

郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服
务热线平台呼叫中心服务项目

招 标 文 件

项目编号：郑财招标采购-2026-8



采 购 人：郑 州 市 医 疗 保 障 局

采购代理机构：河南天易工程咨询有限公司

日 期： 二〇二六 年 一 月

目 录

第一章 招标公告	- 3 -
投标人须知前附表	- 7 -
1. 总则	- 16 -
2. 招标文件	- 18 -
3. 投标文件	- 19 -
4. 投标	- 22 -
5. 开标	- 22 -
6. 评标	- 23 -
7. 合同授予	- 25 -
8. 纪律和监督	- 26 -
9. 是否采用电子招投标	- 27 -
10. 需要补充的其他内容	- 27 -
第三章 评标办法和标准	- 28 -
1. 评标依据	- 28 -
2. 执行政府采购政策	- 28 -
第四章 合同条款及格式	- 40 -
第五章 采购需求	- 49 -
（一）项目概况	- 49 -
（二）技术商务要求	- 49 -
（1）技术要求	- 49 -
（2）商务要求	- 54 -
（三）其他需求	- 54 -
第六章 投标文件格式	- 57 -
第一部分 资格证明文件	- 59 -
一、投标人资格声明函	- 60 -
二、附营业执照或者其他组织的证明文件，自然人的身份证明	- 61 -
三、行业资质要求	- 62 -
四、信用记录	- 63 -
五、提供无关联关系承诺函或“国家企业信用信息公示系统”中查询打印的相关材料	- 64 -
第二部分 商务、技术文件	- 65 -

一、投标函及投标函附录	- 66 -
(一) 投标函	- 66 -
(二) 投标函附录	- 68 -
二、法定代表人或负责人身份证明或授权委托书	- 69 -
(一) 法定代表人或负责人身份证明	- 69 -
(二) 授权委托书	- 70 -
三、投标承诺函及招标代理服务费承诺函	- 71 -
(一) 投标承诺函	- 71 -
(二) 招标代理服务费承诺函	- 73 -
四、技术部分、商务部分	- 74 -
(一) 技术部分	- 74 -
(二) 商务部分	- 74 -
附表 1	- 75 -
附表 2	- 76 -
五、反商业贿赂承诺书	- 78 -
六、其他材料	- 79 -
七、投标人认为应附的其他资料	- 86 -

第一章 招标公告

郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目-公开招标公告

项目概况

郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目招标项目的潜在投标人应在郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）获取招标文件，并于 2026 年 02 月 09 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑财招标采购-2026-8
- 2、项目名称：郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：10760000.00 元

最高限价：10760000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	郑财招标采购-2026-8	郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目	10760000	10760000

- 5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 服务内容：郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心服务项目，主要服务内容如下：

（1）为社会各界和市民群众话务热线及网路途径的医疗保障业务咨询服务，针对医保问题的受理、转办、回访等工作；

（2）提供“365 日×24 小时”不间断服务；

（3）满足接通率、服务质量、满意度等各项服务标准。

5.2 服务期限：2026 年 3 月至 2028 年 2 月，共两年，合同逐年签订，合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同；

5.3 服务地点：采购人指定地点；

5.4 质量要求：合格，满足采购人需求；

5.5 标包划分：本项目分为 1 个标包；

6、合同履行期限：同服务期限；

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、是否专门面向中小企业：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；

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 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）。

3.2 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，被列入“信用中国(www.creditchina.gov.cn)”网站的“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，“中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)”网站的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。（注：采购人和采购代理机构将在资格审查时查询供应商的信用记录,并将查询结果网页打印并存档。经查询之后，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不作为评审依据。）

3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东或投资人信息截图或承诺函）截图供应商不附或少附相关查询页不视为无效响应，最终以采购人或采购代理机构在资格审查时查询的信息作为评审依据。

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 01 月 17 日 至 2026 年 01 月 23 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（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）

3. 方式：网上获取，各潜在投标人凭企业 CA 锁登录郑州市公共资源交易中心网站（<https://z>

zggzy. zhengzhou. gov. cn/), 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 (*. Z ZZF 格式) 的招标文件。尚未办理企业 CA 锁的, 请登录“郑州市公共资源交易中心网站 (<http://zggzy. zhengzhou. gov. cn/>)”进入“办事指南—政府采购”栏目, 下载相关资料并与 CA 公司联系, 了解 CA 办理事宜。CA 锁办理咨询电话: 0371-96596; 技术服务电话: 0371-67188807/4009980000。投标人未按规定在网上下载招标文件的, 其投标文件将被拒绝。

4. 售价: 0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间: 2026 年 02 月 09 日 09 时 30 分 (北京时间)
2. 地点: 郑州市公共资源交易中心 (<https://zggzy. zhengzhou. gov. cn/>) 电子交易平台。

五、开标时间及地点

1. 时间: 2026 年 02 月 09 日 09 时 30 分 (北京时间)
2. 地点: 郑州市公共资源交易中心网站远程开标大厅 (<http://zggzy. zhengzhou. gov. cn/BidOpening>)。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《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》上发布, 招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1、本项目执行促进中小型企业政策 (监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业)、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策 (具体详见招标文件)。

2、各投标人应在投标文件提交截止时间前, 通过郑州市公共资源交易中心电子交易平台 (<https://zggzy. zhengzhou. gov. cn/>) 上传加密的电子投标文件。(请各投标人在上传前务必认真检查上传电子投标文件是否完整、正确, 加密电子投标文件逾期上传, 采购人不予受理。)

3、所有投标人应提前 30 分钟, 登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅 (<http://zggzy. zhengzhou. gov. cn/BidOpening/>)”进行远程开标准备工作。

4、所有投标人登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”后, 须先进行签到, 其后应一直保持在线状态, 保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。如遇使用问题请拨 3 打客服电话 0371-96596。(详见郑州市公共资源交易中心关于 (信安 CA 开通数字证

书在线办理的通知）公告）技术支持咨询电话：0371-67188807，4009980000）。

5、本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到郑州市公共资源交易中心现场参加开标会议及递交纸质投标文件，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在招标文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/>），在线准时参加开标活动并进行投标文件解密、答疑澄清等。

6、采购代理服务费收费参照河南省招标投标协会《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协[2023] 002 号文按收费标准的 85%计取，由中标人支付。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州市医疗保障局

地址：郑州市中原区博体路 1 号郑州报业大厦 20 楼

联系人：王宇博

联系方式：0371-67172013

2. 采购代理机构信息

名称：河南天易工程咨询有限公司

地址：郑州市惠济区开元路文化路龙城广场 1 号楼 13 层

联系人：户照国

联系方式：0371-65365715

3. 项目联系方式

项目联系人：户照国

联系方式：0371-65365715

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	名称	内容
1.2.2	采购人	名称：郑州市医疗保障局 地址：郑州市中原区博体路 1 号郑州报业大厦 20 楼 联系人：王宇博 联系方式：0371-67172013
1.2.3	采购代理机构	名称：河南天易工程咨询有限公司 地址：郑州市惠济区开元路文化路龙城广场 1 号楼 13 层 联系人：户照国 电 话：0371-65365715
1.2.4	项目名称	郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目
1.2.5	项目编号	详见招标公告项目编号
1.3.1	预算金额及最高限价	预算金额： <u>10760000.00</u> 元。 最高限价： <u>10760000.00</u> 元。 投标人结合企业自身情况在预算金额（最高限价）内自主报价，超过预算金额（最高限价）的报价为无效报价。
1.3.2	服务内容	郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心服务项目，主要服务内容如下： （1）为社会各界和市民群众话务热线及网路途径的医疗保障业务咨询服务，针对医保问题的受理、转办、回访等工作； （2）提供“365 日×24 小时”不间断服务； （3）满足接通率、服务质量、满意度等各项服务标准。
1.3.3	质量要求	合格，满足采购人需求
1.3.4	服务期限	2026 年 3 月至 2028 年 2 月，共两年，合同逐年签订，合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同
1.3.5	服务地点	采购人指定地点
1.3.6	合同履行期限	同服务期限
1.4.1	投标人资质条件、能力和信誉	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 1.1 具有独立承担民事责任的能力；

条款号	名称	内容
		<p>1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>1.5 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>1.6 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>注：以上 1.2-1.6 项内容按照规定提供相关声明函，详见投标文件格式。</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 具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）。</p> <p>3.2 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，被列入“信用中国(www.creditchina.gov.cn)”网站的“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，“中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）”网站的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。（注：采购人和采购代理机构将在资格审查时查询供应商的信用记录，并将查询结果网页打印并存档。经查询之后，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不作为评审依据。）</p> <p>3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东或投资人信息截图或承诺函）截图供应商不附或少附相关查询页不视为无效响应，最终以采购人或采购代理机构在资格审查时查询的信息作为评审依据。</p>
1.4.2	是否接受联合体 投标	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受，应满足下列要求：</p>
1.4.3	投标人不得存在 的其他情形	无

条款号	名称	内容
1.9.1	现场考察	<p><input type="checkbox"/>组织，集合时间：_____，集合地点：_____。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不组织，投标人可自行考察现场，无论投标人对现场考察与否，都将被视为熟悉履行合同有关的一切情况。</p>
1.10.1	投标答疑会	<p><input type="checkbox"/>召开，会议时间：_____，地点：_____。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不召开</p>
1.11	分包	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标文件的补充材料（如有）
2.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	<p>时间：获取招标文件之日或者招标文件公告期限（同招标公告期限）届满之日起7个工作日内</p> <p>形式：通过郑州市公共资源交易中心平台提出</p>
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	通过《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》网站发布（特别提醒：各投标人应在下载招标文件后及时关注发布网站是否有本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于投标人未下载招标文件补充资料而带来的风险，采购人不承担任何责任）
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清	投标人自行在公共资源交易中心平台交易平台系统查看，无需确认
2.3.1	招标文件修改发出的形式	通过《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》网站发布（特别提醒：各投标人应在下载招标文件后及时关注发布网站是否有本项目招标文件补充文件等资料，并自行下载，如由于投标人未下载招标文件补充资料而带来的风险，采购人不承担任何责任）
2.3.2	投标人确认收到招标文件修改	投标人自行在公共资源交易中心平台交易平台系统查看，无需确认
3.3.1	投标有效期	90日历天（从提交投标文件的截止之日起算）
3.4.1	投标保证金	河南省财政厅发布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）规定，自2019年8月1日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。采购人、采购代理

条款号	名称	内容
		机构可以要求投标人以投标承诺函的形式替代投标保证金。对于未能提供“投标承诺函”的投标文件，将视为不响应招标文件而予以拒绝，“投标承诺函”的格式详见招标文件第六章“投标文件格式”。
3.5.2	资格审查资料	本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到郑州市公共资源交易中心现场参加开标会议，故不需要递交任何原件资料。投标人应保证电子投标文件中各类资料清晰可见，因模糊不清、遮挡、污渍等原因导致无法识别投标文件内容的，后果由投标人承担。
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许
3.7.3	投标文件签字或盖章要求	1、所有要求投标人加盖公章的地方都应用投标人单位的 CA 印章。 2、所有要求法定代表人或负责人（或其委托代理人）签字或盖章的地方都应用法定代表人或负责人（或其委托代理人）的 CA 印章，如投标人的法定代表人或负责人（或其委托代理人）未办理 CA 印章的，投标人须将要求法定代表人或负责人（或其委托代理人）签字或盖章的地方用法定代表人或负责人（或其委托代理人）签字后的扫描图片替换到相应格式中。
3.7.4	投标文件其他说明	1、加密的电子投标文件（.ZZTF 格式）一份，应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(https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/)”电子交易平台内上传，上传投标文件时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。投标人因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与郑州市公共资源交易中心，联系电话：0371-67188807。（特别提醒：投标人必须使用投标工具制作投标文件，使用单位 CA 证书生成投标文件）。 2、投标文件需编制目录及页码。 3、评审时需查看的企业业绩或人员证书等有关资料，投标人在投标文件附相关复印件或扫描件即可，无需提供原件。投标人需对提供资料的真实性负责，由于模糊不清导致评标委员会无法辨别的，后果由投标人自行承担。 4、上传投标文件尽量在截止日前 1-2 日内完成，以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败，由于投标文件未按时提交所造成的后果由投标人自行承担。

条款号	名称	内容
		注：各潜在供应商在编制投标文件时，须将全部资格证明材料上传至投标文件的“资格文件”模块，供应商因上传至“资格文件”模块的资格证明材料有缺失导致资格审查不通过的后果，由其自行承担。具体内容详见郑州市公共资源交易中心平台“关于调整投标文件组成的通知”。
4.2.1	投标截止时间	2026 年 02 月 09 日 09 时 30 分（北京时间）
4.2.2	投标递交地点	<p>1、加密电子投标文件（.ZZTF 格式）须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/）”电子交易平台加密上传。</p> <p>2、加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/）”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。</p> <p>3、本项目采用“远程不见面”开标方式。投标人无需到现场参加开标会议。投标人应当在投标截止时间前登录远程开标大厅。所有投标人应提前 30 分钟登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”，先进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标会议、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。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栏目下政府采购专区中的《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）》。</p>
4.2.3	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和地点	<p>时间：同投标截止时间</p> <p>地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅</p>
6.1.1	评标委员会的组建	<p>评标委员会构成：由 7 人组成，其中采购人代表 2 人，经济、技术专家 5 人。</p> <p>评审专家确定方式：从财政部门的政府采购专家库中随机抽取。</p>
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	否；推荐的中标候选人：3 名
7.2	中标结果发布网站及期限	公告网站：同招标公告发布网站 期限：1 个工作日
7.3.1	履约保证金	本项目不要求
7.6	付款方式	7 月前支付 50%作为首付款，剩余 50%，按照年度考核结果进行支付，付款

条款号	名称	内容
		方式及时间如有变更，甲乙双方协商进行解决。
9.1	采购代理服务费	<p>1、本次采购项目的采购代理服务费由中标人承担。交纳时间：领取《中标通知书》前交纳。采购代理服务费收费参照河南省招标投标协会《河南省招标代理服务收费指导意见》豫招协〔2023〕002号文按收费标准的85%计取，代理服务费由中标人支付。在领取中标（成交）通知书前，由中标人支付。</p> <p>2、采购代理服务费转账支付信息：</p> <p>开户行：中国建设银行股份有限公司郑州渠东路支行</p> <p>账号：41050167280900000483</p> <p>收款单位：河南天易工程咨询有限公司</p>
9.5.3	质疑	<p>一、投标人认为招标文件、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，按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑，逾期不再接收。</p> <p>1、接收质疑函的方式：接收加盖单位公章的书面纸质质疑函</p> <p>联系单位：河南天易工程咨询有限公司</p> <p>联系人：户照国</p> <p>联系电话：0371-65365715</p> <p>通讯地址：郑州市惠济区开元路文化路龙城广场1号楼13层会议室</p> <p>2、质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。</p> <p>二、投标人应在法定质疑期内一次性针对同一采购程序环节提出质疑，否则针对再次提出质疑将不予接收。（采购程序环节分为：采购公告、采购文件、采购过程、中标结果）</p>
10	需要补充的其他内容	
10.1		<p>1、评标办法：综合评分法。</p> <p>2、定标原则：本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序，推荐3名投标人为中标候选人。</p> <p>3、中标人的确定：采购人根据评标委员会提出的书面评标报告和推荐的中标候选人按顺序确定中标人。第一中标候选人放弃中标或因不可抗力提出不能履行合同的，采购人可以确定第二中标候选人为中标人或重新采购。</p>

条款号	名称	内容
10.2	投标无效标条件：	<p>1、不符合评审办法中的“资格性审查”和“符合性审查”的相关要求。</p> <p>2、附有采购人不能接受的条件的。</p> <p>3、投标人需独立制作、修改和上传投标文件，若因“投标文件制作机器码一致”与其他投标人一致，机器码一致的所有投标文件按无效文件处理，所造成的不良后果由投标人自行承担。</p>
10.3	解释权：	构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
10.4	同义词语：	构成招标文件组成部分的“通用合同条款”、“专用合同条款”、“技术标准和要求”等章节中出现的措辞“甲方”和“乙方”，在采购阶段应当分别按“采购人”和“投标人”进行理解。招标文件中出现“供应商”同“投标人”进行理解。
10.5	知识产权：	构成本招标文件各个组成部分的文件，未经采购人书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。采购人全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。
10.6	1、本项目落实的政府采购政策：	<p>（1）本项目执行促进中小型企业发展的政府采购政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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号的规定，对符合规定的小型 and 微型企业（监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业）的报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>① 参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》，未填写中小企业声明函的在评标过程中不予认可，根据《政府采购公告和公示信息格式规范（2020年版）》的通知要求，中标、成交投标人为中小企业的，应公告其《中小企业声明函》。投标人提供的《中小企业声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。采购人有权取消该中标人的中标资格，并对因其造成的损失进行追责。</p> <p>② 残疾人福利性单位参加政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受评审价格 10% 的扣除，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策，未填写残疾人福利性单位声明函的在评标过程中不予认可，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应满足的条件详见财政部《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》财库（2017）141号文。中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随</p>

条款号	名称	内容
		<p>中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。采购人有权取消该中标人的中标资格，并对因其造成的损失进行追责。</p> <p>③ 监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受评审价格 10%的扣除，应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，否则不予认可。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。如存在弄虚作假情况，采购人有权取消该中标人的中标资格，并对因其造成的损失进行追责。</p> <p>（2）为落实郑州市财政局关于转发《河南省财政厅深入推进政府采购合同融资工作实施方案》的通知（郑财购〔2020〕12 号），中标人可以持政府采购合同向融资机构申请贷款，具体详见投标人须知前附表后附件。</p> <p>2、采购标的所属行业为： <u>租赁和商务服务业</u>。</p> <p>划定标准为：中小微企业划分按照《国家统计局关于印发〈统计上大中小微企业划分办法（2017）〉的通知》国统字〔2017〕213 号文件及《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发〈中小企业划型标准规定〉的通知》（工信部联企业【2011】300 号）规定的划分标准为依据。</p> <p>3、其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行，若有冲突的，按最新的法律、法规执行。</p>
10.7		<p>是否涉及政府强制采购节能产品：否</p> <p>是否涉及政府优先采购产品：否</p>
10.8		<p>对中标人的要求：</p> <p>如中标人无正当理由拒签合同的，采购人取消其中标资格。给采购人造成的实质性损失的，中标人还应当对采购人的损失予以赔偿。</p>
10.9		<p>1、中标人享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构将随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》，接受社会监督。</p> <p>2、中标人享受扶持政策的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p>

附件

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

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。

1. 总则

1.1 定义

1.1.1 采购人：“供应商须知前附表”中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.1.2 采购代理机构：受采购人委托组织采购活动，在采购过程中负有相应责任的社会中介组织。

1.1.3 供应商：根据政府采购合同，向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.1.4 货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.1.5 服务：是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.1.6 投标文件：指供应商根据招标文件要求提交的所有文件。

1.1.7 中标供应商：接到并接受中标通知书，最终被授予合同的供应商。

1.2 项目概况

1.2.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定对本项目进行招标。

1.2.2 本招标项目采购人：见投标人须知前附表。

1.2.3 本招标项目采购代理机构：见投标人须知前附表。

1.2.4 本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.2.5 本招标项目编号：见投标人须知前附表。

1.3 项目基本情况

1.3.1 项目预算金额和最高限价：见投标人须知前附表。

1.3.2 服务内容：见投标人须知前附表。

1.3.3 质量要求：见投标人须知前附表

1.3.4 服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.5 服务地点：见投标人须知前附表

1.3.6 合同履行期限：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求及应当提供的资格、资信证明文件

1.4.1 投标人应具备承担本项目的资格条件、能力和信誉：见投标人须知前附表；

1.4.2 是否接受联合体投标：见投标人须知前附表；

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为采购人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
- (3) 相互串通损害国家利益、社会公共利益和其他当事人的合法权益；以任何手段排斥其他投标人参与竞争；
- (4) 以向采购人行贿或者采取其他不正当手段谋取非法利益；
- (5) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人及其附属机构，再参加该采购项目的其他采购活动；
- (6) 为本标段提供采购代理服务的；
- (7) 与本标段采购代理机构同为一个法定代表人或负责人的；
- (8) 与本标段采购代理机构存在控股或参股关系；
- (9) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；
- (10) 被依法暂停或者取消投标资格；
- (11) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
- (12) 在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大产品质量问题的（以相关行业主管部门的行政处罚决定或司法机关出具的有关法律文书为准）；
- (13) 在最近三年内在经营活动中有重大违法记录的；
- (14) 在“中国执行信息公开网”网站（<http://zxgk.court.gov.cn/>）中被列入失信被执行人；在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中被列入重大税收违法失信主体名单；在“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）中被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。
- (15) 法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自行承担。无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

1.6 保密

参与政府采购活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

招标投标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 现场考察

1.9.1 采购人是否组织现场考察：见投标人须知前附表。

1.9.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.9.3 投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.10 投标答疑会

本次招标是否召开投标答疑会：见投标人须知前附表。

1.11 分包

本项目不允许分包。

1.12 响应和偏差

1.12.1 投标文件应当对招标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，投标人的投标将被否决。

2. 招标文件

2.1 招标文件的构成

2.1.1 招标文件由下列章节组成：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 评标办法和标准

第四章 合同条款及格式

第五章 采购需求

第六章 投标文件格式

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.1.2 投标文件以中文文字编写。

2.1.3 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和服务内容及要求等，并按照招标文件的要求编制投标文件。若投标人不按照招标文件要求编制投标文件，由此产生的风险和责任

将由投标人自己承担。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如对招标文件有疑问的，可以在收到招标文件之日或者招标文件公告期限（同招标公告期限）届满之日起7个工作日内通过郑州市公共资源交易中心平台提出，要求采购人对招标文件予以澄清，逾期不予接受。其他见投标人须知前附表。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 天前按要求发布至公共资源交易中心平台系统等官方网站，投标人可自行下载、查看，但不指明澄清问题的来源。澄清的内容可能影响投标文件编制的，澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 所有澄清均通过公共资源交易中心平台系统等官方网站发布，一经发布即视为投标人已收到并确认，请各投标人及时关注本项目通过电子平台发出的通知，如有遗漏自行负责，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

2.2.4 因交易中心平台在开标前具有保密性，投标人在投标截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因投标人未及时查看而造成的后果自负。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间 15 天前，采购人可以以补充文件的方式修改招标文件，并按要求发布至公共资源交易中心平台系统等官方网站，投标人可自行下载、查看。修改的内容可能影响投标文件编制的，修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人在公共资源交易中心平台系统等官方网站自行查看招标文件的修改。

2.3.3 所有修改均通过公共资源交易中心平台系统等官方网站发布，一经发布即视为投标人已收到并确认，请各投标人及时关注本项目通过电子平台发出的通知，如有遗漏自行负责，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成和编写

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

第一部分 资格证明文件

- 一、投标人资格声明函
- 二、附营业执照或者其他组织的证明文件，自然人的身份证明
- 三、信用记录
- 四、无关联关系声明函
- 五、提供无关联关系承诺函或“国家企业信用信息公示系统”中查询打印的相关材料

第二部分 商务、技术文件

一、投标函及投标函附录

(一) 投标函

(二) 投标函附录

二、法定代表人或负责人身份证明或授权委托书

(一) 法定代表人或负责人身份证明

(二) 授权委托书

三、投标承诺函及招标代理服务费承诺函

(一) 投标承诺函

(二) 招标代理服务费承诺函

四、技术部分、商务部分

五、反商业贿赂承诺书

六、其他材料

七、投标人认为应附的其他资料

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清、说明、补正，构成投标文件的组成部分。

3.2 投标价格

3.2.1 投标人应按照招标文件第六章“投标文件格式”的要求在投标函中进行报价。

3.2.2 投标人的投标报价应综合考虑完成本项目全部服务内容直至满足采购人要求进行报价，采购人额外不再支付任何费用，投标人不得以任何理由要求采购人增加合同价款。

3.2.3 投标人的报价应根据招标要求由投标人结合市场行情、本项目实际情况和自身实力，自主合理报价。

3.2.4 采购人设有最高限价的，投标人的投标报价不得超过最高限价，最高限价在投标人须知前

附表中载明。

3.2.5 投标人在报价时应考虑服务期间的物价上涨、政策性调整等诸多因素以及由此引起的费用变动并计入报价。

3.2.6 投标人只允许有一个报价，采购人不接受有任何选择报价的投标。

3.2.7 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

3.3 投标有效期

3.3.1 投标有效期要求见投标人须知前附表。

3.3.2 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。投标有效期内投标人撤销投标文件的，投标文件无效。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 投标保证金

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）规定，自2019年8月1日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。采购人、采购代理机构可以要求投标人以投标承诺函的形式替代投标保证金。对于未能提供“投标承诺函”的投标文件，将视为不响应招标文件而予以拒绝，“投标承诺函”的格式详见招标文件第六章“投标文件格式”。

3.5 资格审查资料

3.5.1 详见“投标人须知前附表 1.4.1”及“投标文件格式”。

3.5.2 投标人无需递交资格审查资料原件，电子投标文件中附资格审查资料扫描件，应保证电子投标文件中各类资料清晰可见，因模糊不清、遮挡、污渍等原因导致无法识别的，后果由投标人承担。

3.6 备选投标方案

本次招标不接受备选投标方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标

文件的组成部分。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务内容、服务期限、合同履行期限、质量要求、投标有效期等实质性内容作出响应。投标文件在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.3 投标文件全部采用电子文档，除投标人须知前附表另有规定外，投标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，按招标文件要求在相应位置加盖电子印章。由投标人的法定代表人或负责人签字或加盖电子印章的，应附法定代表人或负责人身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人或负责人签署的授权委托书。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标人应当按照招标文件和电子招标投标交易平台的要求加密投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.1.2 未按本章第 4.1.1 项要求加密的投标文件，采购人将予以拒收。

4.2 投标文件的上传

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前上传投标文件。

4.2.2 投标人通过下载招标文件的电子招标投标交易平台上传电子投标文件。

4.2.3 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

4.2.4 逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

4.3 投标文件的修改和撤回

4.3.1 在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已上传的投标文件，但应在交易平台线上通知采购人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的通知，应按照本章第 3.7.3 项的要求加盖电子印章。电子招标投标交易平台收到通知后，即时向投标人发出确认回执通知。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第 3 条、第 4 条的规定进行编制、密封（加密）、标记和递交，并标明“修改”字样。

5. 开标

5.1 开标时间

采购人在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间（开标时间），通过电子招标投标交易平台公开开标，所有投标人的法定代表人或负责人（或其委托代理人）应当准时参加开标。

5.2 开标程序

5.2.1 主持人按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律；
- （2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- （3）投标人通过电子招标投标交易平台对已递交的电子投标文件进行解密，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价及其他内容，并记录在案（解密时间为 30 分钟，未在规定的时间内进行解密的，投标无效）；
- （4）采购人解密及批量导入；
- （5）开标结束。

5.2.2 因投标人加密电子投标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

投标人代表对开标过程和开标记录有异议，应当通过交易平台提出。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

5.4 资格审查

5.4.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。

5.4.2 资格审查内容及标准

- （1）资格性检查指依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明材料进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- （2）投标人须在投标文件中按招标文件要求提供资格证明材料，投标人若没有提供资格证明材料或资格证明材料不全的，其投标将被拒绝，不能进入评标。

5.4.3 未通过资格审查的投标人，不进入评标程序。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人，以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 投标人或投标人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) 与投标人有经济利益关系，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) 与投标人有其他利害关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，采购人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

6.3.1 不同投标人“投标文件制作机器码一致”的按无效标处理；（采购人对此种情况有向政府采购监督部门报告的权利）。

6.3.2 评标委员会按照第三章“评标办法和标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法和标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.3 投标文件的澄清

在评标期间，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，以及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，有可能影响履约的情况作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。

6.3.4 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人数量见投标人须知前附表。

6.4 保密及其它注意事项

6.4.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。

6.4.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

6.4.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

6.4.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

6.4.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

7. 合同授予

7.1 定标方式

采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

7.2 中标公告

采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，中标公告期限为 1 个工作日。

7.3 中标通知书

在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

7.4 履约保证金

7.4.1 如果需要履约保证金，中标人应向采购人提供履约保证金保函。经采购人同意，中标人也可以自愿采用其他履约保证金的提供方式。

7.4.2 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将被视为放弃中标资格，中标人须按投标保证金承诺书的承诺向采购人和采购代理机构支付赔偿。在此情况下，采购人可确定下一候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

7.5 签订合同

7.5.1 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

7.5.2 采购人应当自结果公告发布之日起 2 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

7.5.3 中标人无正当理由拒签合同、在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，采购人有权取消其中标资格，中标投标人须按投标保证金承诺书内容向采购人和采购代理机构支付赔偿；采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人排序，确定排名下一位

的中标候选人为中标投标人，也可以重新开展采购活动。当出现法规规定的中标无效或中标结果无效情形时，采购人可与排名下一位的中标候选人另行签订合同，或依法重新开展采购活动。

7.5.4 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

7.5.5 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

7.6 付款方式

付款方式：见投标人须知前附表

8. 纪律和监督

8.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

8.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

8.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法和标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

8.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

8.5 投诉

8.5.1 投标人认为采购文件、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向采购人或采购代理机构提出质疑。

8.5.2 质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

9. 是否采用电子招投标

本项目采用电子招投标，具体相关事项见“郑州市公共资源交易中心”网站

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：详见投标人须知前附表。

第三章 评标办法和标准

1. 评标依据

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.2 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）；
- 1.3 《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46 号）及《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 号的规定；
- 1.4 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）；
- 1.5 《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）；
- 1.6 相关法律法规及本项目招标文件。

2. 执行政府采购政策

本项目执行促进中小型企业发展的政府采购政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）、《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 号的规定，对符合规定的小型 and 微型企业（监狱企业/残疾人福利性企业视同小型、微型企业）的报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

一、资格审查

资格性审查表

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	审查因素	资格性审查标准	备注
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	按第六章“投标文件格式”要求提供“投标人资格声明函”	
2	行业资质要求	具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）	
3	营业执照等证明文件	提供营业执照或者其他组织的证明文件，自然人的身份证明	
4	信用记录	未被列入“失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单”（注：代理机构将按照供应商须知前附表规定查询供应商信用记录）	
5	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动	（提供“国家企业信用信息公示系统”中公示的公司信息、股东或投资人信息截图或承诺函）截图供应商不附或少附相关查询页不视为无效响应，最终以采购人或采购代理机构在资格审查时查询的信息作为评审依据。	

二、评标办法

本项目采用综合评分法进行评标。

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人（中标候选人）的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

三、评标程序

（一）评委会组建

评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审为符合性评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

符合性检查资料表

序号	审查因素	符合性审查标准	备注
1	投标人名称	与营业执照或其他组织证明文件一致	
2	投标文件签字、盖章	按招标文件的要求签字、盖章	
3	报价唯一	只能有一个有效报价	
4	投标报价	报价未超过第二章“投标人须知前附表”1.3.1项规定	
5	服务内容	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.2项规定	
6	质量要求	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.3项规定	
7	服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.4项规定	
8	服务地点	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.5项规定	
9	合同履行期限	符合第二章“投标人须知前附表”1.3.6项规定	
10	投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”3.3.1项规定	
11	权利义务	符合第四章“合同条款及格式”规定	
13	标书雷同性分析	未与其他投标人的投标文件制作机器码一致	

2. 投标文件报价出现前后不一致的，由评标委员会按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以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。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

4. 评标委员会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作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

5. 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- 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) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

6. 确定中标供应商。

采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，从评标报告提出的中标候选人中，根据评标委员会推荐排名顺序的中标候选人中，选定第一中标候选人为中标人。

（三）澄清有关问题。

对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，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

四、评标标准

评标标准

评标项目	评标分值	评标方法描述	
报价部分	10 分	<p>1. 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，其价格分为满分。其余各供应商的投标报价得分=评标基准价÷投标报价×10 分。投标报价得分按四舍五入保留两位小数。</p> <p>2. 落实政府采购政策，对小型、微型企业（须提供《中小企业声明函》）、监狱企业及残疾人福利性单位产品（以投标文件提供的符合规定的有关证明材料为准）价格给予 10% 的扣除，以扣除的价格计算评标基准价和投标报价。</p> <p>（评标过程中，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。）</p>	
技术部分	52 分	1. 服务运营方案 (12 分)	<p>投标人提供包括但不限于从组织结构设计、人员调度、排班策略、信息安全管理体系、运营异常应对管理体系、文化建设等方面的服务方案介绍（共6项）。</p> <p>以上内容齐全且合理的得12分，未提供的得0分。</p> <p>有标题无实质性描述的，每项扣2分，扣完为止。</p> <p>存在缺陷的，每处缺陷扣1分，本项扣完12分为止。</p> <p>（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>

		2. 人员管理运营方案（6 分）	<p>投标人需针对座席团队管理进行方案设计和详细阐述，包括但不限于人员招聘、晋升奖励、流失控制等内容（共3项）。</p> <p>以上内容齐全且合理的得6分，未提供的得0分。有标题无实质性描述的，每项扣2分，扣完为止。存在缺陷的，每处缺陷扣1分，本项扣完6分为止。（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>
		3. 服务质量保证方案（12 分）	<p>投标人提供的语音服务标准应参照相关国家标准，且高于行业平均标准，投标人需提供为保证语音服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用、培训提升计划等，并说明相关措施的具体实施方式。（共6项）</p> <p>以上内容齐全且合理的得 12 分，未提供的得 0 分。有标题无实质性描述的，每项扣 2 分，扣完为止。存在缺陷的，每处缺陷扣 1 分，本项扣完 12 分为止。（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>
		4. 培训质量保证方案（10 分）	<p>投标人需要提供快速全面准确的培训服务，确保员工在15日内掌握相关医保业务，通过采购人的验</p>

			<p>收。培训方案包含但不限于系统使用、人员综合素养培训、制定并阐述培训计划、经验介绍、实施培训所采取的措施。（共5项）</p> <p>以上内容齐全且合理的得10分，未提供的得0分。</p> <p>有标题无实质性描述的，每项扣2分，扣完为止。</p> <p>存在缺陷的，每处缺陷扣1分，本项扣完10分为止。</p> <p>（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>
		<p>5. 安全管理方案 (6 分)</p>	<p>投标人需建立符合呼叫中心管理需求的安全工作制度；对座席人员及管理人员进行防火、防盗、防事故等方面的教育。</p> <p>投标人需建立符合呼叫中心运营需求的信息保密制度；定期对座席人员及管理人员进行信息保密教育。</p> <p>投标人需建立符合呼叫中心运营需求的健康管理和疫情防控制度，确保工作人员身心健康，确保工作人员在岗在位，确保热线服务不间断。</p> <p>（共3项）</p> <p>以上内容齐全且合理的得 6 分，未提供的得 0 分。</p> <p>有标题无实质性描述的，每项扣 2 分，扣完为止。</p> <p>存在缺陷的，每处缺陷扣 1 分，本项扣完 6 分为止。</p> <p>（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>

		6. 突发情况应急处理方案 (6 分)	<p>提供在话务突发情况下人员调配、后勤保障、应急处理等措施或制度（共3项）。</p> <p>以上内容齐全且合理的得6分，未提供的得0分。有标题无实质性描述的，每项扣2分，扣完为止。存在缺陷的，每处缺陷扣1分，本项扣完6分为止。（本项所称“缺陷”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>
商务部分	38 分	1. 业绩 (9分)	<p>投标人自2022年6月1日起至本采购公告发布之日止承接过省级（含直辖市）热线服务项目，每提供一份应用案例得3分，市级热线服务项目，每提供一份应用案例得2分，本项最多得9分。（须提供案例合同关键页复印件，包括合同服务内容、服务期限、合同金额、合同签字页等，复印件应清晰可见，并加盖投标人公章，不提供或复印件不清晰无法辨识内容的不得分。）</p>
		2. 综合实力 (3 分)	<p>(1) 投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分。</p> <p>(2) 投标人具备4PS呼叫中心国际认证的得1分。</p> <p>(3) 企业通过CMMI5的得1分，CMMI5以下级别的得0.5分。</p> <p>注：本项需提供以上对应的认证证书并加盖投标人公章，不能提供或者不按要求提供的不予加分。</p>
		3. 拟投入团队能力 (18 分)	<p>1、投标人拟投入项目团队人员：项目团队人数不低于75人，且坐席不低于70人（含不少于2名业务班长），提供拟投入团队人员的人员名单。</p> <p>(1) 团队负责人员应具备大学本科（或以上）学</p>

		<p>历，5 年及以上呼叫中心管理经验；（提供身份证、学历证明、工作简历，并加盖公章。）</p> <p>（2）人事管理人员应具备大学本科（或以上）学历，具有中级及以上人力资源管理师资格证书；（提供身份证、学历证明、资格证书、工作简历，并加盖公章。）</p> <p>（3）管理及培训专员应具备大学本科（或以上）学历，管理人员具备普通话水平测试等级证书（二级乙等或以上），培训专员有丰富的培训工作经验；（提供身份证、学历证明、资格证书、工作简历，并加盖公章。）</p> <p>（4）信息维护人员应具有计算机相关专业，大专或以上学历，2 年或以上维护经验，具有信息安全工程师证书；（提供身份证、学历证明、资格证书、工作简历，并加盖公章。）</p> <p>（5）业务班长不少于2人，具备大学本科（或以上）学历，具备至少3年呼叫中心班组管理经验，同时需具备质检、投诉、知识梳理等技能；（提供身份证、学历证明、工作简历并加盖公章。）</p> <p>（6）坐席人员应具备大专（或以上）学历；（提供身份证、学历证明，并加盖公章。）</p> <p>注：以上拟投入项目团队人员全部满足得 15 分，无法全部满足得 0 分。</p> <p>2、投标人需在合同签订30个工作日内完成项目所需人员筹备，具备上岗接续能力的得3分。 （提供承诺函并加盖单位公章，格式自拟）</p>
	<p>4. 优惠及服务承诺（8分）</p>	<p>1、投标人根据项目情况，提出做好呼叫中心服务的相关措施和建议，并作出有利于招标承诺，根据投标人承诺酌情打分（0-5分）。</p> <p>（1）优惠及服务承诺内容全面完整、实用、科学合理、可行性强，且内容确对采购人有实质性优惠的得 5 分；</p>

			<p>(2) 优惠及服务承诺内容较全面、较实用、较科学合理、可行性较强，且内容确对采购人有实质性优惠的得 3 分；</p> <p>(3) 优惠及服务承诺有内容、不实用、不科学、可行性差的得 1 分；</p> <p>(4) 优惠及服务承诺不具体或没有阐述的，得 0 分。</p> <p>2、采购人或其主管部门存在现场业务对接需求时的承诺（0-3 分）。</p> <p>(1) 承诺并有充分条件完成 1 小时以内有应答且到达现场沟通解决方案的得 3 分；</p> <p>(2) 承诺但缺乏实际条件完成 1 小时以内有应答且到达现场沟通解决方案的得 1 分；</p> <p>(3) 承诺不具体或没有阐述的，得 0 分。</p>
<p>投标人综合得分=投标报价得分+技术部分得分+商务部分得分</p> <p>投标人的最终得分为所有评委对其打分的算术平均值。</p>			

五、无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- （七）评审过程中，如有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。

六、废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- （一）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- （二）投标人的报价均超过了采购预算, 采购人不能支付的。
- （三）出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- （四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

第四章 合同条款及格式

委托方：_____（以下简称甲方）

受托方：_____（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，
双方就_____（项目名称）及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

第一条 服务概述

1.1 服务项目名称：_____

1.2 服务的期限：_____

1.3 服务人员及服务要求：_____

第二条 服务内容

2.1 服务项目及服务标准：_____

2.2 服务标准：_____

第三条 费用与支付

3.1 本合同项下的服务费用按照以下方式计算：

3.1.1 本合同含税金额（小写）_____元，金额（大写）：_____服务费分两次支付，7 月前支付 50%作为首付款，剩余 50%，按照年度考核结果进行支付，付款方式及时间如有变更，甲乙双方协商进行解决。

3.2 本合同项下服务费已包括甲方就乙方履行本合同的全部报酬、所需的全部费用及税费，包括但不限于以下内容：

3.2.1 乙方按照本合同约定服务的费用，包括但不限于乙方服务人员薪酬、福利、招聘、培训、现场管理、备用人员储备等所有费用。

3.2.2 甲方就乙方向甲方提供服务而应支付的其他全部费用和税费。

除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费（包括但不限于营业税、增值税等）。

3.3 乙方承诺其开具增值税普通发票的形式与内容均真实、合法、有效、完整、准确，乙方不开具或开具不合格的增值税普通发票，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格增值税普通发票之日且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

3.4 乙方在每次结算前提供服务费用结算单，经甲乙双方签字盖章后，乙方提交相应费用的增值税普通发票，甲方在收到乙方提供的发票后以（银行转账、电汇、支票等方式）方式在支付服务费到乙方的如下银行账户。服务费分两次支付，7 月前支付 50%作为预付款，剩余 50%，按照年度考核结果进行支付。

甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

甲方名称：

开户行：

户名：

账号：

地址：

电话：

乙方信息如下：

乙方名称：

户名：

开户行：

账号：

纳税人识别号：

地址：

电话：

纳税人类型：

任何一方如需改变上述账户，应提前十（10）日以书面通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。若因此导致己方遭受损失的，应自行承担。

在协议履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于协议未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/协议总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

第四条 甲方的权利和义务

4.1 甲方有权享有乙方提供的服务，该服务应满足甲方的要求；

4.2 甲方有权单方制定管理的监督考核制度，监督检查乙方的服务，按季度分别对乙方服务情况进行全面考核评定。如因乙方管理不善，造成甲方经济损失，甲方可以根据实际情况要求乙方赔偿经济损失及支付违约金，并单方解除本合同；

4.3 甲方有权审阅乙方拟定的服务制度和提出的服务计划、季度服务报告等规定；

4.4 甲方有权监管乙方提供的各项服务，甲方有权无须通知乙方，对乙方派驻甲方工作人员及工作场地进行突击性检查，以确保乙方服务过程符合甲方的要求；甲方对乙方服务工作进行日常监督、检查和管理指导，提出管理意见；甲方有权对各项监督、检查中发现的问题或差错要求整改及赔偿；提出整改要求并要求乙方执行，包括但不限于要求乙方更换相关服务人员；

4.5 甲方应及时向乙方提供服务所需的各类档案、资料，乙方应在服务期届满时将原件、复印件全部退回；

4.6 甲方有权要求乙方组织人员按照甲方制定的综合工时制度到岗上班；

4.7 甲方有权根据实际工作需要，抽调乙方提供服务的人员从事甲方指定工作。

4.8 甲方负责提供服务医保业务系统、操作用户、操作流程及其他操作规范，并在系统升级或

操作流程更新后及时通知乙方，协助、支持乙方完成培训工作；

4.9 甲方负责协调甲方各相关部门配合乙方开展工作，提供业务、技术咨询支持；

4.10 甲方应按本合同约定及时向乙方结算服务费用。

第五条 乙方的权利和义务

5.1 乙方有权按本合同约定收取服务费用；

5.2 乙方有权要求甲方提供与乙方承接服务相关的业务管理规定和标准；

5.3 乙方有权就合同履行的相关事项与甲方进行沟通；

5.4 在本合同签订时及履行过程中，乙方应持续具备履行本合同项下服务的全部主体资格、业务资质。否则，甲方有权单方解除本合同，并追究乙方违约责任；

5.5 乙方必须且仅能处理甲方指定的业务，未经甲方书面同意，乙方禁止抓取、处理甲方向乙方公布的业务品种之外的任何业务。乙方应按合同约定的服务内容和标准提供合格的服务，对乙方人员进行培训和辅导，接受甲方的指导和监督，积极配合甲方工作安排；

5.6 乙方必须及时向甲方汇报工作进展，听取甲方的意见或建议；

5.7 乙方应建立完备的内控等内部管理制度，如业务管理、劳动管理、安全保卫、考勤管理、激励办法、信息保密、服务规范、风险控制以及业务连续性管理等，并报甲方备案。乙方对甲方移交的工作设备建立清单，负责日常设备的使用和妥善保管；

5.8 乙方根据承接的业务和甲方确定的工作标准加强对从业人员工作质量考核；

5.9 乙方应接受甲方对本项目所安排的定期或不定期的监督与检查，并配合甲方接受上级单位或行业监督管理机构的检查；对甲方发现的问题或提出的建议及要求要在规定时限内完成整改；乙方须遵守甲方作业管理规定及其他与本项目有关的制度或规定，严格执行保密制度，保障客户信息安全；

5.10 乙方应配合甲方进行企业文化建设，包括但不限于工作人员的着装、职场布置等；

5.11 乙方须确保向甲方提供的信息真实、合法。

5.12 乙方应保证提供的服务、所有货物及其配套服务均符合国家法律法规、采购人规定的资格条件和相关要求、行业标准。应遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行合同义务，且不得存在违反劳动法、环保标准、安全标准和财务数据造假等行为，因违反上述规定给甲方造成损失的由乙方负责赔偿，由此产生的一切责任由乙方依法承担。

5.13 乙方应自行对其服务人员进行安全教育及培训，对于乙方服务人员在履行本合同期间发生的人身、财产损失均由乙方自行承担，甲方对此不承担任何责任。

5.14 乙方提供服务人员在为甲方提供服务期间与甲方不形成劳动关系。如乙方服务人员因工资、社保等问题发生纠纷的，均由乙方负责解决及处理。如因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.15 乙方应保证话务员队伍稳定，每季度调整率不得超过 5%。

第六条 保密

6.1 乙方及其雇员对本合同以及合同履行过程中所接触到或获取的与甲方及其关联方、甲方参保人、甲方签约的定点医药机构或其他甲方业务所涉的相关资料及信息（包括但不限于与甲方业务和业务经办相关的任何信息等），以及乙方及其雇员依据本合同编制的各种文件（统称“保密资料”）负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方泄露或提供，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为本合同及具体合同目的向其确有知悉必要的员工披露保密资料，但同时须与雇员签订保密协议，并指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

6.2 乙方应当建立保密机制、制定保密制度、采取保密措施，对保密资料予以严格保密。

6.3 乙方可为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式（包括但不限于硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘）留存保密资料（包括但不限于素材、半成品、成品）。乙方应当在本合同解除或终止后 10 天内，将相应保密资料原件退还甲方，并销毁所有复制件。

6.4 如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿给甲方造成的一切损失。

6.5 本保密条款自保密资料提供或获悉之日起至本合同终止或解除后仍持续有效，直至保密信息成为公开信息为止。

第七条 违约责任

7.1 乙方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。乙方应当赔偿因违约给甲方造成的一切损失。

7.2 乙方未能按本合同约定按期提供服务的，每逾期 1 天，乙方应当按照本合同第三条约定的服务费金额的 0.5% 向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到服务费总额的 10% 或逾期超过 7 日时，甲方有权解除本合同，乙方除应支付上述违约金及返还甲方已付但未发生合同款项（如有）外，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应据实赔偿。

7.3 乙方提供服务不符合本合同要求的，乙方应当负责更正和修改，并承担由此产生的费用和责任。若乙方更正和修改后仍未达到服务标准的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已付但未发生的全部服务费（如有）。

7.4 因乙方原因造成重大事故（包括但不限于因乙方服务人员处理不当造成用户投诉或因此发生纠纷）的，由乙方承担责任并负责善后处理，甲方因此而遭受损失的，乙方应当赔偿甲方相关损失。

7.5 因乙方服务人员提供服务过程中造成任何第三方遭受人身或财产损失的，乙方应当负责赔偿。若甲方已经赔偿第三方损失的，甲方有权向乙方追偿。

7.6 乙方保证甲方在使用乙方提供的服务时，免受第三方提出的侵犯所有权、他物权、知识产权等第三方固有权利的起诉与索赔。若甲方因此而遭受损失，则乙方应当赔偿甲方的一切损失。

7.7 甲乙双方在签订及履约合同过程中有下列情形之一，给甲方造成损失的，乙方应当承担损害赔偿并依法承担有关的其他责任：

（一）乙方提供的服务不符合国家相关法律规定和甲方相关要求的；

（二）乙方故意隐瞒与签订合同有关的重要事实或者提供虚假情况；

（三）乙方有其他违背诚实信用原则的行为。

7.8 甲方有权监管乙方提供的各项服务，以确保乙方提供服务的过程符合甲方的要求；甲方对乙方提供的服务工作进行日常监督、监控、检查和管理指导，提出管理意见；甲方有权对各项监督、检查中发现的问题或差错要求整改及赔偿；提出整改要求并要求乙方执行，包括但不限于要求乙方更换相关专业人员等；乙方有责任配合甲方内部、外部审计机构对提供的服务过程、档案、资料等方面进行检查。

7.9 乙方应接受甲方对本项目所安排的监督与检查；对甲方发现的问题或提出的建议及要求要在规定时限内完成整改；乙方须遵守甲方与本项目有关的制度或规定，严格执行保密制度，保障客户信息安全。

7.10 因甲方履行本合同的资金系财政专项资金，如财政专项资金因故未到达甲方银行账户，而导致向乙方支付延迟的，甲方不承担延迟支付的违约责任。

第八条 法律适用和争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，双方均应向甲方住所地人民法院提起诉讼。

8.3 因争议产生的案件受理费以及合理范围内的（律师费）其他诉讼费用均由败诉方承担。

第九条 不可抗力及免责

9.1 本条款所述的“不可抗力”系指那些双方在签订协议时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，但不包括乙方的违约或疏忽。包括但不限于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动等。由于上述不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后及时将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由甲方解除。

9.2 如政府管理部门提出要求的，甲方将暂停或终止乙方的相应服务，且不承担任何责任。

第十条 合同生效及其他

10.1 本合同应于甲乙双方加盖公章或合同专用章之日起生效。

10.2 本协议一式陆份，甲乙双方各持叁份，具有同等法律效力。

10.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其它条款不受影响。

10.4 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

10.5 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

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

10.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

甲方：

地址：

联系人：

电话：

传真：

邮编：

乙方：

地址：

联系人：

电话：

传真：

邮编：

10.8 乙方通讯地址如有变动，须提前 30 天向甲方提交书面证明，否则甲方按原联系方式寄送的均视为送达，并不承担由此造成的一切损失和责任。

10.9 考核方案作为本合同附件，与本合同具有同等效力，考核方案内容详见附件。

10.10 如有其他不尽事宜，如调整服务范围等，经双方同意均可拟定补充协议，补充协议为本合同不可分割的部分，与合同正文有同等效力。补充协议与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

（以下为签字盖章页，无正文）

甲方（盖章）

法定代表人/负责人

或授权代理人（签名）

签署日期： 年 月 日

乙方（盖章）

法定代表人/负责人

或授权代理人（签名）

签署日期： 年 月 日

第五章 采购需求

（一）项目概况

1、项目背景

为切实推进新时代国家“医保治理能力”建设，深化“放管服”改革，更好地满足群众对优质医疗保障与健康服务需求，推进医保治理创新，根据《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》中发[2020]5 号和《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》国办发[2020] 53 号，按照政务服务热线的相关工作要求，推进郑州市 12393 医疗保障服务热线平台建设，作为分中心融入郑州市政务服务热线体系，实现与 12345 热线互联互通。

郑州市医疗保障局为进一步提升我市医保服务热线客服专业化水平，缓解业务发展与服务资源配置之间的矛盾，充分发挥社会专业力量优势，拟将郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心话务服务外包，进一步提高公共服务质量与效率需求，更大程度满足人民群众个性化多样化的服务需求。

2、项目服务内容

郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心服务项目，主要服务内容如下：

（1）为社会各界和市民群众话务热线及网路途径的医疗保障业务咨询服务，针对医保问题的受理、转办、回访等工作；

（2）提供“365 日×24 小时”不间断服务；

（3）满足接通率、服务质量、满意度等各项服务标准。

（4）服务期限为 2026 年 3 月至 2028 年 2 月，共两年，合同逐年签订，合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

（二）技术商务要求

（1）技术要求

一、服务内容：

郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心服务项目，主要服务内容如下：

(1) 为社会各界和市民群众话务热线及网路途径的医疗保障业务咨询服务，针对医保问题的受理、转办、回访等工作；

(2) 提供“365 日×24 小时”不间断服务；

(3) 满足接通率、服务质量、满意度等各项服务标准。

二、服务功能及其他要求

1、服务功能要求

提供郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心运营服务，主要是 12393 医疗保障服务热线日常运营和管理。

项目服务周期为 2 年，具体服务合同周期由双方按照合同约定执行。

投标人需负责坐席人员运营和日常管理，投标人须按照技术要求完成“郑州市 12393 医保服务热线运行需求，提供话务中心运营管理服务等。服务提供商负责完成采购人下达的热线运营各项考核指标。具体指标如下：

1、服务功能要求

提供郑州市12393医疗保障服务热线呼叫中心运营服务，主要是12393医疗保障服务热线日常运营和管理。

项目服务周期为2年，具体服务合同周期由双方按照合同约定执行。

投标人需负责坐席人员运营和日常管理，投标人须按照技术要求完成“郑州市12393医保服务热线运行需求，提供话务中心运营管理服务等。服务提供商负责完成采购人下达的热线运营各项考核指标。具体指标如下：

(1) 电话接通率在 98%以 上；

(2) 15 秒接通率在 90%以上；

(3) 满意度在90%以上；

(4) 转办案件工单内容准确率在 98%以上；

(5) 提供全年每周 7×24 小时不间断服务；

- (6) 市长热线转办回复率达到 100%;
- (7) 转办案件回访率 100%;
- (8) 电话接通率月达标天数在 93%以上;
- (9) 在线客服回应率达到 100%;
- (10) 其他满足郑州市 12345 政务热线平台运行管理的服务要求。

2、中标方职责及任务

①负责郑州市12393医疗保障服务热线从事社会各界和市民群众通过热线电话、手机及网络渠道反映问题的受理、案件转办、督办、指挥调度、反馈回访、现场管理，以及培训质检等工作。

②负责郑州市12393医疗保障服务热线受理人员的招聘、培训及综合考评管理，并依法与所招聘员工签订正式《劳动合同》并依法缴纳社会保险，不得使用未签订劳动合同的人员来执行此合同项下的委托事务，若由此引起的劳务纠纷，由中标方负责解决。

③负责建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据呼叫中心日常工作的特点，定期对话务人员进行技能考核，保障服务水平和质量。

④负责上述人员政治、思想、守法守纪、个人信用及身体健康等方面的审查把关，由此出现的相关问题采购人不承担责任，由中标方负责解决。

⑤负责客服人员的现场管理，包括人员出勤的考核，班次的安排，内部任务分工等。

⑥在协议期内须保证员工队伍整体稳定和确保人员履职能力不受影响。在话务量出现阶段性激增的情况下，中标方须及时向采购人报告并负责调整管理、支撑人员承担座席的受理工作，未经采购人同意不得擅自减员或调岗，流失率应符合采购人要求。如有人员辞职出现缺编，中标方须在一周内将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由中标方通过调岗解决。

⑦建立完善相关内部管理和保密工作制度。保证不得将工作范围内，包括工作中接触到的医保信息和热线受理的所有投诉、意见、建议、诉求和批评等相关材料及信息，尤其是敏感涉密的信息，以任何形式向外界透露。造成泄密和重大责任事故的，采购人视其情形有权追究中标方及直接责任

人的相关责任，直至法律责任。

⑧有保管和维护采购人资产的义务。签约公司须合理使用并妥善保管采购人提供的所有办公设备，不得故意损坏，人为造成损坏或丢失的，根据其实际价格进行赔付。

⑨负责定期向采购人上报相关运营统计数据，根据工作需要，随时按要求配合做好相关数据、信息的汇总、分析和研判，建立突发、热点事件上报机制，及时改进相关工作。

⑩须接受采购人对业务的监督和指导，完成采购人临时交办的与郑州市12393医疗保障服务热线有关的工作任务。

⑪在运营服务过程中，网络、电话、郑州市12393医疗保障服务热线平台信息系统等若出现故障，须立即报告采购人并配合采购人清除故障。

3、人员任职要求

3.1人员任职要求

投标人拟投入本项目人员配置：团队负责人1人、人事管理1人、管理及培训专员不少于2人、信息维护1人、坐席人员不少于70人（含不少于2名业务班长）。

3.2人员岗位职责要求

（1）团队负责人员主要职责：应具备大学本科（或以上）学历，5年及以上呼叫中心管理经验，熟练掌握电脑办公软件操作，能够高效运用各类办公工具进行数据处理、文档撰写和报表制作等工作。对呼叫中心的全流程运营管理、团队协作模式、业务流程优化等方面有着深入的理解和丰富的实践经验，能够高效地组织和管理大规模团队，确保呼叫中心业务的稳定、高效运行。

（2）人事管理人员主要职责：应具备大学本科（或以上）学历，具有人力资源管理师资格证书，负责郑州市12393医疗保障服务热线受理人员的招聘、培训及综合考评管理。

（3）管理及培训专员主要职责：应具备大学本科（或以上）学历，管理人员具备普通话水平测试等级证书（二级乙等或以上），培训专员有丰富的培训工作经验，负责座席人员培训。

（4）信息维护人员主要职责：具有计算机相关专业，大专或以上学历。2年或以上维护经验，

有良好的计算机专业基础。主要负责计算机机房、投影室等的技术支持、技术服务和日常维护工作，处理计算机软、硬件故障，定期核查计算机设备，对丢失、损坏设备及时追查，追究责任，并及时上报，落实发包方及运营总监交付的其它任务。

(5) 业务班长不少于 2 人，具备大学本科（或以上）学历，具备 3 年及以上呼叫中心班组管理经验，同时需具备质检、投诉、知识梳理等技能。

(6) 坐席人员应具备大专（或以上）学历。

注：人工座席在 50 至 100 人视为中型呼叫中心；人工座席在 100 人以上视为大型呼叫中心。

(7) 话务团队不低于 70 人（含不少于 2 名业务班长）；

(8) 客服坐席实行 365 天 7*24 小时服务。

(9) 音色佳，理解能力强，思维清晰，有较强的分析及语言组织和归纳能力、独立工作和解决问题的能力。

(10) 具备良好的应变能力、抗压能力、沟通能力及亲和力，心理素质良好。

(11) 具备良好的服务意识，善于倾听、分析并理解群众需求。

(12) 具备一定的学习能力，能够快速掌握业务知识。

(13) 有较强团队合作意识，具备吃苦耐劳、无私奉献的精神。

(14) 无任何犯罪记录。

4、人员培训要求

(1) 培训要求：①沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线工作内容、流程及要求。②相关法律、法规、政策，保密制度，热线承办部门或单位的工作职能等知识。③对受理员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。④相关法律法规和政策，承办单位职能，沟通技巧（案例分析等），重点、难点及应急问题处置，疑难电话受理技巧，各工作岗位所需的业务知识。

(2) 供应商必须配备具有培训资格证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责座席人员培训。

(3) 投标人负责座席人员的基础培训，具备完整的培训考核体系，确保业务能力适应工作需要。

(4) 对所有选派到本项目的坐席人员进行培训考核通过后方可上岗。

5、其他要求

(1) 中标供应商安排工作人员上岗前，应与其签订劳动合同。

(2) 中标供应商在工作人员就职期间，应以城镇职工身份为其缴纳医疗、生育、养老、工伤、失业等保险。

(3) 中标供应商应为工作人员提供统一工装，按照采购人要求进行购置。

三、报价要求

(1) 投标报价以人民币填列。

(2) 投标人的报价应包括：人员费用、办公经费、服务设备分摊及固定资产折旧费、不可预见费、企业利润、税金等为完成招标文件全部工作所需的一切费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。

(3) 验收相关费用由投标人负责。

(2) 商务要求

1. 服务期限：2026 年 3 月至 2028 年 2 月，共两年，合同逐年签订，合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

2. 合同履行期限：同服务期限。

3. 服务地点：采购人指定地点。

4. 质量要求：合格，满足采购人需求。

5. 付款条件：7 月前支付 50%作为首付款，剩余 50%，按照年度考核结果进行支付，付款方式及时间如有变更，甲乙双方协商进行解决。

(三) 其他需求

投标人根据项目需求，可提供以下技术及商务条件可要求：

1. 投标人根据项目需求提供服务运营方案，包括但不限于从组织结构设计、人员调度、排班策略、信息安全管理体系、运营异常应对管理体系、文化建设等方面的服务方案介绍。

2. 投标人根据项目需求提供人员管理运营方案，包括针对座席团队管理进行方案设计和详细阐述，包含但不限于人员招聘、晋升奖励、流失控制等内容。

3. 投标人根据项目需求提供服务质量保证方案，包括语音服务标准应参照相关国家标准，且高于行业平均标准，为保证语音服务质量所采取的措施，制定的专门的服务质量保障方案，包括但不限于：质检方法、质检内容、抽检比例、人员安排、质检结果应用、培训提升计划等，并说明相关措施的具体实施方式。

4. 投标人根据项目需求提供培训质量保证方案，提供快速全面准确的培训服务，确保员工在 15 日内掌握相关医保业务，通过采购人的验收。培训方案包含但不限于系统使用及人员综合素养培训等。制定并阐述培训计划、经验介绍以及实施培训所采取的措施。

5. 投标人根据项目需求提供安全管理方案，投标人需建立符合呼叫中心管理需求的安全工作制度；对座席人员及管理人员进行防火、防盗、防事故等方面的教育。

投标人需建立符合呼叫中心运营需求的信息保密制度；定期对座席人员及管理人员进行信息保密教育。

投标人需建立符合呼叫中心运营需求的健康管理和疫情防控制度，确保工作人员身心健康，确保工作人员在岗在位，确保热线服务不间断。

6. 投标人根据项目需求提供突发情况应急处理方案，提供在话务突发情况下人员调配、后勤保障、应急处理等措施或制度。

8. 投标人提供自 2022 年 6 月 1 日热线服务项目业绩。

9. 拟投入团队能力

1、投标人拟投入项目团队人员：项目团队人数不低于 75 人，且坐席不低于 70 人（含不少于 2 名业务班长），提供拟投入团队人员的人员名单。

（1）团队负责人员应具备大学本科（或以上）学历，5 年及以上呼叫中心管理经验；

（2）人事管理人员应具备大学本科（或以上）学历，具有中级及以上人力资源管理师资格证书；

（3）管理及培训专员应具备大学本科（或以上）学历，管理人员具备普通话水平测试等级证

书（二级乙等或以上），培训专员有丰富的培训工作经验；

（4）信息维护人员应具有计算机相关专业，大专或以上学历，2 年或以上维护经验，具有信息安全工程师证书；

（5）业务班长不少于 2 人，具备大学本科（或以上）学历，具备至少 3 年呼叫中心班组管理经验，同时需具备质检、投诉、知识梳理等技能；

（6）坐席人员应具备大专（或以上）学历；

2、投标人需在合同签订 30 个工作日内完成项目所需人员筹备，具备上岗接续能力的。

10. 投标人的综合实力可提供：ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、4PS 呼叫中心国际认证、软件能力成熟度等级评估等认证证书。

11. 投标人根据本项目采购需求提供优惠及服务承诺：

（1）投标人根据项目情况，提出做好呼叫中心服务的相关措施和建议，并作出有利于招标承诺。

（2）采购人或其主管部门存在现场业务对接需求时的承诺。

第六章 投标文件格式

_____（项目名称）

投标文件

项目编号：_____

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

_____年____月____日

目 录

第一部分 资格证明文件

- 一、投标人资格声明函
- 二、附营业执照或者其他组织的证明文件，自然人的身份证明
- 三、信用记录
- 四、无关联关系声明函
- 五、提供无关联关系承诺函或“国家企业信用信息公示系统”中查询打印的相关材料

第二部分 商务、技术文件

- 一、投标函及投标函附录
 - (一) 投标函
 - (二) 投标函附录
- 二、法定代表人或负责人身份证明或授权委托书
 - (一) 法定代表人或负责人身份证明
 - (二) 授权委托书
- 三、投标承诺函及招标代理服务费承诺函
 - (一) 投标承诺函
 - (二) 招标代理服务费承诺函
- 四、技术部分、商务部分
- 五、反商业贿赂承诺书
- 六、其他材料
- 七、投标人认为应附的其他资料

（注：目录根据投标文件自行拟定）

第一部分 资格证明文件

说明：1. 各潜在供应商在编制投标文件时，须将全部资格证明文件上传至投标文件的“资格文件”模块，供应商因上传至“资格文件”模块的资格证明材料有缺失导致资格审查不通过的后果，由其自行承担。具体内容详见郑州市公共资源交易中心平台“关于调整投标文件组成的通知”。

2. 在资格评审阶段，采购人或采购代理机构通过“资格文件”模块审查投标人资格证明材料。

一、投标人资格声明函

致：_____（采购人）

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)或负责人 _____，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。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

二、附营业执照或者其他组织的证明文件，自然人的身份证明

三、行业资质要求

具有中华人民共和国工业和信息化部或河南省通信管理局颁发的“中华人民共和国增值电信业务经营许可证”（业务范围覆盖河南，包含呼叫中心业务）

四、信用记录

信用记录承诺

致：_____（采购人）

根据本项目_____（项目名称）招标文件的要求，从发布公告之日起至投标截止时间内，通过“中国执行信息公开网”、“信用中国”网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“中国执行信息公开网”中查询“失信被执行人”，我公司未列入“失信被执行人”；在“信用中国”网站中查询“重大税收违法失信主体”，我公司未列入“重大税收违法失信主体”；在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，我公司未列入“政府采购严重违法失信行为记录名单”。

特此承诺。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

五、提供无关联关系承诺函或“国家企业信用信息公示系统”中查询打印 的相关材料

无关联关系声明函（参考格式）

致：_____（采购人）

我方在此声明，我单位不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，同时参加同一合同项下的政府采购活动”的情况。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此承诺。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

第二部分 商务、技术文件

一、投标函及投标函附录

(一) 投标函

致：_____（采购人名称）

我们收到了项目编号为_____的_____（项目名称）

采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

- (1) 愿按照采购文件中规定的条款和要求，提供完成采购文件规定的全部工作。
- (2) 如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。
- (3) 我们同意本招标文件中有关投标有效期的规定。如果中标，有效期延长至合同终止日止。
- (4) 我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。
- (5) 我们已经详细审核了全部采购文件，如有需要澄清的问题，我们同意按采购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投标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) 如果我们的投标文件被接受，我们将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务。
- (9) 我公司公平竞争参加本次招标活动。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。
- (10) 我公司独立参加投标，未组成联合体参加投标。
- (11) 除不可抗力外，我公司如果发生以下行为，将在行为发生的 10 个工作日内，向贵方支付本招标文件公布的最高限价的 2% 作为违约赔偿金。
 - ① 在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回投标；
 - ② 中标后不依法与采购人签订合同；
 - ③ 在投标文件中提供虚假材料。
- (12) 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

(13) _____（其他补充说明）。

投标人：_____（企业电子签章）

单位地址：_____

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____年_____月_____日

(二) 投标函附录

项目名称	郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目
投标人名称	
服务内容	<p>郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线呼叫中心服务项目，主要内容如下：</p> <p>(1) 为社会各界和市民群众话务热线及网路途径的医疗保障业务咨询服务，针对医保问题的受理、转办、回访等工作；</p> <p>(2) 提供“365 日×24 小时”不间断服务；</p> <p>(3) 满足接通率、服务质量、满意度等各项服务标准。</p>
投标报价（元）	<p>大写：_____</p> <p>小写：_____元</p>
服务期限	2026 年 3 月至 2028 年 2 月，共两年，合同逐年签订，合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同
质量要求	合格，满足采购人需求
服务地点	采购人指定地点
合同履行期限	同服务期限
投标有效期	90 日历天（从提交投标文件的截止之日起算）
付款条件	7 月前支付 50%作为首付款，剩余 50%，按照年度考核结果进行支付，付款方式及时间如有变更，甲乙双方协商进行解决。
权利义务	符合第四章“合同条款及格式”规定
其他	投标文件完全响应招标文件规定的所有实质性要求

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

二、法定代表人或负责人身份证明或授权委托书

（一）法定代表人或负责人身份证明

单位名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓 名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人或负责人。

特此证明。

附：法定代表人或负责人身份证扫描件。

投标人：_____（企业电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

（二）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人或负责人，现委托
_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、
修改_____（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关
事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人或负责人身份证及授权委托书代理人身份证复印件。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（签字或个人电子签章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或个人电子签章）

身份证号码：_____

日 期：_____年_____月_____日

注：如法定代表人或负责人参加投标的，须提供法定代表人或负责人身份证明；如委托代理人参加投标的，须提供法定代表人或负责人身份证明和授权委托书。

三、投标承诺函及招标代理服务费承诺函

（一）投标承诺函

致（采购人及采购代理机构）：

我公司作为本次采购项目的投标投标人，根据招标文件要求，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、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在提交首次投标文件截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的行为。

三、参加本次采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他投标人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。

六、参加本次采购活动，不存在联合体投标。

七、投标文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

八、与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、集中采购机构、以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

九、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

- (一) 投标文件有效期内撤销投标文件的；
- (二) 在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；
- (三) 由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；
- (四) 在投标文件中提供虚假材料谋取中标；
- (五) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (六) 投标文件有效期内，投标人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。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

注：河南省财政厅发布关于优化政府采购营商环境有关问题的通知规定，自 2019 年 8 月 1 日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。非招标采购方式采购货物、工程和服务的，也不再向投标人收取投标保证金。采购人、采购代理机构可以要求投标人以投标承诺函的形式替代投标保证金。要求提供投标承诺函的，在编制招标采购文件时要明确投标人应承诺事项及违背承诺的责任追究措施。

（二）招标代理服务费用承诺函

致（采购代理机构）：

我们在郑州市医疗保障局郑州市 12393 医疗保障服务热线平台呼叫中心服务项目中若获中标，我们保证在中标结果发布后 5 个工作日内，按招标文件的规定，以银行转账向采购代理公司一次性支付采购代理服务费用。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。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

四、技术部分、商务部分

投标人根据第三章评标办法及标准“四、评标标准”技术部分、商务部分各项评审因素，编制技术部分及商务部分方案，如投标人未按第三章评标办法及标准“四、评标标准”编制各项方案或未按要求提供资料的会出现不得分的情况。

（以下内容格式仅作为参考，非实质性响应内容，格式自拟）

（一）技术部分

1. 服务运营方案
2. 人员管理运营方案
3. 服务质量保证方案
4. 培训质量保证方案
5. 安全管理方案
6. 突发情况应急处理方案

.....

（二）商务部分

1. 业绩（表格可参考附表 1）
2. 综合实力
3. 拟投入团队能力（表格可参考附表 2）
4. 优惠及服务承诺

.....

附表 1

企业业绩汇总表

序号	项目名称	合同签订日期	采购人名称	合同金额 (元)	完成日期及完 成项目质量	联系人及 电话

备注：本表后附合同协议书复印件或扫描件。没有填写“无”。

附表 2

拟投入人员情况表

序号	姓名	岗位名称	年龄	性别	学历	证书名称及证书编号 (如有)	备注

后附人员证明材料依据招标文件第三章评标办法和标准“四、评标标准”中关于拟投入团队能力相关要求提供。

个人简历表（工作简历）

姓名		年龄		从业资格证书名称	
职称		学历		拟在本项目任职	
工作年限				从事类似工作年限	
毕业学校	_____年毕业于_____学校_____专业				
熟悉何种业务与 专业技术					
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目		担任职务	发包人及联系电话	

后附人员证明材料依据招标文件第三章评标办法和标准“四、评标标准”中关于拟投入团队能力相关要求提供。

五、反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次采购活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次采购活动。

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，我公司及参与投标活动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。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人（或其委托代理人）：_____（签字或个人电子签章）

日 期：_____年_____月_____日

六、其他材料

（一）中小企业声明函（服务）

（属于中小微企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

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（招标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（招标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：

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）本采购标的所属行业第二章投标人须知前附表。

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

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

二〇一一年六月十八日

《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

一、修订背景

目前执行的《统计上大中小微型企业划分办法》是 2011 年国家统计局根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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），同时依据《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011），制定并颁布的。

2017 年 6 月 30 日，《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）正式颁布。8 月 29 日，国家统计局印发《关于执行新国民经济行业分类国家标准的通知》（国统字〔2017〕142 号），规定从 2017 年统计年报和 2018 年定期统计报表起统一使用新分类标准。为此，我们对 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。

二、修订主要内容

本次修订是在 2011 年《统计上大中小微型企业划分办法》基础上进行的，修订延续原有的分类原则、方法和结构框架，在保持适用范围不变的情况下，依据标准由《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）修改为《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017），并根据新旧国民经济行业的对应关系，进行了行业所包含类别的对应调整。

将交通运输业中包括的“装卸搬运和运输代理业”修改为“多式联运和运输代理业、装卸搬运”。

仓储业所包括的行业中类，根据《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）调整为“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”。

附表

统计上大中小微型企业划分标准

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	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
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	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
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	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	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	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	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	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	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	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	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	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	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	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
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	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	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。

（二）残疾人福利性单位声明函（如有）

（属于残疾人福利性企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

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。

投标人名称：_____（企业电子签章）

法定代表人或负责人：_____（签字或个人电子签章）

年 月 日

（提醒：如果投标人不是残疾人福利性单位，本声明函无需填写。否则，因此导致虚假投标的后果由投标人自行承担。）

《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：

1. 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：

（1）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）；

（2）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；

（3）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；

（4）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；

（5）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）。

2. 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（三）监狱企业证明材料（如有）

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（提醒：如果投标人无本项资料，填写无即可）

七、投标人认为应附的其他资料