作。

乙方提出申请，甲方组织最终验收会议，乙方报告项目情况，甲方验收确认或提出验收改进意见。

### 3.3.4 质保期及运行维护期工作验收

质保期及运行维护期内乙方需保证 1 年 2 名资深工程师（至少在职经验 5 年以上 1 名，3 年以上 1 名）现场免费驻场服务。

按照甲方档案管理部门相关要求，编制相关归档文件，完成项目归档工作，得到甲方的签字确认。

完成以上工作，乙方提交质保期验收工作报告，并通过甲方相关部门签字认可。

## 3.4 技术支持及售后服务

3.4.1 合同实施期间，乙方应加强对本合同项目的组织管理，按投标文件提供的项目团队成员配备各类技术人员，方便甲方遇到问题时能快速与相关人员的沟通，及时处理解决问题。无重大事项不得变更项目组人员，确需调整的，应在项目团队成员配置标准的前提下，提交书面建议书给另一方，双方讨论达成一致

意见后方能进行更换，否则不得变更。

3.4.2 乙方应根据甲方的需求和要求，合理安排建设实施人员和驻场服务人员，并加强对驻场服务人员的管理，要保持项目建设和维护团队成员的稳定性，不得随意更换驻场服务人员。如必须更换，应在保持项目团队成员配置标准的前提下，至少保证 2 个月的过渡期。驻场服务人员应具有相应的技能与业务素质，接受甲方管理，遵守甲方相关制度，遵守甲方作息时间，遵守院感防控要求。

3.4.3 项目终验后，乙方应按照投标要求从项目终验合格之日起提供 1 年 2 名资深工程师（至少在职经验 5 年以上 1 名，3 年以上 1 名）免费驻场软件系统质保运维服务。免费维护期过后，甲乙双方可签订技术售后服务合同，软件售后服务费用按照双方协议价格收取，每年维护费用不能超过软件系统合同价的 5%。

3.4.4 硬件产品的服务年限按照合同采购清单表要求执行。在保修期内，乙方为甲方提供产品免费保修服务。

3.4.5 乙方承诺在合同有效期内，当系统故障发生时，乙方有责任对合同系统出现的问题进行及时的处理和故障排除，以保证合同系统的正常运行。软件产品免费维护期内，乙方应提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

3.4.6 乙方应该在项目的实施过程中提供软件支持的服务，这些服务应该包括但不限于：

a) 对影响到应用系统平稳运行的问题解答与分析，并提出解决方案；b) 定期进行程序错误的修改、维护、实施；c) 信息系统的服务关联到软硬件的各个方面，因此必须对所有相关的变化进行实时的更新；d) 对所有的维护活动进行记录，并形成规范的文档，例如记录时间、地点、原因等，最后还要注明完成的时间和人员；e) 维护期内，乙方须承诺提供 7X24 小时技术支持服务，有专业的售后服务工程师，能为医院提供及时的售后服务。系统运行中出现故障，1 小时内维修响应，4 小时内到位检修，24 小时内恢复系统运行；如因合同软件系统本身原因 24 小时内未处理完毕，需采取应急措施解决；若电话等远程服务无法解决故障时，应选派能力突出、经验丰富的工程师在 24 小时内到现场维护。

3.4.7 乙方应提供系统的维护服务，维护服务应包括：

a) 管理、维护系统以及与其他系统的接口；b) 问题解答、问题分析、与其他合作方的协作；c) 修正应用程序的错误；d) 维护和执行的服务必须满足系统的操作；e) 信息系统的服务是与整个系统相关的，维护服务必须保证系统的一致性与稳定性；f) 对系统的每一次改变或是升级都必须对需求进行检查；g) 评估并保证建议的解决方案是完全符合目前的操作模式，并对系统的正常运作没有影响，所有的调优或修改建议不能够降低系统操作性能。

3.4.8 乙方应提供硬件设备的维护服务和原厂质保服务，维护服务包括：

a) 设备的定期（每月）巡检，提供巡检报告。b) 须提供质保期内硬件设备的整机保修服务。c) 硬件保修服务方式为乙方或设备生产厂家上门保修。质保

期内的维修费用由乙方承担。d) 硬件设备故障在检修 4 小时后仍无法排除，乙方应在 12 小时内提供不低于故障设备规格型号配置的备用设备供甲方使用，直至故障设备修复。e) 硬件故障报修的响应时间不得超过 1 小时，现场维护时间不得超过 4 小时。

3.5 项目采购的软件产品，财产所有权及附属商业权益全部归甲方所有。

3.6 项目成果的知识产权及系统使用过程中产生的所有数据由甲方单独享有。

3.7 未经甲方同意，乙方不得将项目成果用于任何本项目之外的用途，乙方不得擅自扩展及对外部开放本项目及数据。

3.8 如项目成果中已包含乙方原有的知识产权，该部分的知识产权不发生任何转移。

3.9 货物及服务应在甲方已就项目支付任何款项之日，成为甲方的绝对财产。产权的转移不免除乙方的质量责任。虽然货物及服务的所有权已经转移，但是其中的照料和保管的责任仍由乙方负责，直至项目终验合格为止。在此期间之内，乙方应对货物及服务或部分货物及服务不论由于什么原因而可能出现的任何损失和损坏负责，弥补费用自理。乙方还要对乙方由于任何安装所导致货物及服务的任何损失或损坏负责。产权和风险的转移，不免除和减轻乙方的责任和义务。

4.0 受甲方委托，由乙方提供的自行开发的软件及相关文件和文档的版权归乙方所有；甲方享有其使用权。与本信息系统相关的且由此项目开发而新产生的商业秘密信息、技术资料和技术诀窍等所有权归甲方所有。（另一）方非经（对）方同意不得向第三方转让本条所约定的相关所有权和/使用权或泄露秘密信息、技术资料或技术诀窍。任何一方违反本条的约定，应承担违约责任，并赔偿另一方的损失。本合同另有规定或甲乙双方另行约定的除外。

4.1 乙方须保障甲方在中国使用其货物及服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

4.2 乙方提供给甲方的、来自于和/或属于第三方的软件，甲方在使用时，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定依法使用。乙方应将约定的书面文件的复印件或扫描件交甲方参阅。

4.3 集成服务的约定：

4.3.1 包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造，具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级。

4.3.2 第三方接口对接相互免费。

## 第四条 工作组织

4.3 甲乙双方将按合同技术标准和要求的規定，根据项目计划和工作内容分别指派适当的人员共同组建项目团队。在乙方人员的规划设计与实施过程中，甲方的项目组人员应予以协助。

乙方的项目经理：\_\_\_\_\_，身份证号：\_\_\_\_\_。

4.4 乙方人员须为乙方正式员工，如个别服务内容具有特殊性，需非乙方员工参与，乙方必须向甲方提出书面申请，并征得甲方同意，此同意并不视为乙方任何责任或义务的转移。

4.5 乙方人员的配置要求需满足技术标准和要求的規定。

4.5.1 项目执行过程中乙方不得擅自更换项目经理。如乙方在合同履行期间提出更换其人员，应提前书面向甲方申请，并提交替换人员的资质证明文件，在甲方同意后方可更换。由于被更换人员患病、离职等不可控制因素而产生的更换无须事先征得甲方同意，但乙方须向甲方出示相关证明文件并获得甲方认可，同时还应提交替换人员的资质证明文件供甲方确认后方能替换人员。乙方提供备选的替换人员数量至少应为被更换人员数量的两倍，替换人员的资质水平不得低于被更换人员的资质水平。

4.5.2 甲方在有合理依据的情况下有权要求乙方更换任何不称职的人员，乙方应予以接受。

4.5.3 无论如何，因为乙方人员更换导致的所有费用和所有责任由乙方承担。

## **第五条 项目进度**

5.1 乙方应安排充足的人力与技术投入，以确保在本项目进场后 90 天内实现主要核心系统运行，在 6 个月内全部项目建设任务全部完成。

5.2 合同生效后一周内，乙方必须依据技术标准和要求的编制项目工作详细计划（以下简称项目计划），要求工作细化到每周，经甲方审核通过后，作为项目进度控制标准予以执行。

5.3 项目实施过程中，乙方应在每月的第五个工作日前向甲方提交月工作报告，每周六向甲方提交周工作报告和下一周工作计划内容，并应针对项目的实际进展情况提出相关合理化建议。乙方应以合理的、甲方可以理解的方式，向甲方提供书面的项目阶段进度报告，包括硬件和软件建设阶段。内容包括但不限于：项目进度与计划执行、已完成的开发项目、有无遇到的困难和障碍、本项目的预期效果、人员配置、有无项目变更及/或变更情况、或其它与本项目有关的甲方应该知道的情况或甲方要求知道的情况。如有重大的问题或重要的变更发生，乙方需在（七）天内向甲方做出书面报告；乙方也应当在合理的时间内回复甲方在其它时间内提出的与本项目相关的询问。如乙方违反本条的规定，乙方应承担由此而引起的项目迟延和甲方不能及时付款或配合项目进行的后果及项目延期的责任。

5.4 乙方必须严格按照项目计划进行现场服务并接受甲方的工作检查和监督。所有现场服务人天数以甲方的考勤为准。合同所述的乙方现场服务人天数为估计数，乙方承诺在项目实施过程中如上述人天数不能满足合同履行的需求，则乙方无偿增加服务的人天数且保证按质按时完成合同中规定的所有义务。

5.5 由于任何一方的原因需调整项目进度计划须得到另一方的确认，并及时调整项目实施安排，调整后的项目计划须由甲乙双方盖章确认。

## 第六条 双方的权利与义务

### 6.1 甲方的权利与义务

6.1.1 甲方提供专人与乙方联络，准备所能提供的用于本合同履行的相关数据、文件和信息。

6.1.2 乙方在甲方场地工作时，甲方有义务向乙方提供必要的配合和协助。

6.1.3 甲方有责任协调内部相关的各方资源参与本合同的履行。

6.1.4 甲方应安排熟悉业务的相关内部员工与乙方共组项目团队；在项目进行过程中，乙方的项目参与人员应指导甲方内部员工的相关工作并进行相应的培训。

6.1.5 对于乙方提交的需甲方做出答复的事宜，甲方应在 30 日内做出回应。

6.1.6 项目进行过程中，如乙方的意见与甲方有分歧，以甲方的最终意见为准，乙方须予以执行。

6.1.7 甲方有权对乙方的服务质量进行检查和监督，有权定期核对乙方提供产品的质量，对认为不合理的部分有权下达整改通知书，要求乙方对相关工作进行必要的说明、解释和限期整改。

6.1.8 甲方有及时履行合同约定的付款义务。

6.1.9 甲方有权聘请第三方作为本信息系统项目的监理，如甲方指定了第三方作为本项目的监理，依甲方的授权，该监理享有相关的、与甲方同等的、本合同中所约定的甲方权利，以监理本项目的进行。

### 6.2 乙方的权利与义务

6.2.1 乙方应在充分了解项目整体要求的前提下，按合同约定向甲方提供所有服务；并应尽一切努力，高效又经济地按照本合同的要求，使用适当的先进技术、先进管理方法，合理、谨慎、努力和有效的向甲方提供服务。

6.2.2 乙方必须为项目设立专门的项目小组，以实现其合同项下的义务；乙



方设立的项目小组在本合同的有效期内必须接受和服从甲方项目管理机构的监督，同时，乙方有责任对甲方人员进行业务及技术支持。

6.2.3 乙方应自备本合同项下必要的人员、办公、通讯、交通等设施、设备，以及履行本合同所需的所有特殊仪器、工具，并负担所有费用。

6.2.4 乙方在项目实施中，如因其相关人员对甲方或第三人造成任何人身损害或财产损害时，乙方需对此负完全责任并进行全部补偿。

6.2.5 乙方有权向甲方提出项目成果验收及合同相应款项支付的申请。

6.2.6 乙方须根据甲方出具的验收意见或其他要求，修改项目成果并使其最终符合合同的要求。

6.2.7 对于甲方提供的资料和信息，若乙方认为存在不准确或不完整情形时，应及时向甲方提出。

6.2.8 乙方须按甲方相关部门的要求对合同及项目成果进行归档。

6.2.9 未经甲方书面同意，乙方不得转让合同中规定的任何义务。

6.2.10 乙方在履行合同的过程中，可采用其关联公司的相关资源协助其完成本合同项下的相关义务；但该行为需通知甲方且该行为的一切责任由乙方承担，责任与义务不发生任何转移或灭失。

6.2.11 乙方在项目服务过程中的文档和记录，应准确、系统，其形式和详细程度应达到专业水平，并允许甲方检查和复印。

## 第七条 保证

### 7.1 质量保证

7.1.1 乙方应保证其提供的硬件和软件是全新的、未使用过的，并在各个方面符合本合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证其正确安装、合理操作和维护保养，在寿命期内运转良好。在规定的质量保证期内，乙方应对其所采用的产品和方案、设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何缺陷或故障负责。除本合同中另有规定外，出现上述情况，乙方应在收到甲方通知后2个小时内赶到现场，免费负责维护。对造成的损失甲方保留索赔的权利。

7.1.2 乙方所提供硬件和软件的技术规格应与投标文件技术规格规定的标准相一致或优于投标文件技术规格。若技术规格中无相应规定，硬件和软件则应符合相应的国家标准或其原厂家最新颁布的相应的正式标准。

### 7.2 系统保证和维护

7.2.1 乙方保证依据本合同向甲方所提供的信息系统及其附属产品时，不存在品质或工艺上的瑕疵，能够按照本合同所规定的技术规范、要求和功能进行正常运行。乙方并保证，乙方所提供的软件系统在当前情况下是最适合甲方目前使用的版本。

7.2.2 乙方在质保期及运行维护期内向甲方提供免费的保修和维护服务，如果制造商对系统产品中的相应部分的质保期超过一年的，则按制造商规定进行免费保修。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵与缺陷，乙方将按照用户《需求规格说明书》要求免费提供保修和维护服务。

7.2.3 质保期及运行维护期内，如由于乙方的责任而需要对本信息系统中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级，则该部件的质保期及运行维护期相应延长。

7.2.4 系统质保期及运行维护期满后，如甲方继续聘请乙方对本合同所规定的信息系统进行维护，则由双方另行签署维护协议，运维服务费每年不能超过软件系统合同价的 5%。

7.2.5 质保期及运行维护期内乙方应提供 1 年 2 名资深工程师（至少在职经验 5 年以上 1 名，3 年以上 1 名）免费驻场软件系统质保运维服务。

## 第八条 合同价格及支付方法

8.1 本合同价格为固定总价，不得以任何理由予以合同价格上浮、上调，上涨，但如属变更的情况除外。

8.2 本项目合同价在合同实施期间不得因政策、法规、汇率及市场等的变化而作调整。除不可抗力或合同约定外合同价格应为不变的总价。

8.3 在本项目进展过程中，如因对技术规范书的方案设想不周，引起方案小范围内的修改，乙方应免费对方案进行修改并按修改后的方案进行实施，合同价格不予以调整。

### 8.4 合同价款及组成

本项目合同总价款为人民币：大写\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_元整）。

其中，软件部分价款为人民币大写\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_元整）；硬件部分大写\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_元整）

### 8.5 付款方式

#### 8.5.1 首付款

甲乙双方合同签订5个工作日内,甲方向乙方支付项目合同总金额的 20% 作为首付款,计人民币大写:\_\_\_\_\_元整(¥\_\_\_\_\_元整)。

#### 8.5.2 软件部分进度款

8.5.2.1 终验合格并签字确认后 90 日内,支付软件总金额的 70%,即人民币 大写:\_\_\_\_\_元整(¥\_\_\_\_\_元整)。

8.5.2.4 软件部分剩余的总价款的 10%,即人民币大写\_\_\_\_\_元 整(¥\_\_\_\_\_元整),在运行维护期工作验收结束后90日内,由甲方一次 性支付给乙方。

#### 8.5.3 硬件部分进度款

8.5.3.1 硬件部分设备支付:该部分硬件设备安装完成并在硬件验收合格后的 90 日内,甲方向乙方支付该部分硬件款项的 70%,人民币大写 \_\_\_\_\_ 元整(¥\_\_\_\_\_元整);

剩余 10%该部分硬件款项,软件运维期结束后的 90 日内支付,人民币大写 (¥\_\_\_\_\_元整)。

8.6 项目首付款和进度款支付前的监理:乙方向甲方提交支付申请前,需经 过监理方审核乙方项目完成的工程量和项目归档资料是否符合要求,并出具监理 意见。

8.7 发票提供:乙方在每次支付时须提前提供真实、合法、有效的增值税发 票,发票内容应开具齐全、正确,商品品名、规格型号与合同保持一致。公司名 称和银行账户信息发生变更,必须以书面方式及时通知甲方。否则甲方有权顺延 支付相应价款,且不承担违约责任。发票货物名称标注为产品类(含乙方自主或 非自主)的,乙方提供的发票是 13%增值税发票。发票货物名称标注为技术服务 于或服务类的,乙方提供的发票是 6%的服务类增值税发票。

#### 8.7 乙方账户信息:

公司名称:  
纳税人识别号:  
开户行:  
账 号:  
地址及电话:

#### 8.8 甲方开票信息:

单位名称:郑州市妇幼保健院  
纳税人识别号:12410100416047558D  
地址及电话:郑州市金水路 41 号 0371-63881244



## 第九条 保密责任

9.1 保密信息是指一方向另一方透露的书面或介质形式的一切装置、图表、书面资料、系统配置或者其它资料或信息；乙方按照合同约定提交的项目成果不在此列，按合同的其他约定履行。

9.2 对于一方向另一方提供的保密信息，另一方须以合理和合适的方式予以保密；未经提供方书面同意，另一方不得将保密信息通过任何方式透露给任何第三方。

9.3 甲方向乙方提供的图纸、资料在本合同履行完毕后，乙方须予以归还（包括拷贝资料）。

9.4 甲乙双方不得将保密资料用于本合同履行以外的任何目的。

9.5 一方对另一方提供的保密信息应采取适当的保密措施，并将传播范围限制为履行合同目的而需要知晓此保密信息的相关人员，并仅在履行本合同项下的义务需要时复制该保密信息。

9.6 乙方及乙方人员须承担保密责任，严格遵守国家有关保密的法律规定，并承担相应的法律责任。乙方与甲方签订保密协议，项目参与人员签署保密承诺书，作为本项目档案提交给甲方。

9.7 上述商业秘密信息，该获取方只能将该信息用于服务于本项目，而且只能由相应的工程技术人员使用；没有必要接触该类信息的人员，不得接触。

9.8 本合同保密信息的保密期限为合同生效之日起永久。保密期限届满后，如相关资料或信息仍符合国家有关法规对“保密”的定义，则双方仍需承担保密义务。

## 第十条 转包与分包

10.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得将其合同权利、责任和义务部分转让或全部转让或转移给第三方。

10.2 除甲方事先书面同意外，乙方不得分包。

10.3 乙方应书面向甲方通知乙方在本合同中所分包的全部分包合同，但此分包通知并不能减轻乙方履行本合同的责任和义务。

10.4 乙方选定的所有分包商、服务提供者，均须经甲方认可。如果甲方要求，乙方必须提供分包商在设备的制造方式、零部件和材料的来源、完成能力等方面所有的细节以及相关资料给甲方，同时安排甲方或其代表进行合理的检查。

10.5 乙方须自费协调所有分包商的工作，以确保不同分包商提供的设备之

间的接口匹配、有效并可靠。乙方有责任保证设备、系统、材料及服务供应的完整性，在任何情况下，分包商的介入不减轻、不解除乙方在本合同下须承担的任何责任和义务。

10.6 乙方应将任何分包商及其代理人或雇员的行为、违约或疏忽，看作与乙方及其代理人或雇员的行为、违约或疏忽一样，并为之完全负责。

## 第十一条 违约责任

### 11.1 甲方的违约情形及违约责任

11.1.1 甲方未能按合同约定支付预付款或合同价款，或拖延、拒绝批准付款申请和支付凭证，导致付款延误 60 个工作日，乙方可书面通知甲方解除合同；

11.1.2 甲方无法继续履行或明确表示不履行或实质上已停止履行合同的，乙方可书面通知甲方解除合同。

### 11.2 乙方的违约情形及违约责任

11.2.1 乙方因疏忽、过失、故意，或乙方违反相关保密条款将甲方提供的资料和研究成果用于商业目的，造成包括甲方及其关联企业直接、间接损失、遭受政府主管及监管部门处罚、或使甲方承担法律责任，则乙方应赔偿甲方一切损失并使甲方免除因此而引起的法律责任。

11.2.2 乙方在从事合同范围研究所涉及的知识产权责任由乙方自行承担，并负责使甲方的利益不受损害，由此引起的各项法律诉讼及费用与甲方无关，由乙方自行承担。

11.2.3 未按合同约定时间提交项目成果（包括阶段性成果）的，每延期一天乙方应按合同总额的百分之一向甲方支付违约金，延期提交超过 30 日的，甲方有权单方解除合同。

11.2.4 相关项目成果两次未通过验收的，乙方应按合同总额的百分之一支付违约金；三次未通过验收的，甲方有权单方解除合同。

11.2.5 项目总实施时间超过合同约定的，每延期一天应按合同总额的百分之一支付违约金，延期超过 60 天的，甲方有权单方解除合同。

11.2.6 未按合同约定更换项目团队人员的，每一人次按合同总额的百分之一支付违约金；三人次及其以上的，甲方有权单方解除合同。

11.2.7 违反保密条款的，乙方承担甲方因此受到的所有损失。

11.2.8 违反合同其他约定且在甲方书面提示之后同一违约行为仍未进行改进的，应按合同总额的百分之一支付违约金；违约金处罚后同一违约行为仍未进

行改进的，甲方有权单方解除合同。

11.2.9 根本性违约且导致合同不能继续履行的，甲方有权单方解除合同。

11.2.10 因乙方提供的产品出现质量问题造成甲方或任意第三方的人身或财产损害的，均由乙方承担全部的赔偿责任，并承担合同总价款 5 %的违约金。

11.2.11 乙方项目经理在实施阶段必须保证每日在施工现场，若因紧急情况不在现场的需向甲方提出申请书，甲方签字确认同意后方可根据申请书申请天数暂离现场，否则，若在没有取得甲方同意下每一日不在现场，按合同总额的百分之一支付违约金。

## 第十二条 合同变更

12.1 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

12.2 有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在收到对方书面请求之日起的 5 个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为不同意：

12.2.1 甲方在项目实施期间对项目作部分修改、删除、增加或其他调整但不涉及合同总价调整的。

12.3 以维护和兼顾各方的利益和信息系统的最优化为原则、在本项目的基本范围内，甲乙双方均有权在履行本合同的过程中适时地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分包括但不限于增加或减少系统的相应功能、指标要求的提高或提升、交付或安装的时间与地点；为此，双方同意：

12.3.1 若甲方提出项目的部分变更，甲方应以书面形式提交给乙方。乙方应在 5 日内对此作出书面回应，其内容包括详细的该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目指标要求的影响和变化以及对合同条款的影响等。

12.3.2 甲方收到乙方的上述回应后，应在 30 日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述回应。如果甲方接受乙方的上述回应，则双方另行对此变更签署予以确认，乙方则按变更后的约定履行本合同。

12.3.3 如甲方不同意乙方的上述回应、如对价格或交付日期的变化等，甲乙双方有权将此争议组织行业内专家进行论证，并根据谁结果执行，费用由败诉方承担。本条款对专家论证的选择是独立的，不影响本合同中争议条款所规定的争议方式解决的选择

12.3.4 如乙方提出项目的部分变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目指标要求的影响和变化以及对合同条款的影响等。

12.3.5 甲方收到乙方的上述变更建议后，应在 30 天内以书面方式通知乙方

是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回应，则双方另行对此变更建议签署予以确认，甲乙双方则按变更后的约定履行本合同。如甲方不同意乙方的上述建议，双方仍按原合同执行。

### 第十三条 合同解除及终止

13.1 甲方根据合同第十一条约定单方解除合同的，甲方不承担任何赔偿责任。且甲方有权依据其实际情况决定是否接受已提交的项目成果。

13.1.1 如甲方接受已提交的项目成果，则甲方应支付与项目成果相对应的相关款项；如甲方已支付的合同款项高于上述相关款项时，乙方需予以退还差额。

13.1.2 如甲方不接受已提交的项目成果，则乙方需退还甲方已支付的所有合同款项。

13.2 乙方根据合同第十二条约定单方解除合同的，乙方需赔偿甲方因此遭受的所有损失。

13.3 合同的解除及终止不影响任何一方依据本合同的约定向另一方提出索赔、追索或其他约定、法定权利。

13.4 任何一方依据本合同支付的所有违约金及损害赔偿金累计总额不超过合同总价。

### 第十四条 不可抗力

由于地震、台风、水灾、火灾、战争、疫情以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方，应立即书面通知对方，并在十五天之内，提供上述不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。此项证明文件应由不可抗力发生地的公证机关出具。按其对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为减轻不可抗力对履行本合同的影响。

### 第十五条 争议解决

本合同受中华人民共和国法律管辖并按其进行解释。

15.1 如合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应先采取友好协商的方式解决该争议，如协商不成，双方应向甲方所在地人民法院提起诉讼，予以解决。

15.2 如发生任何争议，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

15.3 因质量问题发生的争议，由甲乙双方共同指定的国家权威技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局鉴定，甲乙双方应当接受。

## 第十六条 合同语言

16.1 语言为中文。

16.2 双方往来正式文件和合同文本均以中文为准。

## 第十七条 版权、知识产权、著作权

17.1 系统开发过程中任何乙方提供的第三方工具、软件等应视为系统开发的一部分，终身可在该系统中免费使用，相关技术文档资料等（如数据字典、与本项目相关的源代码等），甲方拥有所有权，在项目验收时需要归档，以保证甲方在系统后期运维中的独立性。

17.2 乙方保证其开发成果及其开发过程不侵犯第三方的知识产权，如第三方以该产品侵犯知识产权为由提起诉讼，乙方应自行解决问题，并赔偿因此给甲方造成的损失，因知识产权产生的赔偿由乙方负担。

17.3. 经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权及其归属如下：

17.3.1 本项目产生的信息系统著作权所有权为甲方，即甲方享有相关技术资料、软件产品及项目源代码、超级用户权限、数据、密钥等的使用权、分配权、著作权、商标权、专利申请权、专利权、发表权、署名权、修改权、复制权、翻译权、许可权等权力。

17.3.2 乙方享有署名权；

17.3.3 本项目产生的技术秘密和秘密信息（包括技术方案、带有受控标记的文件等）所有方为甲方；

17.3.4 未经甲方同意，乙方不能以甲方的名义或易引起他人误以为是甲方的方式从事与本项目无关的活动；

17.3.5 非本合同约定或未经对方书面同意，非知识产权所有方不得以任何方式向第三方披露、转让或许可使用本项目有关的软件成果、著作权和技术秘密等；

17.3.6 对于乙方提供的属于第三方软件的，乙方将其与第三方对该软件使用约定的书面文件复印件提交给甲方。甲方应当依照该复印件中的约定依法使用，并享有相应的第三方技术支持服务。在使用过程中，甲方不承担任何侵权行为的责任。甲方在使用第三方产品软件过程中因个性化需求产生的开发成果，所有权归甲方所有，未经甲方同意，乙方不得擅自将其开发成果转让给第三方使用。

## 第十八条 合同生效

18.1 本合同签约地为中华人民共和国河南省郑州市。

18.2 合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖法人公章（或合同专用章）后生效。

## 第十九条 其它

19.1 本合同未尽事宜，经双方协商后达成补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力，补充协议与本合同约定的条款产生矛盾，以补充协议为准。

19.2 本合同所有附件为本合同的不可分割部分，所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

19.3 本项目招标公告、招标文件、乙方投标文件和中标通知书均为本合同组成部分。

19.4 当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时，以签署日期最近的文件为准。

19.5 本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

本协议一式拾份，甲方陆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

## 附件 1-5

甲方：郑州市妇幼保健院（盖章）      乙方：\_\_\_\_\_（盖章）

授权代表（签字）：      授权代表（签字）：

地址：郑州市金水路 41 号      地址：\_\_\_\_\_

电话：0371-63881244      电话：\_\_\_\_\_

日期：2026 年      月      日      日期：2026 年      月      日



**附件 1:**

**郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统建设项目  
中标通知书**

**附件 2:**

**售后服务承诺**

我公司具有良好的服务理念和完善的售后服务体系，承诺本项目实施完毕验收后提供持续的本地技术支持服务，要有完整而切实可行的服务方案。具体包括：每月对系统进行预防性检查维护，保障系统的稳定运行；进行经常性技术交流和反馈，填写维护记录，并定期提供客户服务维护技术档案，以提高院方技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力；对院方的系统运行提供合理化建议；对院方正常操作进行培训（停机、重启、主副机切换、数据备份等，操作流程写入工作日志）；安排专门的项目经理负责协调、管理服务的实施并作为与客户的接口；对院方的系统运行中出现的 Bug 问题要迅速响应处置；提供 7\*24 小时电话、远程网络、现场等服务方式，热线电话和远程网络提供技术咨询和即时服务，1 小时内给予明确的响应并解决；现场服务适用于排解重大故障，应在接到医院服务请求后 2 小时内到达现场解决；定期为院方提供现场技术培训和专题交流分享，为院方提供咨询服务；要根据招标方需求及时完善、优化系统功能，确保系统应用的效果。

有限公司

法定代表人（或其委托代理人）签字或盖章：

日期：2026 年    月    日

## 附件 3:

### 质保期承诺函

针对本项目，我公司承诺如下：

■ 项目整体验收后，应用软件系统从项目最终验收之日起提供1年2名资深驻场工程师（至少在职经验5年以上1名，3年以上1名）的免费质保运维服务。硬件及网络安全设备设备硬件验收合格后按服务器存储设备免费质保三年。质保期过后，我公司提供系统软件终身维护服务，具体维护费用由双方通过合同或协议商定，每年的维护费不能超过软件系统合同价的5%。为保证产品的原厂质量与原厂可靠性服务，硬件、软件集成均须提供原厂质保服务。质保期内，我公司就所有投标产品提供原厂质保、维护、技术支持服务。对于本次采购的产品在质保期内出现故障，我公司在接到甲方通知后，应在半小时内响应，并调派技术人员赶赴现场解决，保证甲方的正常业务不受影响。我公司提供固定的售后服务和投诉渠道：固定电话热线、移动电话热线、传真热线、电子邮箱，设定专人为本项目提供紧急维护服务。7x 24免费技术支持；24小时传真：；技术支持邮箱：。

有限公司

法定代表人（或其委托代理人）签字或盖章：

日期：2026 年 月 日



## 附件 4:

### 安全生产承诺书

甲方：郑州市妇幼保健院

乙方：                    有限公司

项目名称：郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统建设项目

乙方在甲方施工期间，必须对相关工作人员进行安全技术交底，并服从甲方的文明施工和安全生产管理要求，严格执行郑州市安全文明施工的有关规定，施工时严格按照规定采取安全防护措施，严格遵守安全操作规程，接受甲方的监督检查，杜绝违章施工。

由于乙方在施工过程中违反安全操作规程，导致人身伤亡等安全事故及造成的一切经济财产损失均由乙方承担责任。

乙方：                    有限公司

乙方代表：

地址：

日期：      年    月    日

## 附件 5:

### 保密协议书

甲 方：郑州市妇幼保健院\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_有限公司\_\_\_\_\_

项目名称：郑州市妇幼保健院妇幼畅联服务平台系统建设\_\_\_\_\_

为贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《国家保密法》等有关法律法规，加强项目相关信息、资料和数据保密管理，确保项目信息和数据安全保密，防止发生泄密事件，防范非法使用行为，甲、乙双方本着平等自愿、诚实守信的原则协商一致，就乙方为甲方提供软件开发、数据处理、系统集成、技术支持和咨询等工作中的保密事宜达成如下协议：

#### 一、保密信息

本合同提及的保密义务的具体范围包括但不限于以下内容：

- 1、甲方及其上级主管未经批准公开的重大事项和重要会议内容，如发展规划、业务调控措施等，以及甲方内部规章制度和有关政策等非市场公开信息；
- 2、甲方及其上级主管、关联单位在项目中所涉及项目规划、投资研究开预算、项目设计、技术方案、算法指标、发记录、开发工具、流程图、工程设计图、专利技术、操作手册、系统配置信息、安全配置信息、招投标文件及相关函件等内容；
- 3、甲方及其上级主管、关联单位的应用系统在方案调研、开发、测试、运维等阶段中涉及的方案设计细节、程序文件、数据结构、IP 规划、设备参数、数据库资料、软硬件资源资料等；
- 4、甲方及其上级主管、关联单位在合同项目实施中为乙方及乙方工作人员提供的必要数据、用户名、口令和资料等；
- 5、其他甲方合理认为属于保密信息的内容，无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像、书面或其他方式体现或表明，均具有保密性。

#### 二、保密条款

- 1、乙方应严格保守甲方有关保密信息，采取严格保密措施和制度保护该信息，不得以任何手段谋取私利，损害甲方的利益。
- 2、未经甲方书面许可，乙方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息或其中的任何部分，披露或透露给任何第三方（仅可向经甲方确认有知悉必要的乙方内部人员披露，同时仅为该项目所需使用）。
- 3、未经甲方书面许可，乙方无权将甲方的技术资料、技术成果等相关保密信息利

用在其他项目上。

4、未经甲方书面许可，乙方不得对有关保密信息进行修改、删除、补充或复制。乙方不得根据甲方提供的任何保密信息，就任何问题向任何第三方作出任何建议。若乙方确有需要向第三方展示甲方数据信息及成果，需提前向甲方以一事一议的形式提交书面申请，由甲方签字盖章同意后方可施行。如有违反，乙方须承担全部后果，甲方有权向乙方追责。

5、对于乙方因工作需要必须携带的数据资料，需经甲方书面许可后进行加密存储。

6、项目集成过程中，如因业务需要，乙方需采购第三方软件或软件服务的，需征得甲方同意后遵循“数据最小化”原则，明确数据范围及用途，并与第三方签订数据安全保密协议，确保甲方数据安全。

7、乙方需加强自身保密意识及保密措施，与员工签订保密协议，从管理及技术方面保障甲方数据、文件等资料的安全，约束监督员工，防止个别员工将甲方数据泄露。

8、乙方的职员如违背上述约定，向第三方披露保密信息，或依据该保密信息向第三方作出任何建议，都将被视为乙方违反本协议。

9、甲方保留在认为必要的情况下收回所提供的文件、数据等保密信息使用权的权利。

10、乙方人员应遵守保密法规定的其他义务。

### 三、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

### 四、保密期限

1、本协议的保密期限为永久。

2、超过本协议保密期限后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

3、本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄露而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

### 五、违约责任

1、如乙方违反《国家保密法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规规定或本协议约定，引起纠纷或泄密事件，由乙方承担全部法律责任；构成犯罪的，由司法机关追究其刑事责任。

2、如乙方违反本协议规定的保密条款，无论故意或过失，乙方均应当立即停止，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。

3、如乙方未能遵守上述协议造成泄密的，情节不严重的，每泄露一次保密信息应向甲方赔偿合同总额的5%作为违约金，并赔偿甲方因此遭受的一切损失；情节严重的，

甲方有权终止双方合作项目，乙方须返还甲方已支付的预付款或合同金额，并赔偿甲方因此遭受的一切损失，包括但不限于因违约行为导致甲方遭受的实际损失、可得利益损失及甲方为处理违约事件所发生的一切费用和开支（包括调查费、鉴定费、诉讼费、公证费、代理费等），甲方保留进一步追究其相关法律责任的权利。

六、其他事项

- 1、本协议一式陆份，由甲、乙方各执叁份，具有同等法律效力。
- 2、本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决。产生诉讼的，在甲方所在地法院起诉。
- 3、本协议自甲、乙双方签字之日起生效。

甲方：郑州市妇幼保健院（盖章）

乙方：                    有限公司（盖章）

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

地址：郑州市金水路 41 号

地址：

电话：0371-63881244

电话：

日期：2026 年    月    日

日期：2026 年  年    月    日

## 第五章 采购需求

项目概况：本项目为为深化医疗服务，畅通医患沟通途径，持续提升患者就医体验感，统一医院各种随访工作，推进郑州妇幼专科联盟工作纵深发展，拟建立医院“妇幼畅联服务平台”，提供短字冠 5 位号码服务，集中受理就医电话咨询、调查住院、出院服务对象满意度、推进联盟成员单位双向转诊、绿色通道，提升绿色通道服务质量，不断扩大医院知名度，推进业务拓展。

### 一、技术参数

#### （一）软件部分清单及参数要求：

序号	货物名称	技术参数要求	单位	数量
★1	一站式综合服务中心系统	呼叫中心（话务系统、客户档案、通话记录、工单管理、知识库、业务字典、监控、通知公告、报表、系统管理）、客服预约、服务大数据	套	1
2	随访系统	院级随访、专科随访、门诊随访	套	1
3	智能随访	AI 能力、话术管理平台、随访管理、统计分析	套	1
4	双向转诊系统	医联体管理、双向转诊管理	套	1
5	满意度调查平台	短信平台对接、住院满意度、门诊满意度、数据报表	套	1
6	妇幼管家	客户服务管理、VIP 服务	套	1
7	集成服务	包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造。所提供的系统模块支持定制开发服务：根据医院所提出的需求内容支持定制开发服务，以达到医院业务需求。具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级。第三方接口对接相互免费。	项	1
▲8	固定电话网号码服务	提供短字冠 5 位号码，并至少承担自系统上线至磋商文件要求的免费运维期结束期间该号码所需的所有费用。	项	1

注：带▲参数为重点参数，不计分值，必须实质性响应，偏离按废标处理。

(二) 硬件部分清单及参数要求:

序号	货物名称	技术参数要求	单位	数量
1	服务器	1. 处理器: $\geq 2$ 颗 Intel Xeon Gold 6252N 24C 2.3GHz 处理器, 单颗处理器缓存 $\geq 35.75$ MB, 单颗处理器 $\geq 48$ 线程。 2. 内存: $\geq 8$ 条 64GB TruDDR42933MHz 内存, $\geq 512$ GB DDR4 内存, $\geq 24$ 根内存插槽; 3. 硬盘: $\geq 2$ 块 M.25300 480GB SATA 非热插拔固态硬盘; 单台配置 $\geq 2$ 块 1.92T NVMe SSD 4. 网络: $\geq 2$ 端口千兆网络端口, $\geq 2$ 端口万兆网 络含模块, 1 块 16GB FC 双端口 HBA 卡含模块 5. 电源: 满配热拔插冗余电源 6. 原厂商 3 年质保 7. 7x24 上门技术支持服务	台	3
2	语音网关	数字中继 1. x*E1, RJ48 接口, x*30 路并发 2. SIP v2.0, 兼容 IMS/NGN 3. PRI/SS7/R2 等 PSTN 信令 4. G.711, G.729, G.723, iLBC, AMR 5. DTMF:RFC2833/Inband/Sip info 6. T.30/T.38 传真 7. 回声消除 (G.168)、CNG、VAD 8. 动态抖动缓冲 9. 灵活路由和号码变换 10. 支持双电源热备 模拟中继 11. X* FXO 接口, SIP v2.0 12. G.711, G.723, G.729, G.726, iLBC 13. T.30/T.38 传真 14. 回声抑制 (G.168)、CNG、VAD 15. 原厂商 3 年质保	台	1
3	坐席话机	1. 头戴式单耳话务员耳机 2. 直连水晶头+调音量+闭音 3. 兼容主流厂商的交换机系统 4. 网络电话支持 VALN 标记的网络流量 5. 原厂商 3 年质保	台	10
4	数据大屏	6. 数据大屏 LED 7. 像素点 $p \leq 2.0$ , 8. 尺寸 $\geq 10$ m <sup>2</sup> 9. 刷新频率 $\geq 3800$ hz 10. 接口支持 HDMI	套	1

		6. 原厂商 3 年质保		
5	会议终端	1. 视频会议系统，满足多人三年不限时长视频会议 2. 配备摄像头*2、1 套音箱，会议 MIC，无线投屏设备（满足视频会议）需要 3. 提供原厂商 3 年质保期	套	1
6	算力服务器	1. 算力达到的标准 $\geq 2 \times A100$ 80GB ; 2. CPU: $\geq 2$ 颗, 32 核, 主频: $\geq 2.6$ GHz, 3. 内存: $\geq 256$ G, 4. 系统盘: $\geq 3 \times 300$ G Nsas 闪盘, 5. 数据盘: $\geq 2$ T SAS; 6. 电源 $\geq 2$ 块; 7. 原厂商 3 年质保	台	1

（三）软件功能模块需求参数详情

系统名称	一级功能	二级功能	三级功能
一站式综合服务中心	呼叫中心	话务系统	来电弹屏
			智能导航
			话务分配
			排队处理
			话务保持/转接
			三方通话
			话后评价
			通话录音
			访客阻止
		客户档案	客户档案
			联系计划
		通话记录	我的通话
			全部通话
		工单管理	新建工单
			工单配置
			工单列表
			自定义字段与模板
		知识库	公共库

			个人库
			收藏库
		业务字典	单位通讯录
			外部通讯录
			科室内线
		监控	坐席监控
		通知公告	消息管理
			模板管理
			我的通告
			发布通告
		报表	话务报表
			客户报表
			工单报表
		系统管理	用户管理
			职务管理
			科室管理
			角色管理
			节假日管理
			坐席管理
			黑名单
			坐席队列
			科室内线设置
			外部通讯录
			数据字典
			号码段
	客服预约	客服预约	接口对接
			客服预约挂号
			预约日志
			预约查询
	服务大数据	服务大数据	综合服务平台总屏



随访系统	院级随访	院级随访	随访模板
			随访管理
			随访任务
			科室过滤配置
			随访黑名单
			院级随访列表
			院级随访明细
		专科随访	专科随访模板
			专科随访
			随访规则管理
			病种管理
			专科随访知识库
		门诊随访	门诊随访
智能随访	智能随访	智能随访	AI 能力
			话术管理平台
			随访管理
			统计分析
双向转诊	双向转诊	医联体管理	医联体信息维护
		双向转诊管理	工单上报
			上报到坐席
			待办处理
			我参与的
			全部列表
			双向转诊小程序
满意度调查	短信平台	短信平台	与医院现有短信平台对接
	住院满意度	住院满意度	二维码满意度调查结果
			模板管理
	门诊满意度	门诊满意度	二维码满意度调查结果
			模板管理
	数据报表	数据报表	数据报表

妇幼管家	客户服务管理	客户服务管理	会员管理
			亲友管理
			家庭管理
			客服中心
			活动库
			短信
	VIP 服务	VIP 服务	特需住院
			特需门诊
			我的预约

## ★1 一站式综合服务中心

### 1.1 呼叫中心

#### 1.1.1 话务系统

##### 1.1.1.1 来电弹屏

支持来电系统自动根据来电号码，弹出对应的客户资料，和以往的历史来电记录、工单记录、联系记录。

##### 1.1.1.2 智能导航

支持自动语音流程脚本逻辑解析，并进行相应的处理。使来电者能够参与自助服务，支持单向和双向报工号、满意度语音播报和按键选择等功能。

##### 1.1.1.3 话务分配

支持来电快速准确地匹配，最大限度地减少呼叫转移，更快的响应来电，简化业务流程，优化资源，提高呼叫中心的效率。

##### 1.1.1.4 排队处理

支持先到先服务、先闲先受话、队列忙提示音、原声录音、放排队语音、放超时语音等功能。

##### 1.1.1.5 话务保持/转接

支持保持通话，客户提示音放音。

支持将来电转接到其他电话或者坐席。

##### 1.1.1.6 三方通话

支持坐席与客户会话过程中应能邀请其他坐席进入会话，共同解决访客咨询的问题。

#### 1.1.1.7 话后评价

支持通话结束后来电者可以根据提示对坐席服务满意度进行手机按键数字评价打分，评分结果可计入坐席的服务满意度考核统计中，案例：表扬请按 1，满意请按 2，不满意请按 3。

#### 1.1.1.8 通话录音

支持 24 小时不间断的对话务员通话进行录音，录音文件与来电信息同步保存；管理人员可根据呼叫信息、坐席信息、客户信息等多条件组合查询录音记录。

#### 1.1.1.9 访客阻止

支持坐席将恶意呼叫的号码加入访客阻止的功能，对于被阻止的号码将不能再接入人工服务。

### 1.1.2 客户档案

#### 1.1.2.1 客户档案

支持客户新增、编辑、删除、导入和导出操作；

支持展示客户的所有联系记录，支持联系记录可查看通话详情，支持录音试听和下载，支持查看客户的工单历史记录信息；

#### 1.1.2.2 联系计划

支持展示客户的所有联系记录，支持联系记录可查看通话详情，支持录音试听和下载，若联系超时，列表支持显示超时提示。

### 1.1.3 通话记录

#### 1.1.3.1 我的通话

支持以列表形式展示与当前登录人相关的通话记录信息；

支持按照处理状态进行查询；

支持展示通话详情信息，可查看通话录音；

支持查看与该通话相关的客户信息、工单信息；

支持快速拨打电话和发送短信；

#### 1.1.3.2 全部通话

支持以列表形式展示所有通话记录信息；

支持按照通话状态进行查询；

支持展示通话详情信息，可查看通话录音；

支持查看与该通话相关的客户信息、工单信息；

支持快速拨打电话和发送短信；

#### 1.1.4 工单管理

##### 1.1.4.1 新建工单

支持快速选择工单类型并创建工单；

支持根据医院业务需求自定义工单类型；

新增工单的业务类别包含常用项目：业务咨询，医院信息，收费问题，查找电话，已办事项等。常用项目可维护（添加，删除，编辑）；

新增工单时需在右侧展示客户资料和客户信息，若系统已有该客户则选择；若无则新增。

##### 1.1.4.2 工单配置

支持工单类型配置、编辑，能对工单类型进行查询；

支持自定义 workflow，能对自定义流程进行编辑、删除，能进行设计流程操作和预览；

##### 1.1.4.3 工单列表

支持多种查询方式，如按工单编号、客户名称、处理人员、创建时间等条件进行查询；

支持展示工单的详细信息，包括工单描述、处理状态、处理人员、处理时间等，方便用户全面了解工单情况；

我的工单：支持展示当前登录人办理的和相关的工单历史，支持快速筛选出全部、我待办的、我创建的三种类型工单；

全部工单：支持查看全部工单列表；

支持转班长、转后台、转回访；

支持工单编辑、删除、作废/恢复操作；

支持实时显示工单的当前状态，如待处理、进行中、已完成等，便于用户了解工单的处理进度；

支持页面下角的消息弹窗、支持对消息进行语音提醒；

##### 1.1.4.4 自定义字段与模板

支持根据不同的业务流程和场景，自定义工单的字段和模板，以满足特定的需求。

#### 1.1.5 知识库

##### 1.1.5.1 公共库

支持对知识进行详细的分类和标签化，便于用户按照不同的维度进行浏览和查找。

支持根据需要创建不同的知识库，用于存储和整理特定的知识内容。

支持随时编辑和更新知识库中的内容，确保信息的准确性和时效性。

提供强大的搜索功能，用户可以通过输入关键词快速找到相关的知识内容。

支持根据相关性、重要性等因素对搜索结果进行排序和过滤，提高检索效率。

用户可以将自己的知识和经验分享到知识库中，供其他用户学习和参考。

支持多人同时编辑和更新知识库，促进团队之间的协作和创新。

支持对知识库信息加入收藏和取消收藏的操作，加入收藏后，可在收藏库中查看；

#### 1.1.5.2 个人库

支持创建知识库分类信息，支持新增、修改、删除操作；

支持创建多级知识库分类；

支持创建知识库信息，支持新增、修改、删除、查看详情的操作；

新增知识库支持上传图片和多媒体信息；

个人知识库支持当前登录人进行查看；

#### 1.1.5.3 收藏库

支持查看当前登录人收藏的知识库信息；

支持查看详情，支持取消收藏的操作，取消收藏后，在收藏库中不再显示；

#### 1.1.6 业务字典

##### 1.1.6.1 单位通讯录

支持查看系统中的单位通讯录信息；

支持左侧显示组织机构信息，右侧显示人员信息；

左侧组织机构信息支持按照名称搜索，右侧人员信息支持按照姓名、工号搜索；

人员信息中手机号支持快速拨打电话；

##### 1.1.6.2 外部通讯录

支持查看系统中的外部通讯录信息；

支持左侧显示外部通讯录分组信息，右侧显示通讯录信息；

右侧通讯录信息支持按照姓名、手机号、单位名称搜索；

通讯录信息支持查看详情，手机号支持快速拨打电话；

##### 1.1.6.3 科室内线

支持查看系统中设置的科室内线信息；

支持通过科室名称、电话名称、电话号码进行搜索；

电话信息显示呼叫图标，支持快速拨打电话；

#### 1.1.7 监控

#### 1.1.7.1 坐席监控

支持实时监控平台内所有坐席的当前空闲、忙碌、通话状态，并实现重置状态、强插、强拆等管理功能。

#### 1.1.8 通知公告

##### 1.1.8.1 消息管理

支持查看系统中发布的消息信息，支持查询和查看详情的操作；

##### 1.1.8.2 模板管理

支持设置模板信息，支持通过模板 code、模板内容查询；

支持新增、导入、导出、编辑、删除的操作；

##### 1.1.8.3 我的通告

支持查看发送给当前登录人的通知公告信息；

支持查询和查看详情的操作；

支持通知公告的待接收人收到系统消息提醒，支持通过消息提醒查看公告详情。

##### 1.1.8.4 发布通告

支持用户发布、编辑和更新通知公告，确保信息内容的准确性和时效性；

公告发布支持发布文字、图片，还可插入表格和超链接,以满足不同的传达需求。

支持设定通知公告的接收范围，通告类型包括“指定用户、指定科室、全体用户”，确保信息能够精准地传达给目标人群。

支持在系统中浏览已发布的通知公告，支持按照标题进行检索，方便快速找到需要的信息。

#### 1.1.9 报表

##### 1.1.9.1 话务报表

支持查看话务综合趋势表、呼入时间趋势表、呼出时间趋势表、技能组时间趋势表、技能组对比表、坐席工作量表、有效通话量统计；

话务综合趋势表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按日期统计话务综合信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

呼入时间趋势表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按日期统计呼入信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

呼出时间趋势表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按日期统计呼出信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

技能组时间趋势表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询，支持按照技能组查询；

支持按日期统计技能组话务信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

技能组对比表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询，支持按照技能组查询；

支持按日期统计各个技能组话务信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

坐席工作量表：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按坐席统计话务信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

有效通话量统计：

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按时间统计话务信息，支持导出操作；

#### 1.1.9.2 客户报表

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按时间统计各个类型的患者信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

#### 1.1.9.3 工单报表

支持按照日报、月报、年报、自定义查询周期的形式进行查询；

支持按时间统计各个类型的工单信息，支持导出操作；

支持以折线图和列表形式展示统计信息；

#### 1.1.10 系统管理



#### 1.1.10.1 用户管理

支持对系统中的用户信息添加用户、编辑、删除、导入、导出的操作；

支持按照部门、用户账号等字段进行查询；

支持修改密码、冻结账户的操作；

支持开放接口，无缝对接院内信息系统。

#### 1.1.10.2 职务管理

支持维护系统中的职务信息，支持新增、修改、删除、导入、导出的操作；

维护的职务信息支持在用户管理新增时，可选择人员的职务；

#### 1.1.10.3 科室管理

支持对系统中的部门进行新增、编辑、删除、导入、导出的操作；

支持添加上级部门和下级部门；

支持开放接口，无缝对接院内信息系统。

#### 1.1.10.4 角色管理

支持新增、编辑、删除、导入、导出角色；

支持对角色进行授权，包括 PC 端功能授权和小程序端功能授权；

支持查看和配置角色的用户信息；

#### 1.1.10.5 节假日管理

系统支持配置节假日信息，支持进行新增、删除、导入、导出操作；

新增时支持设置节假日日期；

#### 1.1.10.6 坐席管理

支持列表显示角色为坐席和坐席班长的人员；

支持对坐席接电号码进行设置；

支持根据坐席姓名、登录名、接电号码进行查询。

#### 1.1.10.7 黑名单

支持导入、导出黑名单号码，支持新增黑名单号码，支持根据不同类型对号码进行拉黑选择，支持永久黑名单，也支持自定义拉黑时长；

支持以列表形式展示黑名单信息，支持对黑名单号码的删除；

支持通过类型、电话号码进行黑名单用户查询；

支持加入平台黑名单的号码无法呼入电话；

#### 1.1.10.8 坐席队列

系统支持设置坐席队列信息，支持编辑和添加坐席人员；

添加坐席支持选择角色为坐席和坐席班长的人员信息；

支持对坐席队列的人员进行添加、编辑、删除；

#### 1.1.10.9 科室内线设置

系统支持根据楼层位置直观显示全院内线电话，一键操作拨打。

支持新增、编辑、删除、导入的操作；

新增科室内线支持添加科室内线组和电话组信息；

#### 1.1.10.10 外部通讯录

系统支持维护外部通讯录分组信息；

系统支持维护外部通讯录信息，添加外部通讯录的号码信息支持快速拨打；

#### 1.1.10.11 数据字典

系统支持维护数据字典信息；

系统支持维护数据字典配置信息，支持添加数据字典名称和数据值；

#### 1.1.10.12 号码段

系统支持维护号码段信息，支持新增、编辑、删除、导入、导出的操作；

### 1.2 客服预约

#### 1.2.1 客服预约

##### 1.2.1.1 接口对接

支持与医院预约挂号系统数据对接。（护理到家预约，新生儿筛查预约，两癌预约）

##### 1.2.1.2 客服预约挂号

支持按照科室预约，可以按照预约日期，所属科室及医生进行预约挂号；

支持按照症状预约，筛选条件支持人群，部位，症状进行预约挂号；

支持在工单系统中按类型选择预约挂号；

支持按科室预约、按症状预约等工单查询方式；

在预约成功后自动保存预约挂号工单。

支持对患者建档操作；

支持将建档患者信息同步到 HIS 系统，关联 HIS 系统患者并进行一键挂号。

支持向预约完成的患者发送预约短信。

##### 1.2.1.3 预约日志

支持查询预约日志记录信息，包括建档信息、查询信息、预约信息；

#### 1.2.1.4 预约查询

支持对已经预约挂号的信息进行查看，支持查看预约挂号记录详情；

支持对预约记录查询条件进行重置；

支持时间段、身份证号和状态查询，预约记录中支持取消预约功能；

支持对预约工单信息的查看；

#### 1.3 服务大数据

##### 1.3.1 服务大数据

###### 1.3.1.1 综合服务平台总屏

综合服务总屏

## 2 随访系统

### 2.1 院级随访

#### 2.1.1 院级随访

##### 2.1.1.1 随访模板

支持自定义随访模板内容，实现对随访话术增、删、改操作；

支持自定义随访问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、问答题等题型添加、修改操作。

##### 2.1.1.2 随访管理

支持多种随访方式；

系统提供自定义创建随访任务功能，随访人员可根据随访模板选择不同的随访对象，支持通过住院患者筛选、门诊患者筛选创建随访任务；可根据住院科室过滤无需随访的患者信息；

随访任务支持选择多个随访坐席执行，系统支持平均分配随访任务的号码到每个随访坐席；

支持查看随访详情信息、问卷信息、结果列表；

随访结果列表支持按照回访结果、客户状态、执行坐席、回访时间、关键字进行查询，支持导出操作，支持对已随访患者查看随访详情和修改随访结果的操作，修改随访结果支持修改问卷信息、随访结果信息。

##### 2.1.1.3 随访任务

随访任务列表支持展示当前登录人相关的随访任务信息；

支持查看随访信息、问卷信息、随访结果；

支持点击开始执行打开随访执行页面；

随访执行页面支持查看患者基本信息、问卷信息、联系计划、住院历史、门诊历史，支持提交问卷和随访结果；

随访任务执行时，可自动获取随访患者的手机号码，无需再次输入。提交呼叫信息后，自动可以获取下一个患者号码信息。

#### 2.1.1.4 科室过滤配置

支持以列表形式查看配置的科室信息，支持新增、编辑、删除、查看详情操作；

支持配置的科室信息，在创建随访任务时，勾选科室过滤后自动过滤所配置的科室下的患者；

#### 2.1.1.5 随访黑名单

支持配置随访黑名单，加入黑名单的号码默认不进行提取；

#### 2.1.1.6 院级随访列表

支持以列表形式展示所有出院患者信息，支持查看每个患者是否随访；

支持通过出院时间、患者姓名、出院科室、入院时间、是否随访的条件进行筛选；

未随访状态的患者，单击随访，支持打开随访执行页面，支持查看患者问卷信息、基本信息，支持查看随访历史、住院历史、门诊历史，支持呼叫患者号码，支持发送短信，支持提交随访问卷和随访结果，支持创建工单信息；

已随访状态的患者，单击随访详情，支持查看问卷信息、患者基本信息，支持查看随访历史、住院历史、门诊历史，支持查看随访结果信息；

支持单击详情，查看患者基本信息。

#### 2.1.1.7 院级随访明细

支持以列表形式查看出院患者随访的明细信息，支持通过选择问卷进行查询，支持通过出院科室、随访结果等条件进行查询；

支持导出随访明细信息。

### 2.1.2 专科随访

#### 2.1.2.1 专科随访模板

支持列表显示，可新增、删除、编辑、预览、禁用、启用随访模板；支持名称唯一区分；支持模板搜索；支持创建多种题型；

#### 2.1.2.2 专科随访

随访任务：

支持系统自动匹配随访任务；支持页面刷新，搜索；支持呼叫(双向回呼)、随访内容记录、住院病历查看、随访历史查看，360 系统对接

随访计划：

支持提前查看需要随访的出院患者信息；包括随访内容、随访周期、住院病历、随访历史。

支持管理人员查看全员专科随访数据；

随访放弃：支持选择随访放弃原因，根据所选原因系统自动判断是否再次触发随访：

拒不配合：结束本次随访，下个周期依然触发。

电话有误：结束本次随访，接下来的周期不再触发。但是患者重新住院后，会再次触发相应的随访。

患者死亡：结束本次随访，接下来的周期不再触发。

其他原因：可填写“备注”。

支持随访资料、随访表录入；

科室随访：

支持查看科室整体随访情况；

科室计划：

支持查看科室整体随访计划；

科室数据查看：

支持查看随访日志报表；支持查看随访使用情况报表；支持报表查询、下载、打印；

#### 2.1.2.3 随访规则管理

支持新增、删除、修改、启用/停用随访规则；支持按条件查询；支持设置科室/病种对应的随访周期、随访模板；支持将模板与病种串联；

#### 2.1.2.4 病种管理

支持新增、修改、删除、查看、快速查询；

#### 2.1.2.5 专科随访知识库

支持新增、导入、修改、删除、快速查询；系统自带上千条病种知识库信息；

#### 2.1.3 门诊随访

##### 2.1.3.1 门诊随访

支持以列表形式展示所有门诊患者信息，支持查看每个患者是否随访；

支持通过就诊时间、就诊科室、患者姓名、客户年龄、专家姓名、是否随访的条件进行筛选；

未随访状态的患者，单击随访，支持打开随访执行页面，支持查看患者问卷信息、基本信息、住院历史、门诊历史，支持呼叫患者号码，支持发送短信，支持提交随访问卷和随访结果，支持创建工单信息；

已随访状态的患者，单击随访详情，支持查看问卷信息、患者基本信息、住院历史、门诊历史，支持查看随访结果信息；

支持单击详情，查看患者基本信息。

### 3 智能随访

#### 3.1 智能随访

##### 3.1.1 智能随访

##### 3.1.1.1 AI 能力

基于人工智能语音识别、语音合成、自然语言理解三大语音核心技术为基础实现听、说、理解的能力，通过底层通讯管理模块实现高并发通讯链路的贯通，通过人机交互模块控制多轮交互过程实现人机语音交流，最终让系统模拟医生护士与患者进行互动。在过程中系统会理解对方说话的意图并对应回复，并通过自然语言理解和大数据分析，将对话中的关键信息进行结构化。

语音合成引擎：

支持真人配音，多级韵律停顿，高自然润率模型。

支持实现录音与合成音的自然拼接。

语音识别引擎：

支持中文连续语音听写识别。

支持中文汉字、数字串、数值、英文单词字母的日常用语和医疗专业术语混合识别，为医疗用户提供全方面的语音识别服务。

支持实时将音频流实时识别为文字，并返回每句话的开始和结束时间。

语义理解引擎：

支持上下文关联理解。

支持 NLU 自然语言理解，根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。

支持构建对话模型，意图分析，知识挖掘。

### 3.1.1.2 话术管理平台

支持在平台进行话术问答流程设计、语音引擎调用，实现话术的增、删、改、查。

支持针对各个科室的出院随访、门诊随访、满意度调查等业务需求，可定制智能外呼话术。

支持 AI 随访话术文本设置。

支持设置问题流程和关键词信息。

支持关键词的批量添加和清空功能。

支持选择下一步流程。

### 3.1.1.3 随访管理

随访执行

支持随访管理员创建随访任务时选择 AI 执行，该任务创建后，自动调用 AI 执行接口，自动加入随访计划，该任务通过 AI 进行随访。

支持随访专员在随访管理列表查看所有随访任务信息。

支持对随访任务进行暂停执行、开始执行的操作，可以根据实际情况进行灵活启停。

随访结果管理

支持在随访结果中查询患者的随访记录，支持查看对话信息、随访详情信息。

系统自动进行语音识别，支持查看 AI 与患者对话信息，支持听取随访录音。

支持对随访结果进行导出操作。

### 3.1.1.4 统计分析

系统可以按照任务时间段进行选择，直观展示阶段性智能外呼的呼叫人数、接通人次、整体接通率等。

可按接通结果分类进行统计，包括正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等进行多维度统计展示。

系统会智能分析每次外呼结果，支持用户查看历次外呼信息，包括外呼时间、接通人数、应用话术等，以及每次外呼的具体信息，包括外呼接通情况、患者回答的明细内容等。还支持查看每个患者的详细信息，听取互动录音，查验调查结果。

系统支持查阅随访人员的智能语音随访、人工随访的情况，了解随访覆盖率、随访效果等指标。

## 4 双向转诊

### 4.1 双向转诊



#### 4.1.1 医联体管理

##### 4.1.1.1 医联体信息维护

支持医联体单位信息新增、删除、修改等维护操作；

支持按照医院类型、二级类型、医院名称模糊搜索；

支持医联体单位导入和导出。

#### 4.1.2 双向转诊管理

##### 4.1.2.1 工单上报

支持上传住院、上传门诊、上传检查、会诊安排、收取标本、下转住院、下转治疗双向转诊工单的上报；

支持医联体单位临床医生以电话形式，通过坐席进行转诊工单上报；

支持医联体单位临床医生自行上报转诊工单；

支持由医生直接发起双向转诊；

支持转诊单位模糊搜索；

支持上报双向转诊时选择派遣车辆。

##### 4.1.2.2 上报到坐席

支持医联体单位的医生上报双向转诊工单，支持下一步流转选择坐席处理；

##### 4.1.2.3 待办处理

支持上传住院、上传门诊、上传检查、会诊安排、下转住院、下转治疗双向转诊工单的处理；

支持编辑工单操作；

支持查看工单详情；

支持处理双转工单，支持选择下步流转；

支持查看转诊工单状态信息；

支持查看双向转诊工单处理历史；

##### 4.1.2.4 我参与的

支持医联体单位的医生查看我参与的双向转诊工单信息；

##### 4.1.2.5 全部列表

支持查看上传住院、上传门诊、上传检查、会诊安排、收取标本、下转住院、下转治疗双向转诊工单；

支持按照转诊单位等多种条件查询；

支持查看工单详情；

#### 4.1.2.6 双向转诊小程序

支持医生通过小程序上报转诊工单信息；

支持在小程序端查看我参与的和全部转诊工单信息；

支持查看转诊工单详情信息；

支持小程序与 PC 端转诊工单信息同步关联。

## 5 满意度调查

### 5.1 短信平台

#### 5.1.1 短信平台

支持与医院现有短信平台进行对接

### 5.2 住院满意度调查

#### 5.2.1 住院满意度调查

##### 5.2.1.1 二维码满意度调查结果

支持以列表形式展示二维码满意度调查结果，支持列表展示二维码满意度调查结果信息，支持查看详情；

支持通过姓名、电话等条件进行查询；

##### 5.2.1.2 模板管理

支持自定义满意度调查模板内容，实现对满意度调查模板的增、删、改操作；

支持自定义问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、填空题等题型添加、修改操作。

支持以列表和卡片形式展示模板信息；

支持对模板生成二维码的操作；

### 5.3 门诊满意度

#### 5.3.1 门诊满意度

##### 5.3.1.1 二维码满意度调查结果

支持以列表形式展示二维码满意度调查结果，支持列表展示二维码满意度调查结果信息，支持查看详情；

支持通过姓名、电话等条件进行查询；

##### 5.3.1.2 模板管理

支持自定义满意度调查模板内容，实现对满意度调查模板的增、删、改操作；

支持自定义问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、填空题等题型添加、修改操作。

支持以列表和卡片形式展示模板信息；

支持对模板生成二维码的操作；

#### 5.4 数据报表

##### 5.4.1 数据报表

##### 5.4.1.1 数据报表

满意度调查问题分析表、满意度调查统计分析表、满意度调查明细表、满意度调查填报渠道分析表、满意度调查简报；

## 6 妇幼管家

### 6.1 客户服务管理

#### 6.1.1 客户服务管理

##### 6.1.1.1 会员管理

支持 PC 端查看和查询会员信息；

新增会员支持设置会员姓名、身份证号码、手机号、会员类型，会员类型包括院内会员和院外会员；

支持根据会员类型和状态进行查询；

支持会员登录小程序端；

支持会员查看和管理自己的亲友信息；

支持会员在小程序端通过标签和状态进行查询亲友信息；

支持会员查看新申请的亲友信息，支持审核亲友信息；

支持会员查看亲友详情信息；

支持会员为亲友设置标签；

##### 6.1.1.2 亲友管理

支持 PC 端查看和查询亲友信息；

支持对亲友进行查看详情、删除、停用/恢复的操作；

支持亲友登录小程序端；

##### 6.1.1.3 家庭管理

支持会员和亲友通过小程序端查看家庭管理列表信息，支持维护家庭成员信息；

支持新增家庭成员选择通讯录中的亲友信息，支持选择后自动带出姓名、身份证号、电话等信息；

支持修改家庭成员信息；

支持查看家庭成员详情信息，支持查看检查报告和就诊历史；

支持查看家庭成员的检查和检验报告信息，支持查看家庭成员就诊记录信息；

#### 6.1.1.4 客服中心

支持会员和亲友通过小程序端我的界面查看客服中心；

支持点击客服中心，自动进入呼叫热线号码界面；

#### 6.1.1.5 活动库

支持通过 PC 端维护活动信息；

支持查看全部活动、我发布的活动信息；

支持发布活动信息，发布活动时支持选择科室和标签，支持录入活动名称和内容；

活动审核列表支持查看活动详情信息，支持进行通过和驳回的操作；

活动管理列表支持查看所有活动信息，支持进行上架/下架操作；

报名管理列表支持查看通过小程序报名的活动信息，包括会员和亲友信息，支持进行联系操作；

质控管理列表支持查看活动质控信息，包括活动基本信息、活动报名人数、活动阅读量、活动就诊人数、活动推送人数等信息；

支持会员和亲友通过小程序端查看活动信息，支持查看活动详情信息，支持进行活动报名；

#### 6.1.1.6 短信

支持通过 PC 端发送短信，支持维护短信模板信息；

支持新增短信，支持通过通讯录选择发送人员；

支持查看待发送短信记录；

支持查看已发送短信记录；

### 6.2VIP 服务

#### 6.2.1 VIP 服务

##### 6.2.1.1 特需住院

支持通过 PC 端查看小程序端申请的快速住院信息；

支持进行特需住院处理，支持医生通过 PC 端联系会员和亲友；

支持查看特需住院详情；

#### 6.2.1.2 特需门诊

支持通过 PC 端查看小程序端申请的门诊预约信息；

支持进行特需门诊处理，支持医生通过 PC 端联系会员和亲友；

支持查看特需门诊详情；

#### 6.2.1.3 我的预约

支持会员和亲友通过小程序端查看我的预约信息，支持查看查看全部、待就诊、已就诊预约信息；

支持查看预约详情；

支持进行取消预约和评价；

## 7 集成服务

包含系统上线语音专线费用，验收完成后提供现场开发运维服务及语音专线费用 1 年，提供满足智慧服务 4 级标准、电子病历五级标准、互联互通四甲评审标准功能改造。所提供的所有系统模块支持定制开发服务：根据医院所提出的需求内容支持定制开发服务，以达到医院业务需求。具有系统永久使用权。满足等保测评三级及密码测评三级。

第三方接口对接相互免费。

## ▲8 固定电话网号码服务

提供短字冠 5 位号码、并承担自上线以来至免费运维期结束该号码所需的所有费用。

## 二、其他服务要求

### （一）人员配置

项目团队需由经验丰富的项目经理牵头组织，技术团队配备网络工程师、实施工程师、运维服务工程师、客户服务工程师等专业技术岗位人员，保障项目设备的部署和运行工作顺利开展。

#### 人员培训需求

在项目实施中，除了配备优质的业务系统外，管理维护人员的专业知识也是项目成功的关键之一。有计划的培训是项目建设不可或缺的重要因素。

人员培训的目的是使项目管理人员和操作人员能从不同的侧面熟悉和掌握系统的运行和操作。建议采用人才引进与培训现有技术人员相结合的培养方针。建立一套科学的培训体系,采用教室培训和现场培训相结合、与专业培训机构联合等多种模式与手段,迅速培养一支专业的技术队伍。

本工程培训对象应包括:

#### 1. 专业人员培训

##### (1) 与项目有关的技术培训

对相关岗位上的人员,在硬件设备和维护的安装及使用上进行专门的培训。

##### (2) 与管理有关的技术培训

对指定的人员,在管理等方面进行专门的培训。

#### 2. 使用人员培训

使用人员培训是一个更大的工程,涉及到整个系统多方面的人员。主要包括为医院使用该系统的医务工作者、管理者的培训。

### (二) 终端、备份、运维等系统建设

采用 B/S 架构使系统能集中部署分布使用,有利于系统升级维护;采用 MVC 的开发模式并参考 SOA 体系架构进行功能设计,使得能快速扩展业务功能而不会影响现有系统功能的正常使用,可根据实际业务量进行部分功能扩容,在满足系统运行要求的同时实现成本最小化。系统采用分布式部署,系统功能隔离运行,保障系统整体运行的稳定性。

备份系统建设方案

本地备份:

数据库服务器每日 23:00 执行全量备份,备份文件存储至本地。

语音服务器每日 0:00 执行全量备份。

异地备份:

关键数据每周同步至医院备份机房。

验证机制:

每季度随机抽取 1 个业务系统进行恢复测试。

### (三) 运行维护管理

验收后提供免费驻场维保一年

运维工作人员

针对本项目成立专门的运维团队和项目管理机构,负责保障服务期内本项目安全、稳定

地运行。明确运维团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，须建立详细的运维保障体系，并提供方案。

系统运维团队须具备安全防范系统工程设计、施工和维护能力。

系统运维团队须熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置、VPN 管理技术。

巡检排故工作

对重点设备的维护工作，采取分工负责的措施；节假日期间，或有重要的会议及有关活动期间，应专门安排值班，同时作好应急准备工作，必要时安排专人在现场值班，以确保系统正常运行。

维护人员应围绕系统功能、系统的各项技术指标及操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检验，边检边进行记录，并排除发现的故障。

用户信息反馈及持续改进工作

建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的希望、要求和意见。

建立维护工作联系卡，提供公司相关部门负责人及维护工作人员联系电话，保证与客户联系的畅通、维护工作的及时、有效。

每半年向用户送交《维护工作客户意见征询表》，收集对维护工作的意见、要求和评议。

每维护年度对客户满意度作统计分析，提交书面报告

及时修正维护工作方案、方法及纠正维护工作的不足之处，回复客户的意见和要求，提高维护工作质量和服务水平。

本地化运维团队

专门设立专门的服务咨询中心，提供免费的服务热线电话，接受系统故障保修、使用帮助要求、业务和技术咨询、服务投诉等。该服务咨询中心应该 7×24 小时全天候运行，配备足够的咨询人员或技术工程师，热线电话的拨通率应达到 90%以上。在热线电话发生故障情况下，提供其它备份的方便和迅速的联系方式。

服务响应方案

运营维护服务

提供服务期内详细的运行维护保障服务方案，包括服务内容、服务形式和服务保障措施。的运维服务方案完全满足以下具体要求：

系统质量保证：服务期内，保障系统能以满足本招标文件中技术要求的性能有效运行，保障过程中，涉及的软硬件升级、更换、维修等所产生的费用均包含在本次服务采购中，对



此进行服务承诺，采购人不再支付任何费用。

每月应对系统和关键设备进行巡检，写出巡检报告并提供给采购人；对设备进行安检、除尘保洁、线路等维护，对系统进行优化等。

服务期内，设立 7×24 小时热线服务电话，受理采购人系统故障申告、技术咨询。在收到采购人系统故障申告后，必须按要求及时解决。故障级别定义与服务的具体要求如下表：

故障级别	运维人员响应时间	提出解决方案	技术人员到场时间	解决时间
I 级：属于重特大故障：其具体现象为：设备、线路全面瘫痪。	30 分钟以内响应	1 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 1 小时到达现场	2 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：部分设备、线路发生故障或小面积瘫痪但不影响系统整体运行。	30 分钟以内响应	1 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 1 小时到达现场	2 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：小部分设备、线路故障或出现报错、告警或故障。	1 小时以内响应	2 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 2 小时到达现场	4 小时以内
IV 级：属于普通问题：其具体现象为：前端监控点单个摄像机故障、前端监控点传输设备或线路故障。	2 小时以内响应	即时提交或 2 小时内提交解决方案	视情况而定	4 小时以内

I～IV 级故障处理完毕后，在三日内向采购人提交书面的故障处理报告。

应急处理方案要求

提供系统核心部分及主要设备发生故障时的应急处理方案；保证对故障设备的及时维修和更换。

针对硬件服务要求，提供的设备应以至少 6 年使用期设计，如果设备停产，需要提供相同性能或者性能更优的替代品。

保证不同时期提供的同类产品兼容。

## 第六章 响应文件格式

封面格式

(项目名称)

响 应 文 件

编号:

供应商: (企业电子签章或盖章)

法定代表人或其委托代理人: (个人电子签章或盖章或签字)

年            月

## 第一部分 资格证明文件

## 一、法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（供应商全名）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就采购编号为（项目编号）（项目名称）的投标及合同执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人身份证复印件	法定代表人身份证复印件
-------------	-------------

法定代表人授权代表身份证	法定代表人授权代表身份证
--------------	--------------

法定代表人（个人电子签章或签字）：

授权代表（个人电子签章或签字）：

单位名称（企业电子签章或公章）：

单位地址：

## 二、具有独立承担民事责任的能力

（附法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明材料扫描件或复印件）

### 三、资格承诺声明函

致采购人及采购代理机构：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为\_\_\_\_\_，注册地点为\_\_\_\_\_，统一社会信用代码为\_\_\_\_\_，法定代表人（单位负责人）为\_\_\_\_\_，联系方式为\_\_\_\_\_。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，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。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期：    年    月    日

注：1. 供应商须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应磋商文件要求，按无效投标处理。

2. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

3. 附供应商营业执照。

## 四、信用记录查询

致采购人及采购代理机构：

我单位郑重承诺声明如下：

我单位具有良好的信用，未被列入“信用中国”网站“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”和中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称（企业电子签章或公章）：

日期：

注：供应商据实进行承诺，无需附证明文件。采购代理机构开标后可以对所有投标供应商信用记录进行查询，并将查询结果网页打印并存档。

查询网站：“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）、中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/>）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）



## 五、无关联关系查询

单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动（提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询的包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息等查询网页截图）。

## 六、未参与前期服务承诺书

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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具承诺书并加盖单位公章）

## 七、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与招标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称（企业电子签章或公章）：

日期：

## 八、政府强制采购的节能产品证明资料（如采购范围内不包含的可不提供）

如有，应按照供应商须知前附表第 9.1 项有关内容，附证明资料。

## 第二部分 商务、技术文件

## 一、磋商响应函

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）\_\_\_\_\_

我们收到了采购编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_磋商文件，经详细研究，我们决定参加该项目的竞争性磋商采购活动并按要求提交响应文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

(1) 愿按照磋商文件中规定的条款和要求，提供完成磋商文件规定的全部工作，首次报价为（大写）\_\_\_\_\_元人民币（RMB¥：\_\_\_\_\_元），建设周期为\_\_\_\_\_。

(2) 如果我们的响应文件被接受，我们将履行磋商文件中规定的各项要求。

(3) 我们同意本磋商文件中有关磋商有效期（自响应文件提交截止之日起 60 天）的规定。如果成交，有效期延长至合同终止日止。

(4) 我们愿提供磋商文件中要求的所有文件资料。

(5) 我们已经详细审核了全部磋商文件，如有需要澄清的问题，我们同意按磋商文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我公司同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

(6) 我们承诺，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非采购人的附属机构。

(7) 我公司同意提供按照采购人可能要求的与其竞争性磋商采购响应有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

(8) 我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

与本投标有关的正式通讯地址：

地 址：\_\_\_\_\_ 邮 编：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_

供应商（企业电子签章或公章）：

法定代表人或其授权代理人（个人电子签章或签字）：

日期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 二、磋商报价表格

### 1. 开标一览表

金额单位：元

供应商名称	
首次报价	大写：
	小写：
服务内容	
建设周期	
质量要求	
硬件质保期	
免费系统运维期	
磋商有效期	提交首次响应文件截止之日起 60 日历天
企业类型	____型（大、中、小、微，与《中小企业声明函》一致）
备注	

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称（企业电子签章或公章）：

日 期：



## 2. 磋商报价明细表

序号	内容	数量	单价（元）	合计（元）
1				
2				
3				
4				
5				
...	...	...	...	...

注：各供应商可按上述格式自行编制投标报价明细表，以上表格中各项可进一步细分，栏数不够可自加，应包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用。

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称（公章）：

日期：

### 三、采购需求响应偏差表

技术参数及功能要求偏离表

序号	产品名称或功能名称	磋商文件要求	响应文件响应情况	偏离情况	说明（技术证明文件）（标明对应页码）
		技术参数及功能要求	技术参数及功能要求		

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称（企业电子签章或公章）：

日期：

注：

1. 供应商应根据采购要求逐条逐项表述说明投标响应情况。
2. 对磋商文件偏离填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。
3. 供应商提交的响应文件中的技术响应与磋商文件的技术要求不同时，应逐条逐项如实填写在偏差表中。供应商不如实填写偏差情况、存在弄虚作假行为的，将依法承担相应的法律责任。
4. 供应商应结合实际情况说明或描述其实际服务内容。如果完全复制粘贴本磋商文件之服务要求，或者只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，因此而产生的不利于供应商的评审风险由供应商自行承担。
5. 供应商可根据需要自行增减表格行数。

## 四、技术部分

供应商根据评标办法自行编制，须有标题，以供评阅。

包括但不限于：

1. 实施方案
2. 系统维护方案
3. 信息安全措施
4. 培训计划
5. 系统对接方案
6. 应急方案

## 五、项目团队人员

供应商根据本项目评标办法结合自身的实际情况自行编制，格式不限。

## 六、服务承诺

供应商根据本项目评标办法结合自身的实际情况自行编制，格式不限。

## 七、供应商承诺函

### 1. 磋商承诺函

致（采购人或采购代理机构）：

我公司作为本次采购项目的供应商，根据磋商文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件；
- （七）根据采购项目提出的特殊条件。

二、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

三、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- （一）磋商有效期内撤销响应文件的；
- （二）在采购人确定成交人以前放弃成交候选资格的；
- （三）由于成交供应商的原因未能按照磋商文件的规定与采购人签订合同；
- （四）在响应文件中提供虚假材料谋取中标；
- （五）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- （六）磋商有效期内，供应商在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

日 期：

## 2. 招标代理服务费承诺函

致（采购人或采购代理机构）：

我们在贵公司组织的（项目名称：\_\_\_\_\_，采购代理编号：\_\_\_\_\_）招标中若获成交，我们保证在成交公告发布后 5 个工作日内，按磋商文件的规定，以银行转账或现金，向贵公司一次性支付招标代理服务费用。否则，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

特此承诺。

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

日 期：

## 八、类似项目业绩

序号	项目名称	实施时间	建设单位

附业绩合同。

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

日 期：



## 九、供应商简介

供应商包括但不限于提供以下内容：

1. 供应商简介；
2. 其他供应商认为需要提供的。

法定代表人或授权代表（个人电子签章或签字）：

供应商名称(公章)：

日 期：

## 十、供应商认为需要提供的其他资料

## 十一、政府采购执行政策相关证明材料

### 1.中小企业声明函（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(软件和信息技术服务业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员\_\_\_人,营业收入为\_\_\_万元(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),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);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:

说明:

(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)监狱企业视同小型、微型企业,需提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

(3)本采购标的所属行业为软件和信息技术服务业。

## 工信部联企业[2011]300号 大中小微企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 5000$	$Y < 500$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 3000$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 20000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 50000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 3000$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 1000$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 3000$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 1000$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 1000$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 1000$	$X < 10$

	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 100000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 100000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行

业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。

## 2.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：

说明：

《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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**注意：如果供应商不是残疾人福利性单位，则不需要提供《残疾人福利性单位声明函》。否则，因此导致虚假投标的后果由供应商自行承担。**

### 3.关于符合本国产品标准的声明函或财政部会同有关部门规定的有关证明文件

#### 关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）<sup>1</sup>，生产厂为（厂名）<sup>2</sup>，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）<sup>3</sup>。（产品名称1）的（关键组件）<sup>4</sup>在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）<sup>5</sup>在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：            年        月        日

- 
1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
  2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
  3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
  4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
  5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

**注意：**如果供应商所投产品不符合本国产品标准，则不需要提供《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。否则，因此导致虚假投标的后果由供应商自行承担。

#### 4.产品适用政府采购政策情况表

中小企业扶持政策	如属所列情形的，请在括号内打“√”： （ ）提供小型、微型企业制造的产品。			
对本国产品的政府采购支持政策	属所列情形的，请在括号内打“√”： （ ）提供符合本国产品标准的产品。			
节能产品	产品名称（品牌、型号）	制造商	认证证书编号	金额
环境标志产品	产品名称（品牌、型号）	制造商	认证证书编号	金额

1. 请供应商正确填写本表，所填内容将作为评审的依据。其内容或数据应与对应的证明材料相符。
2. 没有相关产品可不填此表。
3. 如供应商所投产品属强制节能产品，而供应商未附证明材料的，其响应文件做无效标处理。



强制节能产品见附件中标★产品

附件：

节能产品政府采购品目清单

品目序号	名称			依据的标准
1	A020101 计算机设备	★A02010104 台式计算机		《微型计算机能效限定值及能效等级》（GB 28380）
		★A02010105 便携式计算机		《微型计算机能效限定值及能效等级》（GB 28380）
		★A02010107 平板式微型计算机		《微型计算机能效限定值及能效等级》（GB 28380）
2	A020106 输入输出设备	A02010601 打印设备	A0201060101 喷墨打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》（GB 21521）
			★A0201060102 激光打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》（GB 21521）
			★A0201060104 针式打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》（GB 21521）
		A02010604 显示设备	★A0201060401 液晶显示器	《计算机显示器能效限定值及能效等级》（GB 21520）
		A02010609 图形图像输入设备	A0201060901 扫描仪	参照《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》（GB 21521）中打印速度为 15 页/分的针式打印机相关要求
3	A020202 投影仪			《投影机能效限定值及能效等级》（GB 32028）
4	A020204 多功能一体机			《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》（GB 21521）
5	A020519 泵	A02051901 离心泵		《清水离心泵能效限定值及节能评价》（GB 19762）
6	A020523 制冷空调设备	★A02052301 制冷压缩机	冷水机组	《冷水机组能效限定值及能效等级》（GB 19577），《低环境温度空气源热泵（冷水）机组能效限定值及能效等级》（GB 37480）
			水源热泵机组	《水（地）源热泵机组能效限定值及能效等级》（GB 30721）

			溴化锂吸收式冷水机组	《溴化锂吸收式冷水机组能效限定值及能效等级》（GB 29540）
		★A02052305 空调机组	多联式空调（热泵）机组（制冷量>14000W）	《多联式空调（热泵）机组能效限定值及能源效率等级》（GB 21454）
			单元式空气调节机（制冷量>14000W）	《单元式空气调节机能效限定值及能效等级》（GB 19576）《风管送风式空调机组能效限定值及能效等级》（GB 37479）
		★A02052309 专用制冷、空调设备	机房空调	《单元式空气调节机能效限定值及能效等级》（GB 19576）
		A02052399 其他制冷空调设备	冷却塔	《机械通风冷却塔 第1部分：中小型开式冷却塔》（GB/T 7190.1）；《机械通风冷却塔 第2部分：大型开式冷却塔》（GB/T 7190.2）
7	A020601 电机			《中小型三相异步电动机能效限定值及能效等级》（GB 18613）
8	A020602 变压器	配电变压器		《三相配电变压器能效限定值及能效等级》（GB 20052）
9	★A020609 镇流器	管型荧光灯镇流器		《管形荧光灯镇流器能效限定值及能效等级》（GB 17896）
10	A020618 生活用电器	A0206180101 电冰箱		《家用电冰箱耗电量限定值及能效等级》（GB 12021.2）
		★A0206180203 空调机	房间空气调节器	《转速可控型房间空气调节器能效限定值及能效等级》（GB 21455-2013），待2019年修订发布后，按《房间空气调节器能效限定值及能效等级》（GB21455-2019）实施。
			多联式空调（热泵）机组（制冷量≤14000W）	《多联式空调（热泵）机组能效限定值及能源效率等级》（GB 21454）
			单元式空气调节机（制冷量≤14000W）	《单元式空气调节机能效限定值及能源效率等级》（GB 19576）《风管送风式空调机组能效限定值及能效等级》（GB 37479）
		A0206180301 洗衣机		《电动洗衣机能效水效限定值及等级》（GB 12021.4）

		A02061808 热水器	★电热水器	《储水式电热水器能效限定值及能效等级》（GB 21519）
			燃气热水器	《家用燃气快速热水器和燃气采暖热水炉能效限定值及能效等级》（GB 20665）
			热泵热水器	《热泵热水机（器）能效限定值及能效等级》（GB 29541）
			太阳能热水系统	《家用太阳能热水系统能效限定值及能效等级》（GB 26969）
11	A020619 照明设备	★普通照明用双端荧光灯		《普通照明用双端荧光灯能效限定值及能效等级》（GB 19043）
		LED 道路/隧道照明产品		《道路和隧道照明用 LED 灯具能效限定值及能效等级》（GB 37478）
		LED 筒灯		《室内照明用 LED 产品能效限定值及能效等级》（GB 30255）
		普通照明用非定向自镇流 LED 灯		《室内照明用 LED 产品能效限定值及能效等级》（GB 30255）
12	★A020910 电视设备	A02091001 普通电视设备（电视机）		《平板电视能效限定值及能效等级》（GB 24850）
13	★A020911 视频设备	A02091107 视频监控设备	监视器	以射频信号为主要信号输入的监视器应符合《平板电视能效限定值及能效等级》（GB 24850），以数字信号为主要信号输入的监视器应符合《计算机显示器能效限定值及能效等级》（GB 21520）
14	A031210 饮食炊事机械	商用燃气灶具		《商用燃气灶具能效限定值及能效等级》（GB 30531）
15	★A060805 便器	坐便器		《坐便器水效限定值及水效等级》（GB 25502）
		蹲便器		《蹲便器用水效率限定值及用水效率等级》（GB 30717）
		小便器		《小便器用水效率限定值及用水效率等级》（GB 28377）

16	★A060806 水嘴			《水嘴用水效率限定值及用水效率等级》（GB 25501）
17	A060807 便器冲洗阀			《便器冲洗阀用水效率限定值及用水效率等级》（GB 28379）
18	A060810 淋浴器			《淋浴器用水效率限定值及用水效率等级》（GB 28378）

注：1. 节能产品认证应依据相关国家标准的最新版本，依据国家标准中二级能效（水效）指标。

2. 上述产品中认证标准发生变更的，依据原认证标准获得的、仍在有效期内的认证证书可使用至 2019 年 6 月 1 日。

3. 以“★”标注的为政府强制采购产品。



## 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。