**六安市医疗保障局医保智能客服项目**

**发包文件**

项目编号：JA2025-ZB050

六安市医疗保障局

安徽建安工程项目管理有限公司

2025年9月

**目 录**

[一、发包公告 2](#_Toc20103)

[二、供应商须知 4](#_Toc24101)

[三、采购合同 10](#_Toc24177)

[四、采购需求 10](#_Toc8970)

[五、评分标准 10](#_Toc1844)

[六、响应文件格式 16](#_Toc32130)

**一、发包公告**

受六安市医疗保障局的委托，现对六安市医疗保障局医保智能客服项目进行发包，欢迎符合条件的供应商参加，具体事项如下:

**一、项目编号：**JA2025-ZB050

**二、项目名称：**六安市医疗保障局医保智能客服项目

**三、项目单位：**六安市医疗保障局

**四、项目类型：**服务类

**五、服务周期：**1年（合同签订采取1+1+1 模式，合同一年一签，一年服务期满后，采购人对成交人履约情况和服务质量等组织开展考评，考评合格后且根据采购人需要可续签下一年合同，最多续签两次）。

**六、采购预算：**28万元/年

**七、包别划分：**1个包

**八、供应商资质、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、本项目的特定资格要求：无

**九、发包文件获取方式：**

凡有意参加的供应商，请于公告发布之日起至响应文件递交截止时间前（北京时间，下同），自行从六安市医疗保障局官网下载发包文件。

**十、发包时间及地点：**

1、发包时间：2025年9月23日9时00分

2、发包地点：六安市医疗保障局三楼会议室

**十一、响应保证金**

本项目不设置响应保证金

**十二、其它补充事宜：无**

**十三、联系方式**

发包人：六安市医疗保障局

地 址：六安市佛子岭路人力资源大厦三楼

联系人：刘主任

联系电话：0564-3376106

代理机构：安徽建安工程项目管理有限公司

地址：六安市文汇大厦12楼1223室

联系人：朱工

联系电话：0564-5366633

六安市医疗保障局

安徽建安工程项目管理有限公司

2025年9月16日**二、供应商须知**

## （一）须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | 说明与要求 |
| **1** | 发包人 | 六安市医疗保障局 |
| **2** | 代理机构 | 名称：安徽建安工程项目管理有限公司  地址：六安市文汇大厦12楼1223室 |
| **3** | 响应有效期 | 响应文件提交截止日后60天 |
| **4** | 项目类型 | 服务类 |
| **5** | 项目名称 | 六安市医疗保障局医保智能客服项目 |
| **6** | 项目编号 | JA2025-ZB050 |
| **7** | 付款方式 | 合同签订后支付50%的预付款，剩余款项待服务期满后一次性付清。 |
| **8** | 服务期 | 1年（合同签订采取1+1+1 模式，合同一年一签，一年服务期满后，采购人对成交人履约情况和服务质量等组织开展考评，考评合格后且资金落实方可续签下一年合同，最多续签两次）。 |
| **9** | 代理服务费 | 代理服务费由成交供应商支付，以成交金额为计算基础，按照国家计委计价格【2002】1980号文件规定收取，专家评审费据实收取，以上费用由成交供应商在领取成交通知书时支付。 |
| **10** | 履约保证金 | 本项目不设置履约保证金。 |
| **11** | 勘察现场 | 请各供应商联系采购单位自行勘踏。 |
| **12** | 质疑与答疑 | 供应商对发包文件如有疑问，应在投标截止时间3日前以电子邮件的形式向代理机构（852552408@qq.com）提出（无需递交纸质版），提出质疑时须注明项目名称及项目编号、联系方式等信息。发包人将会同代理机构对有必要答复的问题，在规定时间统一答复但不说明问题的来源。（提问或者质疑材料必须预留联系方式，以方便接收答疑回复）。 |
| **13** | 响应文件份数及要求 | 正本1份、副本3份；胶装成册、密封提交。 |
| **14** | 递交响应文件注意事项 | 响应文件必须在发包截止时间前递交。 |
| **15** | 备注一 | 1、存在以下不良信用记录情形之一的，不得推荐为成交候选供应商,评审时评审小组应当按照下列第3条不良信用记录查询渠道对供应商是否存在不良信用记录进行查询：  （1）供应商被人民法院列入失信被执行人的；  （2）供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；  （3）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；  （4）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。  2、联合体供应商，联合体任何一方存在上述不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。  3、不良信用记录查询渠道如下：  （1）失信被执行人：信用中国官网（www.creditchina.gov.cn）  （2）企业经营异常名录：信用中国官网（www.creditchina.gov.cn）  （3）重大税收违法案件当事人名单：信用中国官网（www.creditchina.gov.cn）  （4）政府采购严重违法失信行为记录名单：中国政府采购官网（www.ccgp.gov.cn） |
| **16** | 备注二 | 特别提醒：供应商应当诚信守法、公平竞争。如有以提供虚假材料（包括但不限于虚假技术参数响应、虚假业绩、虚假证书、虚假检测报告等）、串通投标、隐瞒失信信息等谋取成交的行为，一经发现，将报监管部门严肃查处。 |

## （二）供应商资格

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、本项目不接受联合体；

3、供应商存在以下不良信用记录情形之一的，不得推荐为成交候选供应商，不得确定为成交供应商：

(1）供应商被人民法院列入失信被执行人的；

(2）供应商被市场监督管理部门列入企业经营异常名录的；

(3）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

(4）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的。

## （三）供应商必须提交的响应文件内容

1、报价单；

2、供应商基本信息；

3、授权委托书；

4、响应函；

5、无重大违法记录声明函、无不良信用记录承诺函；

6、响应情况表；

7、相关服务承诺函；

8、发包文件要求和供应商认为需要提供的其它说明和资料。

## （四）响应文件的提交

**1、响应文件的密封和标记**

1.1响应文件应密封并加盖供应商单位公章。

1.2响应文件应装订成册并封装，并在密封袋上标注项目名称、项目编号、供应商名称、密封口处须有法定代表人或授权委托人签字（或加盖印章）。

**18、响应文件的提交**

18.1供应商应按供应商须知前附表规定的时间、地点，于发包截止时间前现场签到并递交响应文件。

18.2在供应商须知前附表规定的发包截止时间以后递交的响应文件将被拒绝并退还给供应商。

## **（五）发包与评审**

**1、开标与响应文件的评审**

1.1发包人将在本项目发包公告规定的时间和地点组织发包活动；供应商的法定代表人或其授权委托代理人必须参加发包会议。各供应商参加发包会议的人数不得超过1人，供应商在发包会现场必须提供下列资料供查验：**被委托人身份证、授权委托书原件（法定代表人到场不需提供）。**凡不能出示上述有效证件或到场人员与证件载明的人员不一致或未出席发包会议者，响应文件不予接受，响应资格无效；代理机构现场记录并存档备查。

1.2评标前对响应资格进行审查，评审小组仅对资格审查通过的响应文件进行评审。

1.3发包会现场，发包人（采购代理机构）将公布供应商名称。

1.4无论何种原因，即使供应商投标时携带了证书材料的原件，但响应文件中未提供与之内容完全一致的扫描件或影印件的，评审小组视同其未提供。

1.5评审小组决定响应文件的响应性及符合性只根据响应文件本身的内容，而不寻求其他外部证据。

**2、响应文件的澄清、说明或补正**

2.1为有助于审查、评价和比较，评审小组可以书面方式要求供应商对响应文件中含义不明确、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作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行并不得超出响应文件的范围或改变响应文件的实质性内容。

**3、废标处理及投标无效情形**

3.1在发包活动中，出现下列情形之一的，应对发包项目予以废标：

3.1.1符合专业条件的供应商或对响应文件作实质响应的供应商不足3家的；

3.1.2出现影响发包公正的违法、违规行为的；

3.1.3因重大变故，采购任务取消的。

废标后，发包人会把废标理由通知所有供应商。

3.2供应商存在下列情况之一的，响应无效:

3.2.1响应文件未按发包文件要求签署、盖章的；

3.2.2不具备发包文件中规定的资格要求的；

3.2.3响应文件含有发包人不能接受的附加条件的；

3.2.4法律、法规和发包文件规定的其他无效情形。

## （六）确定成交人

评审小组将遵循公平、公正的原则，对供应商的响应文件进行综合评审，根据得分由高到低顺序推荐不少于3名成交候选供应商。

## （七）报价响应及答疑

1、响应报价应含有所投服务各环节所发生的一切费用。响应报价为供应商在响应文件中提出的各项支付金额的总和。

2、如有需要，供应商应自行对服务现场和周围环境进行勘察，以获取编制响应文件和签署合同所需的资料。勘察现场所发生的费用由供应商自行承担。发包人向供应商提供的有关服务现场的资料和数据，是发包人现有的能使供应商利用的资料。发包人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。供应商因自身原因未到服务现场实地踏勘的，成交后签订合同时和履约过程中，不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加合同外服务费用或索赔的要求。

3、供应商如果对发包文件的其他任何内容有相关疑问，可按照供应商须知前附表规定的方式及渠道提出。

4、供应商应确保其所提供的响应资料的真实性、有效性及合法性，否则，由此引起的任何责任由其自行承担。

## （八）合同的签订

1、供应商如对发包过程及成交结果有质疑和投诉，均可向发包人提出。

2、成交供应商在成交通知书发出后7日内与发包单位签订合同。发包文件、成交供应商的响应文件及澄清文件等，均作为合同的附件。

3、成交供应商因不可抗力或者自身原因不能在规定的时间内与发包人签订采购合同，发包人可以与排在成交供应商后第一位的候选供应商签订采购合同，以此类推或重新组织采购。

## （九）澄清及变更

发包文件如有澄清及变更，将按照供应商须知前附表规定的方式及渠道进行回复。

## （十）验收

1、发包人验收时，应成立三人以上（由合同双方、资产管理人、技术人员、纪检等相关人员组成）验收小组，明确责任，严格依照发包文件、成交通知书、政府采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。

2、涉及安全、消防、环保等其他需要由质检或行业主管部门进行验收的项目，必须邀请相关部门或相关专家参与验收。

# **三、采购合同**

（发包人与成交供应商自行协商拟定）

## 

## 四、采购需求

**1、项目背景**

为提高医保服务效率，创新服务模式，拓宽参保群众获取医保政策和医保经办服务的渠道，市医疗保障局计划利用人工智能技术提供医保智能客服服务。

以提升群众获得感和满意度为核心目标，坚持政策集成优化、管理规范统一、服务高效便捷的原则，以信息化建设为关键突破口，深度融合人工智能技术，特别是引入大模型能力，打造集“智能精准回复、业务办理辅助、数据驱动分析”于一体的医保服务大模型客服平台。以“用人工智能提升服务效率”为核心定位，聚焦大模型技术在智能客服领域的应用，旨在通过AI能力优化服务流程，提升服务质量与效率。通过智能化手段延伸服务触角，在热线电话及线上渠道实现7×24h不间断服务响应，有效弥补基层服务力量短板，提升服务标准化与可及性。

**2、建设要求**

**1.软硬件要求：**与本项目运行相关的硬件、软件由投标供应商提供。其中，硬件包括服务器、算力卡、存储及网络资源等；软件功能设置应符合本项目服务需要。供应商提供足够的算力，确保答复平均响应时长不超过3秒，不得因算力不够，导致答复内容出现常识性错误。

**2.人机交互：**支持参保群众通过语音直接问答，通过语音指令替代传统手动输入，实现语音与文字的智能互通；提供虚拟人物形象，实现7x24小时全天候语音对话服务，同步支持语音播报与文字展示。投标供应商应做好拟人化人机交互，实现多轮交互，注重意图识别和问题引导。

**3.后台操作：**提供智能客服操作系统，可进行数据查询、导出、统计分析以及知识库维护等操作。智能客服系统后台应配置必要的功能，为医保管理人员提供灵活的系统管理工具，包括但不限于词义联想、上下文记忆、置信度动态设置、智能客服状态配置、满意度调研、交互式引导、智能引导与分流等。系统后台应记录显示每条问答响应时长。

**4.数据分析：**部署的医保智能客服系统，应设置数据统计分析功能。利用人工智能技术实现对参保人咨询内容进行分类，可从医保业务类型、政策咨询、经办咨询、高频问题、复杂问题、参保人员等维度进行统计。

**5.分线辅助：**在医保分线人工客服PC端部署医保智能客服系统，实现语音与文字双输入模式，并生成答复内容，为人工客服坐席提供技术支持。系统可提供高频问题、常见问题以及历史记录查询功能，进一步提高服务效率。

**6.客服电话接入：**支持六安市四县三区的医保经办咨询服务电话的接入，提供客户电话咨询智能应答。

**7.功能训练：**在部署和使用医保局提供的知识库时，应做到与互联网隔离，杜绝数据污染情况发生。在医保局维护好知识库的情况下，供应商负责人工智能客服功能训练，提高答复准确度，避免知识点应用错误；出现应用错误时，应及时告知，并给出处理意见。供应商提供的系统应做好知识库维护日志记录，支持知识库迭代并可一次性导出。

**8.数据安全：**做好数据安全保障，杜绝出现数据丢失和被盗用情况。

**9.部署方式：**根据采购方工作需要及要求，实现医疗保障智能服务在六安市医保局官方网站、皖事通、微信（公众号）、支付宝等多平台部署。

**3、技术要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **技术参数** | |
| **一、智能客服系统** | |
| **1** | **多渠道接入** |
| 1.1 | 支持网络渠道（如官方网站、公众号、小程序等）和电话热线渠道部署。 |
| **2** | **知识梳理** |
| 2.1 | 制定业务分类标准协助客户梳理医疗保障政策、经办流程及相关知识库。 |
| **3** | **智能电话客服** |
| 3.1 | 支持语音识别、意图理解、语音合成、上下文继承、智能打断等语音自助交互功能。 |
| 3.2 | 支持业务办理指引、政策文件等需留存的信息，系统可自动生成短信并下发至参保人预留手机号，方便后续查阅。 |
| 3.3 | 支持当参保人需求超出自助服务范围，可一键转接至对应人工坐席，实现自助与人工服务的无缝衔接。 |
| **4** | **智能在线客服** |
| 4.1 | 提供虚拟人物形象，增强体验感知。 |
| 4.2 | 支持用户在手机端通过文本或语音方式输入进行业务咨询，系统回复内容以文本和语音双模态输出的方式，满足用户不同场景下的信息获取需求。 |
| 4.3 | 在用户输入过程中，系统基于语义理解自动联想相关问题，提供输入建议。 |
| 4.4 | 支持多轮对话中的上下文理解与记忆能力，支持用户对每轮回复的内容进行满意度评价（如点赞、点踩），支持点踩的具体原因选择或自定输入。 |
| 4.5 | 根据用户问题智能推荐强关联性业务，引导用户获取更多相关信息，提升业务服务深度。 |
| 4.6 | 根据近期用户咨询热度数据，动态展示高频业务，通过列表形式推荐至用户界面，引导自助咨询。 |
| 4.7 | 基于业务场景提供差异化、精准化的回复内容： 1.针对办理的业务，提供办理渠道、材料清单、流程步骤、办理时限等信息，并提供办理入口，点击可跳转至对应办理页面。 2.针对信息查询需求（如药品目录、医疗服务价格等），根据输入的条件反馈对应的结果，实现快速精准查询。 3.针对政策解读、服务说明、操作指导等非事务性问题，提供清晰、结构化的解答。 4.针对涉及金额、费用、时间等需计算的场景（如补交年限、生育津贴金额计算），用户输入关键信息后可自动生成计算结果与说明。 |
| **5** | **经办辅助** |
| 5.1 | 人工座席可使用智能客服的问答能力进行辅助查询，展示当前用户高频咨询问题top10列表，为坐席提供热点问题的快速入口。 |
| 5.2 | 展示系统管理员发布的最新公告、服务变更、政策通知等重要信息。坐席登录后可第一时间获取关键信息，确保对外答复口径一致。 |
| 5.3 | 坐席在会话过程中可将优质、标准的回复内容一键收藏至“我的收藏”模块，并可基于收藏内容快速生成回复模板，提升高频问题处理效率。 |
| 5.4 | 支持管理员对详细会话记录创建标注任务分发给指定业务人员进行标注，标注后提交至管理员，管理员审核通过可对现有知识进行更新。 |
| **6** | **数据看板** |
| 6.1 | 提供可视化数据看板功能，支持按时间范围、服务渠道多维度筛选，展示访客数、会话数、交互数、满意率等指标 |
| 6.2 | 提供交互日志全流程记录与查询功能，日志字段涵盖：时间、用户提问内容、系统回复内容、知识匹配置信度、关联知识审核人及其所属科室、用户满意度评价、系统响应时长等。支持按时间、渠道等维度组合查询，支持数据导出。 |
| 6.3 | 基于时间、服务渠道、参保类型、参保单位、参保区划、诉求类型等维度，分析智能客服中各类业务的咨询量分布情况，生成Top10热点业务榜单。业务分类支持逐级下钻，深入查看子类别的详细咨询数据。 |
| 6.4 | 支持按时间、渠道、参保类型、参保单位等维度，对用户诉求类型（如咨询、查询、办理）与业务科室职能（如个人业务科、机构结算科等）进行多维度关联分析，通过图表与报表形式展现咨询分布特征及科室服务情况。 |
| **7** | **知识库管理** |
| 7.1 | 支持PDF、Word、Excel等常见格式文件批量上传、删除等操作，并且对文件素材支持多层级分类管理。支持文件状态管理：包含待上线-待审核-已发布 |
| 7.2 | 支持系统所需的素材文件进行集中化管理。功能包括素材的新增、审核与发布、删除。 |
| 7.3 | 支持结构化QA知识条目的导入、审核与发布、查阅、编辑和删除操作，确保知识内容的准确性与一致性。 |
| 7.4 | 支持记录QA问答详细知识点的新增、删除、修改等操作。包含操作时间、动作、操作信息、操作人员等内容，点击查看详情，可查看该知识点的历史变更记录。 |
| 7.5 | 通过对话交互区，查看系统对输入语句的测试结果，包括回复内容、召回切片内容、切片的置信度，直观判断知识准确性。 |
| **8** | **模型训练** |
| 8.1 | 创建任务，自定义填写任务名称、选择数据回流周期，以及回流的类型（点踩、拒识、自定义置信度），填写后提交即可生成回流任务列表。点击任务列表即可查看详细回流数据，包含会话时间、用户问题与系统回复等信息，点击查看预览用户与系统的会话交互详情。 |
| **8.2** | 在该模块选择已创建的回流任务列表，点击标注即可修改列表信息内容（如用户问题、系统回复），标注后的状态为待上线，可批量选择提交至系统管理员审核（状态为待审核），审核通过提交至系统管理员进行知识上线更新。点击查看支持预览用户与系统的会话交互详情。 |
| **9** | **系统设置** |
| 9.1 | 提供全面的智能客服个性化设置功能： 1.网站名称：自定义智能客服平台的名称。 2.聊天框提示语：设置用户进入聊天界面时的欢迎词及提示信息。 3.招呼语：配置系统主动问候用户的文本内容。 4.拒识语：设定当系统无法识别或回答用户问题时的标准回复。 5.大家都在问：展示热门问题列表，引导用户快速获取常见问题答案。 6.转人工提示语：设置用户请求人工客服的提示信息。 7.超时时间及提示语：自定义用户长时间无操作后的断开时间和提示内容。 8.常见业务：维护常见知识，便于坐席快速查看知识信息。 9.公示公告：支持配置政策公告信息、包含公告名称、公告链接等信息。完成配置后可用于用户端显示。 |
| 9.2 | 支持对智能客服系统的全局参数进行灵活配置： 1.上线应用渠道：管理智能客服在各个渠道的启用状态。 2.功能配置：词义联想、上下文记忆、置信度的启用/停用设置、敏感词过滤等功能，提升交互体验与安全性。 3.不满意原因配置：管理用户反馈中常见的不满意原因类型，持续优化服务质量。 4.系统公告：发布系统维护、升级等相关通知，确保坐席及时了解系统动态。 |
| **10** | **用户管理** |
| 10.1 | 支持对科室进行增、删、改操作。 |
| 10.2 | 提供系统用户管理功能，支持按姓名、工号、所属科室等条件查询用户信息，可新增、编辑、删除或重置密码操作。 |
| 10.3 | 可自定义角色（如管理员、审核员、业务人员、坐席等），并为角色分配菜单权限，实现基于角色的精细化权限控制。 |
| **二、集成服务** | |
| 集成服务 | 服务内容包括但不限于：配合知识库收集、模型训练、项目实施、培训、技术支持服务等。 |

注：以上技术要求投标供应商可提供相关证明截图或承诺函。

## 五、评分标准

1、本次发包采用百分制评分法，价格分统一采用低价优先法，即满足发包文件要求且报价最低的价格作为评标基准价，其价格分为满分20分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算（四舍五入保留至小数点后两位数）：

报价得分＝（评标基准价/响应报价）×20％×100

具体评分细则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **评分内容** | **评分标准** | **分值范围** |
| 技术标（80分） | 体系认证 | 供应商具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的在有效期内的下列证书：  1.质量管理体系认证证书；  2.职业健康安全管理体系认证证书；  3.环境管理体系认证证书。  每提供一项得3分，本项最高得9分。  **注：投标文件中提供证书原件扫描件或影印件。** | 0-9 |
| 项目团队 | 供应商拟投入本项目团队成员具有中华人民共和国人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的信息系统项目管理师或数据库系统工程师或软件设计师或网络工程师或信息安全工程师证书的，每提供一个得3分，本项最高得12分；  **注：①提供证书原件扫描件；②以上人员不可重复，同一人不重复计分。** | 0-12 |
| 履约服务能力 | 投标供应商具有人工智能领域的研发能力和专业知识，拥有相关资质证书或专利，提供与智能客服相关证书复印件（可印证查询），每提供一个得3分，本项最高得5分，不提供不得分。  **注：提供证书原件扫描件。** | 0-15 |
| 算力指标 | 供应商提供本项目使用大模型参数指标，671B以上（含671B）得14分，70B以上含（70B）得9分，70B以下得4分。 | 0-14 |
| 总体技术方案 | 投标供应商针对本项目理解,根据项目实际需求，提供符合本项目的总体技术方案，内容包括：  1.总体架构；  2.技术路线；  3.数据分析；  4.知识库训练；  5.法律风险防控；  6.数据安全方案。  磋商小组根据供应商提供的方案，进行综合评审：  （1）对本项目特点和难点理解准确，方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得10分；  （2）对本项目特点和难点理解基本准确，方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性和针对性，得7分；  （3）对本项目特点和难点理解有待提升，方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得4分；  （4）方案不可行或者未提供得0分。 | 0-10 |
| 项目实施方案 | 磋商小组根据采购文件要求及供应商提供的实施方案情况，进行综合评分，至少包含下列内容：项目实施的计划、项目组人员配置以及对应的保障措施等内容，内容包括:  1.项目实施计划；  2.项目人员配置；  3.项目服务多平台部署；  4.智能客服品牌推广。  磋商小组根据供应商提供的方案，进行综合评审:  (1)对本项目特点和难点理解准确，方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性实用性、针对性强，得5分；  (2)对本项目特点和难点理解基本准确，方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性和针对性，得3分；  (3)对本项目特点和难点理解有待提升，方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得1分；  (4)方案不可行或者未提供得0分。 | 0-5 |
| 售后方案 | 投标供应商针对本项目理解,根据项目实际需求，提供符合本项目的售后方案，内容包括：  1.售后服务内容；  2.售后服务响应时间；  3.投入售后服务人员配备。  磋商小组根据供应商提供的方案，进行综合评审：  （1）对本项目特点和难点理解准确，方案优于本项目采购需求，完整详细，可行性、实用性、针对性强，得5分；  （2）对本项目特点和难点理解基本准确，方案适合本项目采购需求，完整详细，具有可行性、实用性和针对性，得3分；  （3）对本项目特点和难点理解有待提升，方案基本适合本项目采购需求，可行性、实用性、针对性有待改善，得1分；  （4）方案不可行或者未提供得0分。 | 0-5 |
|  | 类似业绩 | 供应商每具有一个市级及以上的医保领域类似项目业绩的得5分，满分10分。  注：投标文件中提供业绩合同、项目验收证明材料扫描件，不提供或提供不全的不得分。 | 0-10 |
| 价格分  （20分） | 价格分统一采用低价优先法，即满足磋商文件要求且最终报价最低的价格作为评标基准价，其价格分为满分20分。其他磋商供应商的价格分统一按照下列公式计算（四舍五入保留至小数点后两位数）：  磋商报价得分＝（评标基准价/磋商报价）×20％×100 | | |

2、技术标分汇总方法：对某一供应商的技术标的每一个指标项得分，取各位评委评分之平均值，四舍五入保留至小数点后两位数，得到该供应商该指标项的得分。再将供应商每个技术标的指标项得分进行汇总，得到该供应商的技术标分之和。

3、得分汇总

（1）将每个供应商的技术标分之和加上根据上述标准计算出的价格分，即为该供应商的综合总得分。

（2）按照有效供应商综合总得分由高到低依次排出成交供应商及成交候选供应商。

# **六、响应文件格式**

**项目**

**响**

**应**

**文**

**件**

**第XX包**

**供应商：**

**年 月 日**

## 响应文件资料清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **资料名称** | **备注** |
| 一 | 报价单 |  |
| 二 | 供应商基本信息 |  |
| 三 | 授权委托书 |  |
| 四 | 响应函 |  |
| 五 | 无重大违法记录声明函、无不良信用记录承诺函 |  |
| 六 | 响应情况表 |  |
| 七 | 相关服务承诺函 |  |
| 八 | 发包文件要求和供应商认为需要提供的其它说明和资料 |  |
| ... |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 附件一

## 报价单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **项** | **单价** | **小计金额（元）** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
|  | 其他费用 |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |
| **合计金额（元）** | | | |  |

**供应商盖章：**

**日 期： 年 月 日**

**注：表中所列服务为对应本项目需求的全部服务内容。**

## 附件二

## 供应商基本信息

## 附件三

## **授权委托书**

致：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

本授权书声明： （供应商名称）的 （法人代表姓名）授权 （被授权人的姓名）为我方就 （编号： ）项目发包活动的合法代理人，以我方名义全权处理与该项目洽谈、签订合同以及合同执行有关的一切事务。

特此声明。

**法定代表人签字：**

职 务：

联系手机：

固定电话：

**代理人（被授权人）：**

职 务：

联系手机：

固定电话：

**供应商盖章：**

**日期：**

## 附件四

## 响应函

致：XXX（代理机构名称）

1、根据项目编号： 号发包公告的内容，我方决定参加贵方组织的“ ”项目的发包活动。我方授权 (姓名)代表我方 （供应商单位名称）全权处理本项目发包的有关事宜。

2、我方愿意按照发包文件规定的各项要求，向发包人提供所需的服务。

3、一旦我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于发包人要求的日期内完成项目的全部内容，并交付发包人验收、使用。

4、我方愿意提供贵方可能另外要求的、与发包有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

5、我方完全理解贵方不一定将合同授予最低报价的供应商。

**供应商盖章：**

**日期：**

## 附件五

## 无重大违法记录声明函

本公司郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加本次政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中没有重大违法记录，即没有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。本公司未被政府采购监管部门限制参加政府采购活动或曾被政府采购监管部门限制参加政府采购活动但已不在限制期内。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

**供应商盖章：**

**日期：**

**无不良信用记录承诺函**

本公司郑重承诺，我公司无以下不良信用记录情形：

1、公司被人民法院列入失信被执行人；

2、公司被市场监督管理部门列入企业经营异常名录；

3、公司被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

4、公司被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我公司承诺：合同签订前，若我公司具有不良信用记录情形，贵方可取消我公司成交资格或者不授予合同，所有责任由我公司自行承担。同时，我公司愿意无条件接受监管部门的调查处理。

**供应商盖章：**

**日期：**

## 附件六

## 响应情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **按发包文件规定填写** | | | **按供应商所投内容填写** | |
| **序号** | **内容** | **发包文件要求** | **响应承诺** | **偏离说明** |
| 1 | 技术响应 |  |  |  |
| 2 | 付款响应 |  |  |  |
| 3 | 服务期响应 |  |  |  |
| 4 | 其他 |  |  |  |

**供应商盖章：**

**日期： 年 月 日**

**注：**提供的服务满足采购需求；付款及服务期等均应响应发包文件要求。附件七

## 相关服务承诺函

(供应商可自行制作格式)

附件八

发包文件要求和供应商认为需要提供的其它说明和资料