

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称: 陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目

采购项目编号: **KY2025-1-818**

陕西省医疗保障技术服务中心

陕西开源招标有限公司共同编制

2025年09月15日

第一章 投标邀请

陕西开源招标有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省医疗保障技术服务中心委托，拟对陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：KY2025-1-818

二、采购项目名称：陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目

三、招标项目简介

陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目，具体内容详见招标文件第三章。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、有效的主体资格证明：具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明。

2、财务状况报告：提供2024年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或其开标前六个月内银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可）

3、税收缴纳证明：提供2024年8月至今已缴纳至少三个月的依法缴纳税款的相关凭据（时间以税款所属日期为准、税种须包含增值税或企业所得税），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税款的投标人，应提供相关证明文件。

4、社会保障资金缴存证明：提供2024年8月至今已缴存的至少三个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料。

5、书面声明：参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，以及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的书面声明。本项目拒绝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的投标人参与。

6、承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。

7、法定代表人授权书：法定代表人授权书及被授权人身份证明。（法定代表人直接投标只须提供其身份证明）

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

(二)供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

(三) 供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

(四) 政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

(一) 招标文件获取时间：详见采购公告

(二) 在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

(一) 投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

(二) 投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

(三) 本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：陕西省医疗保障技术服务中心

地址：雁塔区锦业一路60号

邮编： 710016

联系人： 李老师

联系电话： 029-61320021

代理机构：陕西开源招标有限公司

地址： 西安市雁展路1111号莱安中心T6-15层

邮编： 710061

联系人： 杭琨、牛佩文、吕江涛、刘金柯、卢韶华

联系电话： 029-81206622-825

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人： 柴老师、杨老师

联系电话： 029-68936409、029-68936410

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：3,000,000.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，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、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购如有产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供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，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购如有产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购如有产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	<p>采购包1保证金金额：50,000.00元</p> <p>缴交渠道：电子保函,转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：陕西开源招标有限公司</p> <p>开户银行：交通银行西安甜水井街支行</p> <p>银行账号：86113010750181502000393</p>
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：参照国家计委《招标代理服务费收费管理暂行办法（计价格（2002）1980号）的标准下浮10%收取。本项目代理服务费按服务计取。</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
16	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否

19	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p>
----	------	--

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件的最终解释权由陕西省医疗保障技术服务中心和陕西开源招标有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省医疗保障技术服务中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西开源招标有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省医疗保障技术服务中心。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西开源招标有限公司。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。
- 五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

- 一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
 - （一）投标邀请；
 - （二）投标人须知；
 - （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）评标办法；

（六）投标文件格式；

（七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5开标、资格审查、评标和中标

2.5.1开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库

〔2016〕125号〕的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标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。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5 履约验收方案

采购包1:

由陕西省医疗保障技术服务中心统一组织，采购人与相关人员组成验收小组完成验收。双方根据最终验收情况，编写最终验收报告。中标人应完成项目验收资料的准备。在服务过程中出现性能指标或功能上不符合标书和合同要求时，由中标人负责解决，采购人有拒绝验收的权利并保留索赔权利。本项目的实施过程中将产生大量的技术及管理文档，中标人应协助采购人，负责建立、维护、交接项目实施过程中产生的各类文档，确保项目文档的内容体现本项目的实施过程，并确保项目文档的完整性和准确性。

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；

- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人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；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西开源招标有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西开源招标有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西开源招标有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包括但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：杭琨、牛佩文

联系电话：：029-81206622-825

地址：西安市雁展路1111号莱安中心T6-15层

邮编：710061

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目，具体内容详见项目需求。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：3,000,000.00

采购包最高限价（元）：3,000,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目	1.00	3,000,000.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：陕西省医疗保障信息平台智能客服服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标		
		一、项目基本情况		
		序号	内容	说明
		1	项目背景	为贯彻落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办发〔2020〕45号）通知精神，结合《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）的文件要求，利用5G视频客服打造陕西省特色的医保业务服务平台，实现医保业务办理全程线上化、无纸化和数智化，提高医保行业标准化、智能化及信息化水平，推动陕西省医保事业发展，推动医保、医疗、医药改革联动，加快践行统一高效的全民医疗保障制度，更好地满足人民群众日益增长的医疗保障需求，推进健康陕西建设，助推新时代陕西落实“五新”战略任务。

2	执行依据	<p>国家医疗保障局下发的以下文件：</p> <p>《医疗保障信息平台建设指南》；</p> <p>《关于医疗保障信息化工作的指导意见》；</p> <p>《医疗保障信息系统安全开发规范》；</p> <p>《医疗保障核心业务区网络安全接入规范》；</p> <p>《XJ-A01-2019医疗保障信息平台云计算平台规范》；</p> <p>《XJ-B01-2019医疗保障信息平台应用系统技术架构规范》；</p> <p>《国家医疗保障局关于进一步深化推进医保信息化标准化工作的通知》</p> <p>《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办发〔2020〕45号）</p> <p>《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）</p> <p>《国务院办公厅关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知》（国办发〔2021〕36号）。</p>
3	项目目标	<p>通过智能客服平台与运营服务体系建设，发挥“5G视频+智能化+医保”思维，应用5G视频、AI智能化、移动互联网等先进成熟技术，升级为可视化智能医疗保障服务热线平台，畅通医保部门与广大群众的沟通联络渠道，实现一站式联办、一体化服务，逐步将医疗保障各项服务从线下转至线上，通过“数据多跑路”打通医疗保障公共服务的堵点和难点，不断提升医保能力水平。</p>
4	项目内容	<p>医保智能客服热线平台应以用户需求为导向，以医保知识为核心，以人工智能为驱动，为招标人提供集智能问答、视频服务、知识管理、智能引擎等功能于一体的医保智能客服热线平台服务，实现通过智能客服机器人，提升医保业务咨询业务的人性化、智能化、便捷化，提升医保服务的质量和效率，满足参保群众多样化和个性化的咨询服务需求。</p>

二、采购内容和采购要求

（一）采购清单

项目类型	类型	数量	单位	备注
智能客服服务	12393智能客服服务（人工坐席）	30	个/年	其中不少于20个专职人工坐席，及10个机动人员保障人工坐席

（二）技术参数要求

1.本项目依照《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），通过医保特服号码12393来建设医保客服服务热线系统。本项目性质为购买服务，投标人按陕西医保服务中心要求提供呼叫中心平台服务、呼叫中心话务运营服务两部分。投标人应在本项目中标公告发出之日起10个工作日内在陕西省行政区域内提供热线办公场地并设置常驻机构，15个工作日内内场地需具备能够满足服务要求网络环境及接续环境，25个工作日内全部服务人员到位并符合上岗要求。

2.呼叫中心平台服务主要建设内容：为实现陕西省医保业务办理的全程线上化、无纸化和数智化，充分利用陕西省地区的5G网络覆盖优势，结合5G视频客服和智能AI等新技术升级陕西省医保业务服务平台，构建陕西省医保的“全媒体、智能化、多融合、大数据、一体化”架构体系，实现陕西省医保局统一线上业务办理、实施效能监督、数据决策分析、业务服务创新等作用。

采用5G视频通信接入技术，建设统一接入的视频医保热线服务平台，为陕西省市民提供全天候无缝的医保服务平台。利用语音识别ASR、语音合成TTS、语音理解NLP等智能AI技术建设数智化医保平台，提升陕西省医保数智化转型，实现降本增效。

3.定制化服务首先要满足陕西省12393医保服务热线平台与12345服务热线形成话务转接机制、工单转派机制，当市民拨打12345服务热线询问与医保服务相关问题时，12345服务坐席按照一般类（简单咨询/查询）问题直接进行解答，疑难复杂、业务办理、投诉类问题按照12345服务规范通过电话直接转接或记录工单的形式，转派至12393承接处理。12393与12345定期进行数据交互对接。

4.呼叫中心话务运营服务主要包含场地建设、人员配备、现场运营管理和培训、考核、日常管理等。

5.投标人须按照技术要求完成“陕西省12393医保服务热线平台”建设，提供呼叫中心平台服务和呼叫中心话务运营服务等。

6.投标人须提供平台建设总体技术方案、运维方案、培训方案、应急响应预案、人员管理运营方案、服务质量保障方案，需保证方案全面、具体、要素齐全、可操作性强。

7.投标人须按陕西省医疗保障技术服务中心要求，建立运营、运维管理制度，严格按照运营、运维管理制度开展相关管理工作，并基于运营、运维管理制度和相关服务标准协助陕西省医疗保障技术服务中心建立运营、运维工作考核指标和考核方法，为陕西省医疗保障技术服务中心开展相关考核工作提供基础。

8.建设运行过程中，投标人须具备根据各地各单位实际情况及时调整方案、提供服务团队的能力。

投标人提供上述服务应遵循以下原则：

（1）先进性：在技术上必须具备前瞻性，根据未来技术的发展趋势，考虑整个系统的体系架构，选择先进的系统平台、基于最佳实践的应用系统设计，保证在一定时期内整个系统技术的先进性。

（2）稳定性：应具备长期高稳定性、高可靠性运行的能力；具有高吞吐量、强大处理能力及无差错传输的能力；能满足业务高峰处理的需要，能适应各种特殊情况给系统带来的压力，确保系统7×24小时不间断运行。

（3）安全性：系统应建立在成熟稳定的系统部署环境和应用软件基础上，通过完善的备份恢复策略、安全控制机制、运行管理监控和故障处理手段来保障系统的安全、稳定。

（4）可扩展性：系统应具备良好的可扩展能力，支持平滑扩容，可根据用户访问量的增加，平滑扩展系统容量；支持不改变系统架构的前提下扩展系统功能，满足今后业务发展的需要。

（5）接口开放性：系统具有良好的开放性，能够提供相关的开发接口，如CTI、报表等接口，并可根据需要开放所需要的数据及定制接口，与第三方信息系统进行对接。

（6）可管理性：系统建设时，必须考虑座席设备的日常维护、信息安全、统一管理需求，确保平台投入运营后，可完成对座席群的全面维护与统一管理。

（7）可维护性：系统应易于维护，提供统一的维护界面并能够通过该界面对远程设备进行管理和维护：包括实时监控、远程重启等；易于分析和测试、易于发现和定位故障，并通过良好的系统设计保证故障的隔离。

（三）服务内容

3.1语音服务平台软件搭建

通过购买服务的方式，投标人根据要求，为陕西省医疗保障技术服务中心定制开发并部署呼叫

中心系统智能化升级，包括核心平台构架升级、“5G视频”客服系统、7×24小时智能问答服务、智能座席助手、陕西省医保智能知识库等模块，以及包括部署系统所需的相关配套支撑环境服务。

3.1.1核心平台构架要求

具体建设内容包括：

(1)系统可提供便捷的资源扩容能力，支持各种网络融合，支持对全省现有咨询热线平台人工座席进行扩容，具备分布式处理能力，同时系统具备横向、纵向扩容能力，可实现系统平滑扩容。

(2)系统后期承载全省医保热线话务接入，通过系统接入各统筹区对外咨询服务热线号码，实现全省话务统一接入省客服中心，完成省客服中心集中平台，对多个统筹区统一管理。

(3)系统提供智能的路由分配策略，能保证用户的呼叫送到最合适的服务座席，提供最恰当的服务，并保证了路由的途径最优。

3.1.2“5G视频”客服系统

“5G视频”客服系统系统需满足陕西省12393医保热线服务中心座席的使用，支持实现在线进行人证信息核验方式辅助完成身份验证，在视频通话过程中，支持座席通过多种方式实现远程指导、辅助填单证件留存等业务场景。通过更多丰富易用功能辅助视频办理，如屏幕共享、截屏抓拍、同步白板、智能双录/回放等实用性功能。具体要求内容如下：

(1)支持基于5G与VoLTE接入，客户不用安装任何客户端以及关注公众号，通过拨打服务热线号码，即可一键接入，实现视频服务的接入功能。

(2)支持音视频的接入和排队，并且可以根据要求进行音视频的不同路由，支持音频和视频统一排队路由。包含智能路由、VDN路由、ACD排队、溢出排队、指定服务坐席排队、多技能和多等级等混合排队路由。

(3)支持市民通过手机终端点击“视频通话”按钮，向医保热线平台发起VOLTE视频通话呼叫，系统判断呼入业务类型，系统自动完成视频客服座席分配，视频客服座席点击业务系统来电弹屏“接听”按钮接收一对一的视频通话请求，系统自动将双方连线开启双向清晰、稳定的实时音视频通讯效果。

(4)视频客服支持视频呼入/呼出、接听/挂断、视频转呼、视频切换等功能。在已经创建一对一视频服务过程中，视频座席端认为需要邀请第三方专家加入讨论，比如需要咨询专家意见，推送邀请页面到第三方专家的手机，第三方用户点击邀请页面上的“接受”按钮，进入到同一个视频会议室。实现多方视频通话功能。

(5)在视频通话过程中，座席侧的背景可以根据场景动态定制和替换。

(6)基于业务要求，需要用户与座席在视频通话过程中，支持查看录像回放的时候，可以根据标签定位至对应画面。

(7)在座席和客户的沟通过程中，如果不想让客户听到视频声音，可以选择只看视频不听声音，即静音；如果不需要静音的话，则“取消静音”即可。

3.1.3提供7×24小时智能问答服务

建设热线电话渠道智能客服机器人，利用人工智能技术全方位承接参保人的问题咨询，提供7×24小时智能问答服务。具体建设要求如下：

1.结合智能知识库体系，把常见的、简单的、流程性的咨询用智能导航机器人解决，通过机器人引导式的提问，调用“医保知识库”内的信息储备来解答参保群众的异地就医、医疗报销、职工医保门诊共济等高频类问题，减轻话务压力，提升服务应答率及热线接听率。

3.1.4建设智能座席助手功能

智能座席助手需满足陕西省12393医保热线服务中心座席的使用，在人工座席受理参保人业务

咨询办理的过程中，针对参保人问题智能化地向人工座席提供业务流程指引、知识推荐、工单辅助录入等。需要具备以下功能：

（1）通过实时语义理解客服与参保人的对话，自动识别所需的知识点，并第一时间将知识推送给客服，省去人工座席手动搜索知识的时间，同时有针对性地向参保人推送相关待遇政策和服务办理信息；会话过程中也会对监测到的服务禁语等敏感词进行实时预警。

（2）客户服务中心座席辅助功能，能够根据客户的静音时长、说话的声调、说话的语气词等因素，对客户的情绪进行识别，例如：急脾气、温柔型等，根据客户的情绪识别对客户进行针对性个性化的服务。知识推荐功能，是客服人员在接听电话的同时，座席辅助系统主动识别客户的进线意图，调取后台知识库，利用FAQ/知识图谱的手段，实现知识的主动推荐。

（3）为呼叫中心座席人员提供智能辅助，通过语音识别将呼入电话转为文本，并进行实时匹配标准答案，便于座席人员快速获取最佳专业话术回复，提升服务效率及准确性。

3.1.5构建陕西省医保智能知识库

智能知识库需满足陕西省12393医保热线服务中心座席的使用，支持提供服务指南、场景服务、医院就医流程、业务办理等信息及功能。需要具备以下功能：

（1）实现参保人只需提问，即可开启服务全流程“场景导航”，了解医保政策、直击办理环节、关联就医流程，为参保人提供全流程闭环服务体系。

（2）通过树状结构建立知识库，支持自定义标签、多级知识录入和批量导入，可通过树状结构快速查询知识库。

（4）知识库已经建立，在知识没有发布之前，知识库处于知识库暂存状态，等待知识库审核和发布。

（5）知识库的建设，按照预先设定的流程进行，包括知识库审核，具有权限的管理人员才有权限审核知识库，知识库的审核具有知识库审核通过和知识库审核未通过。

（6）对于未通过审核的知识库，返回提交人进行重新提交知识库或者取消提交知识库。

（3）实现秒级高质量的数据搜索查询，只需要输入关键字，就可以将在主题、关键字、正文等信息中出现过相关信息的表格、PPT、word、PDF中迅速搜索出来，极大地提高搜索速度。

（7）支持多种格式资料上传和检索；可以直接浏览带图片、表格和各种字体的文档正文，也可以对pdf、word、excel、ppt等格式文件做附件的文档实现类似百度文库的浏览效果。

（8）支持个人账户对知识点的收藏，可以将常用的文档加入收藏夹中，在知识库浏览的主页中快捷浏览收藏夹内的文档。

3.1.6 配套基础环境支撑

1.提供陕西坐席职场至系统平台数据专线两条，互为主备；提供医保公共服务区至系统平台数据专线两条，互为主备；提供三网短信网关至系统平台数据专线一条，以上数据专线具备平滑升级扩展至更高带宽的能力，在交付后根据业务实际需求扩容。

2.提供系统建设所需的虚拟机资源和其它相关配套资源。

3.提供三网语音中继线路接入能力。

4.提供短信下发能力。

3.2建立服务团队

3.2.1人员管理要求

1.通过购买服务的方式，为陕西省12393医保热线服务中心平台组建并运行不少于20人的专职人工座席，及1名热线客服主管、1名项目负责人和不少于1名技术专家的呼叫服务团队。同时配合

陕西省12393医保热线服务中心更新维护知识库，开展相关人员业务培训等工作。

2.投标人负责座席人员的基础培训，并制定完善的岗前、在岗培训规划，确保业务能力适应工作需要。12393热线后台可应请求参与对接线座席人员的业务培训。

3.2.2岗位人员要求如下：

（1）客服正常在岗人员不少20人，应具备大专（或以上）学历、普通话水平测试等级证书（二级乙等或以上）、平均年龄35岁以下，并设置相应的管理人员及培训人员。并提供10个机动人员保障人工坐席。

（2）配置1名热线客服主管、1名项目负责人和不少于1名技术专家,其中主管具备5年以上的呼叫中心职场管理经验，项目负责人具备3年以上的项目管理经验，技术专家具备与本项目相关的专业技术能力。

（3）客服坐席实行365天，7*24小时服务。

（4）对所有选派到本项目的工作人员进行培训考核通过后方可上岗。

3.3座席职场布置

此项目使用的呼叫中心场地及配套设施，须由投标人提供，具体需求如下：

（1）投标人提供职场内座席需配备专业的座席软硬件设备包括座席卡座及座椅、电脑终端、电话接口和专业耳机等。

（2）语音服务职场场地应包括呼叫中心、会议室、培训室、休息室、更衣室、食堂等，并按照招标人要求进行设计和装修，统一风格，悬挂明显标识，人员统一着装。根据陕西省医疗保障技术服务中心要求，进行职场的软装工作。

3.4 12393短号码落地工作

12393号码落地服务方面：需提供12393号码落地至系统平台的全流程服务，包括协同通信管理局、通信运营商等全部工作。完成12393号码落地开通工作，包括：申请移动、联通、电信等运营商的语音中继资源，保证高峰期资源占用不超过80%，若话务量上升，及时提供扩容服务；提供号码落地的机房，并负责相关落地工作提供机房及设备并完成集成工作；完成本市呼叫业务的开通等工作。

3.5需求清单及性能要求

“语音服务平台软件”系统需求

系统需要具备与其它话务平台系统接口对接的能力，满足与政府12345热线平台的对接。

包含：核心平台构架升级、“5G视频”客服系统、7×24小时智能问答服务、智能座席助手、陕西省医保智能知识库模块。需求列表如下：

功能类别	二级功能	功能点列表
5G视频客服	IVVR导航	用视频方式向客户提供IVR导航
		视频上传分享
	视频交流	面对面服务
	虚拟背景	背景切换
	音视频切换	音视频切换
	共享屏幕	信息推送
	视频录像	视频记录
	视频静音	只看视频不听声音
		智能语音识别（ASR）

智能化应用	智能化支撑	语音合成（TTS）
		自然语言处理（NLP）
		上下文理解
		多轮对话
		内容检索
		情绪分析
		语速分析
		静音分析
		知识推荐
	智能坐席助手	语音识别转写
		智能辅助
		精准回答
	智能应答	智能推荐
		愉快聊天
智能知识库管理	多级知识录入	
	多级知识审核	
	多级知识发布	
	知识模糊查询和匹配	
	多级分类管理	
	批量导入	
	知识点的收藏	
	自定义标签	

3.5.2性能要求

1. 系统要求：支持兼容信创资源部署，设计软件要求拥有自主知识产权。
- 2.音视频编解码功能要求：

音视频编解码能力

接入媒体编解码

音频编解码

支持OKI24k、OKI32k、wav等格式的语音文件，支持G.711、G.729、AMR-NB、iLBC等编解码。

支持RFC2833带外传递号码

支持RFC2198冗余传输

支持静音压缩

支持丢包补偿、动态JitterBuffer等语音质量增强

高清音频编解码

支持AMR-WB编解码

支持视频编解码H.264/265，文件格式3GP，图像格式不低于480P、720P
- 3.语音识别及语音合成（ASR、TTS）指标要求
- 支持实时语音转文字功能、录音文件转文字功能、一句话语音转文字功能，支持话者分离、坐

	<p>席及用户情感分析、静音检测、语速检测等功能。</p> <p>提供数字串听写功能，提取车牌、日期、电话、数字、钱、地址、姓名等信息。</p> <p>支持数字串自动规整功能，可以准确识别日期、金额、单号等阿拉伯数字。</p> <p>提供端点检测功能，用户语音的起始点、结束点检测，支持前后端点配置修改并会话级生效。</p> <p>支持软件噪声消除功能，满足噪音环境下的语音输入需求。</p> <p>支持提前在系统中录入人名、地名专业词汇等专有名词，经过系统训练优化后有效提升该词的录入准确率。</p> <p>支持列表敏感词和常用词替换，将识别结果中的某些指定文字替换成列表中映射的文字。</p> <p>中文普通话场景下，语音识别准确率应不低于85%。</p> <p>支持实时展示词级别识别结果。</p> <p>支持客户方自助语音语料识别率训练。</p> <p>支持实时语音转写、一句话转写及录音文件转写两种模式。</p> <p>TTS转写支持多种声音模型，支持自动合成及真人配音功能。</p> <p>4.自然语义理解能力（NLP）指标要求</p> <p>句法语义分析：通过句法、词性、词语关联性等分析句法重点，通过核心算法逻辑计算句子相似度，正确理解句子通用语义信息，更精准地进行问题匹配；</p> <p>关键词抽取：从用户问句中识别关键词。</p> <p>情感分类：使用机器学习技术，判别用户表达中的情感极性。</p> <p>自然语言理解：使用机器学习技术，自动挖掘用户表达中的有效信息。</p> <p>自然语言处理基础的技术：分词与词性标注、新词发现技术、命名实体识别、寒暄问答、上下文关联识别、动态知识载入、多意图识别、意图推荐等技术</p> <p>相似问题生成：基于深度学习技术，自动生成与机器人知识库中间句相似的句子，自动扩充机器人知识库中的问句。</p> <p>文本相似度计算：使用深度学习技术，计算用户问句与机器人知识库中间句的相似度。</p> <p>3.6集成、培训和运营需求</p> <p>投标人应按要求向陕西省12393医保热线服务中心提供系统集成建设、运维等服务，并按照陕西省12393医保热线服务中心要求提供对不同团队、不同岗位的培训，包括但不限于以下工作：</p> <p>（1）系统建设。按照陕西省12393医保热线服务中心相关技术文档要求，完成陕西省12393医保热线平台运行环境搭建、设备安装调试、系统联调，软件研发及部署，并提供相关运维服务。</p> <p>（2）业务培训。针对专职人工座席呼叫服务团队，开展智能化系统使用培训，内容包括“陕西省12393医保热线平台”概况、智能系统基本任务、智能系统基本功能、智能系统应用、智能知识库的使用等多个环节的全方位系统使用培训。</p> <p>（3）运维人员保障。在运维服务期内，建立专项运行维护团队，在座席职场和设备机房开展日常维护、系统调整、故障处置、现场技术支撑等服务:设置职场专属运维岗位，同时在岗不少于1人，提供7×24小时监控话务系统平台运行状态、现场工作环境维护、系统升级、知识库维护和系统故障处置，配合陕西省12393医保热线服务中心完成其他指定工作，国家重大会议、重大活动期间，提供加强运维保障服务。</p> <p>（4）安全保密服务。建立安全保密制度，针对相关人员开展保密教育和管理、监督，杜绝陕西省12393医保热线服务中心业务数据和用户个人信息泄露等安全事件；投标人提供相应的网络安全防护措施，满足国家网络安全等级保护要求。服务风险控制制度建设及实施情况，数据异地灾备等不能因安全问题出现业务数据泄露、服务中断、数据丢失等问题，必须保障7×24不间断无故障运行。</p>
--	--

--	--	--

3.2.3人员配置要求

采购包1：
根据招标文件要求及合同约定执行

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：
根据招标文件要求及合同约定执行

3.2.5其他要求

采购包1：
根据招标文件要求及合同约定执行

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：
服务期：1年

3.3.2服务地点

采购包1：
陕西省医疗保障技术服务中心指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：
由陕西省医疗保障技术服务中心统一组织，采购人与相关人员组成验收小组完成验收。双方根据最终验收情况，编写最终验收报告。中标人应完成项目验收资料的准备。在服务过程中出现性能指标或功能上不符合标书和合同要求时，由中标人负责解决，采购人有拒绝验收的权利并保留索赔权利。 本项目的实施过程中将产生大量的技术及管理文档，中标人应协助采购人，负责建立、维护、交接项目实施过程中产生的各类文档，确保项目文档的内容体现本项目的实施过程，并确保项目文档的完整性和准确性。

3.3.4支付方式

采购包1：
分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1： 付款条件说明： 签订合同后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 45.00%。
采购包1： 付款条件说明： 服务期满9个月未发生重大事故，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 45.00%。
采购包1： 付款条件说明： 服务期满10个月未发生重大事故并出具后续服务期的履约承诺书，经甲方确认合格后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1：
根据招标文件要求及合同约定执行。

3.5其他要求

1、结合项目实际特在此处进行说明：本项目合同履行期限：一年（服务起止时间按采购人实际要求），若因国家或省委省政府工作安排变化，将根据有关政策或要求缩短服务期限，提前终止合同。费用按照实际服务情况进项支付。2、招标文件要求签字或盖章之处，非法人单位均参照执行。3、中标单位领取中标通知书时，提交纸质投标文件正本壹份、副本贰份、电子版壹份（U盘壹份注明单位名称）编辑目录和页码，内容和通过电子化交易平台实施的政府采购项目提交的投标文件一致。纸质投标文件正副本分别胶装。4、保证金的退还：自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金,自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组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等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函 4.投标人资格证明文件.docx
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	4.投标人资格证明文件.docx
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	4.投标人资格证明文件.docx 投标函

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	有效的主体资格证明	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明。	4.投标人资格证明文件.docx
2	财务状况报告	提供2024年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或其开标前六个月内银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可）	4.投标人资格证明文件.docx

3	税收缴纳证明	提供 2024年8月 至今已缴纳至少三个月的依法缴纳税款的相关凭据（时间以税款所属日期为准、税种须包含增值税或企业所得税），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税款的投标人，应提供相关证明文件。	4.投标人资格证明文件.docx
4	社会保障资金缴存证明	提供 2024年8月 至今已缴存的至少三个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料。	4.投标人资格证明文件.docx
5	书面声明	参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，以及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的书面声明。本项目拒绝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的投标人参与。	4.投标人资格证明文件.docx
6	承诺函	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。	4.投标人资格证明文件.docx
7	法定代表人授权书	法定代表人授权书及被授权人身份证明。（法定代表人直接投标只须提供其身份证明）	4.投标人资格证明文件.docx

4.3
落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

第五章 评标办法

5.1 总则

一、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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价有可能影响项目质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	开标一览表 标的清单

2	投标人名称	投标人名称与营业执照、资质证书一致	7.保证金交纳凭证保函.docx 2.服务内容及服务要求应答表.docx 中小企业声明函 3.商务条款响应说明.docx 投标函 4.投标人资格证明文件.docx 残疾人福利性单位声明函 6.投标人承诺书.docx 5.投标方案说明.docx 标的清单 投标文件封面 1.分项报价表.docx 监狱企业的证明文件
3	投标文件的签署、盖章	投标文件按招标文件要求的数量、计量单位、报价货币及签字盖章	开标一览表 7.保证金交纳凭证保函.docx 2.服务内容及服务要求应答表.docx 中小企业声明函 3.商务条款响应说明.docx 投标函 4.投标人资格证明文件.docx 残疾人福利性单位声明函 6.投标人承诺书.docx 5.投标方案说明.docx 标的清单 投标文件封面 1.分项报价表.docx 监狱企业的证明文件
4	投标有效期	投标有效期达到招标文件要求	投标函
5	投标保证金	保证金交纳符合招标文件要求	7.保证金交纳凭证保函.docx
6	其他实质性要求	符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求	3.商务条款响应说明.docx 2.服务内容及服务要求应答表.docx 投标函 4.投标人资格证明文件.docx 5.投标方案说明.docx 标的清单 1.分项报价表.docx

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投

标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不应响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不应响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）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；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）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。

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。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选供应商、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

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：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）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。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。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排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。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。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

- 一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审因素	评审标准
------	------

分值构成		详细评审 90.00 分 报价得分 10.00 分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	总体技术响应	逐条响应并满足技术参数要求文件中全部技术指标及服务内容要求的计满分 25 分；负偏离每项扣 0.5 分，扣完为止。（注：偏离情况除偏离表响应外还需尽可能多的提供相应的参数证明文件，文件包括但不限于：证明投标的合格性和符合招标文件规定的技术文件）	25.0000	客观	5.投标方案说明.docx
	服务团队组建方案	投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定服务团队组建方案。根据方案的科学合理性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计 5 分；2、方案存在 1 处瑕疵计 4 分；3、方案存在 2 处瑕疵计 3 分；4、方案存在 3 处瑕疵计 2 分；5、方案存在 4 处瑕疵计 1 分；5、方案存在 5 处及以上瑕疵或未提供方案计 0 分。所称“瑕疵”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。	5.0000	主观	5.投标方案说明.docx

座席职场布置方案	<p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定座席职场布置方案。根据方案的科学合理性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计6分；2、方案存在1处瑕疵计5分；3、方案存在2处瑕疵计4分；4、方案存在3处瑕疵计3分；5、方案存在4处瑕疵计2分；6、方案存在5处瑕疵计1分；7、方案存在6处及以上瑕疵或未提供方案计0分。所称“瑕疵”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>	6.0000	主观	5.投标方案说明.docx
12393短号码落地方案	<p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定12393短号码落地方案。根据方案的科学合理性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计6分；2、方案存在1处瑕疵计5分；3、方案存在2处瑕疵计4分；4、方案存在3处瑕疵计3分；5、方案存在4处瑕疵计2分；6、方案存在5处瑕疵计1分；7、方案存在6处及以上瑕疵或未提供方案计0分。所称“瑕疵”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>	6.0000	主观	5.投标方案说明.docx

详细评审	呼叫中心集成运营服务方案	<p>投标人根据项目特点及智能客服服务技术要求制定呼叫中心集成运营服务方案。根据方案的科学性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计5分；2、方案存在1处瑕疵计4分；3、方案存在2处瑕疵计3分；4、方案存在3处瑕疵计2分；5、方案存在4处瑕疵计1分；6、方案存在5处及以上瑕疵或未提供方案计0分。</p> <p>所称“瑕疵”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>	5.0000	主观	5.投标方案说明.docx
	培训方案	<p>投标人针对本项目提供培训方案，为采购人培训操作维护人员，以保障使用过程中能熟练操作、维护和正常使用，培训方案包含但不限于培训内容、培训方式以及培训计划安排等方面。根据方案的科学性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计5分；2、方案存在1处瑕疵计4分；3、方案存在2处瑕疵计3分；4、方案存在3处瑕疵计2分；5、方案存在4处瑕疵计1分；6、方案存在5处及以上瑕疵或未提供方案计0分。</p> <p>所称“瑕疵”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>	5.0000	主观	5.投标方案说明.docx

综合能力	1、具备国家工信部CCSO呼叫中心服务质量和运营管理规范证书，计2分。2、具有《基础电信业务经营许可证》的运营商或具有《增值电信业务经营许可证》的服务商，计2分。3、投标人具有呼叫中心相关专利或软件著作权证书，每提供一个计1分，满分6分。注：对于上述内容，需提供有效期内的证书或资质的证明材料扫描件并加盖单位公章。	10.0000	客观	5.投标方案说明.docx
同类项目业绩案例	投标人需提供2022年1月1日至今（以合同签订日期为准）类似项目业绩，每份业绩计2分，共计10分；（投标人需提供相关业绩合同扫描件，至少包括投标人与用户签订的合同首页、合同关键页、签字盖章页等，缺项视为无效业绩。）	10.0000	客观	5.投标方案说明.docx

团队实力1	<p>投标人提供项目成员名单，包括姓名、年龄、学历、职位、项目经历等，项目成员中需包含班组管理人员、质检培训人员、话务人员等实施人员，团队人员数量、岗位配置、人员素质须符合项目需求，根据人员配置方案的科学合理性、条理性、可行性进行评审。1、方案完全满足需求，无瑕疵计8分；2、方案存在1处瑕疵计6分；3、方案存在2处瑕疵计4分；4、方案存在3处瑕疵计2分；5、方案存在4处及以上瑕疵或未提供方案计0分。</p> <p>所称“瑕疵”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。注：投标人需提供上述人员配置清单及在本单位的任职证明，不提供的不计分。</p>	8.0000	主观	5.投标方案说明.docx
团队实力2	<p>1、项目负责人具有信息系统项目管理师高级证书，计2分，否则不计分。2、项目技术专家具备通信相关高级工程师证书，计2分，否则不计分；注：投标人需提供上述人员相关证书扫描件及在本单位的任职证明，不提供的不计分。</p>	4.0000	客观	5.投标方案说明.docx
服务承诺	<p>投标人在本项目采购需求的基础上，可根据自身情况提供其他利于本项目开展的承诺（包含但不限于信息安全承诺、保密承诺、应急预案、服务质量保障承诺、增值服务、优惠条件等），每提供一条计1分，满分6分。无承诺不计分。</p>	6.0000	客观	5.投标方案说明.docx

价格分	价格分	价格分统一采用低价优先法计算，即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。其他投标人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 / 投标报价)×价格权值×100 计算分数时四舍五入取小数点后两位。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单
-----	-----	---	---------	----	---------------

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.00%	（1）根据《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号的相关规定，对小型和微型企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（2）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，对符合条件的残疾人福利性单位设备的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型、微型企业和监狱企业及符合财政部、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，以上政策同时具备的仅对其进行一次10%的价格扣除，不重复扣除。	开标一览表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

说明：

1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；

2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7 废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

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

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8 定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2 定标程序

- 一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。
- 二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。
- 三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合理理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。
- 四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9 评审专家在政府采购活动中承担以下义务

- （一）遵守评审工作纪律；
- （二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- （三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- （四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；
- （五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；
- （六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- （七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

- （一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。
- （二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。
- （三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- （四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的

评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

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

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

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 开标一览表

详见附件: 标的清单

详见附件: 1.分项报价表.docx

详见附件: 2.服务内容及服务要求应答表.docx

详见附件: 3.商务条款响应说明.docx

详见附件: 4.投标人资格证明文件.docx

详见附件: 5.投标方案说明.docx

详见附件: 6.投标人承诺书.docx

详见附件: 7.保证金交纳凭证保函.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同文本.docx

