

磋商文件

(服务类)

采购项目名称: 12356心理援助热线平台功能升级项目

采购项目编号: LZBE2026-1001

西安市精神卫生中心

龙寰项目管理咨询有限公司共同编制

2026年08月07日

第一章 竞争性磋商邀请

龙寰项目管理咨询有限公司（以下简称“代理机构”）受西安市精神卫生中心委托，拟对12356心理援助热线平台功能升级项目采用竞争性磋商采购方式进行采购，兹邀请供应商参加本项目的竞争性磋商。

一、项目编号：LZBE2026-1001

二、项目名称：12356心理援助热线平台功能升级项目

三、磋商项目简介

按照《12356心理援助热线基本数据目录参考指引（试行）》等数据标准文件所列数据内容建设，支撑我院在全市范围内开展心理援助热线服务，数据统计分析、质量控制、督导培训等工作，并按照院里的要求提供数据上报模版。完成与省级12356平台完成对接。

四、邀请供应商

本次采购采取公告征集邀请磋商的供应商。

公告征集：本次竞争性磋商在“陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）”上以公告形式发布，兹邀请符合本次采购要求的供应商参加本项目的竞争性磋商。

五、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、具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，本项目允许分支机构参与投标，分支机构参与的需提供总公司的授权。（同一机构只允许其本部或一家分支机构参与）：有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，本项目允许分支机构参与投标，分支机构参与的需提供总公司的授权。（同一机构只允许其本部或一家分支机构参与）：法人或者其他组织提供营业执照等证明文件，自然人提供身份证件，分支机构提供营业执照及总公司授权；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；

2、税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证：税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证：供应商在本项目磋商响应文件递交截止时间前十二个月内任意一个月的税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金，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；

3、财务状况报告：财务状况报告：供应商提供 2025年度经审计的财务审计报告（事业法人可提供部门决算报告），经审计的财务报告应满足以下要求：财务报告是指经会计师事务所审计的上述指定年度整个会计年度财务报表（须提供会计师事务所出具的审计报告复印件），复印件至少须包括报告正文、资产负债表、现金流量表、利润表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章和2名注册会计师的签字及盖章。且审计报告应当经过注册会计师行业统一监管平台备案赋码。；或提供供应商基本账户银行出具的递交响应文件截止时间前六个月内的资信证明及供应商基本存款账户开户许可证（或基本存款账户信息）或提供专业担保机构出具的投标担保函；

4、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；其中：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：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；

5、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函：具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函，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；

6、信用状况：信用状况：不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；以响应文件递交截止时间后的查询记录为准；

六、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（<https://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在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-在线服务进行咨询。

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及签章服务查看CA办理流程。

七、竞争性磋商文件获取时间、方式及地址

（一）磋商文件获取时间：详见采购公告或邀请书。

（二）在磋商文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目磋商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磋商文件。成功获取磋商文件的，供应商将收到已获取磋商文件的回执函。未成功获取磋商文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对磋商文件提起质疑。

成功获取磋商文件后，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响应文件编制的，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磋商文件，供应商应当重新获取磋商文件；澄清或者修改后的磋商文件发布日期距提交响应文件截止日期不足5日的，采购人或代理机构顺延提交响应文件的截止时间。供应商未重新获取磋商文件或者未按照澄清或者修改后的磋商文件编制响应文件进行响应的，自行承担不利后果。

注：获取的磋商文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

八、首次响应文件提交截止时间及开启时间、地点、方式

（一）提交首次响应文件截止时间及开启时间：详见采购公告或邀请书。

(二) 响应文件提交方式、地点: 供应商应当在提交首次响应文件截止时间前, 通过项目电子化交易系统提交响应文件。成功提交的, 供应商将收到已提交响应文件的回执函。

九、磋商方式

本项目磋商小组与供应商通过项目电子化交易系统以在线方式进行磋商。磋商会议由磋商小组在线主持, 供应商代表在线参加。供应商应随时关注项目电子化交易系统信息, 及时参与在线磋商。供应商登录项目电子化交易系统, 与磋商小组进行在线磋商、提交供应商响应表, 供应商响应表应加盖供应商(法定名称)电子印章。

十、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、融资贵的问题, 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(<https://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, 凭项目成交结果、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。

十一、联系方式

采购人: 西安市精神卫生中心

地址: 陕西省西安市长安区康和路666号

邮编: /

联系人: 雷老师

联系电话: 029-63609379

代理机构: 龙寰项目管理咨询有限公司

地址: 西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室

邮编: 710065

联系人: 吴岳、陈钊、刘强

联系电话: 029-88228899-652

采购监督机构: 西安市财政局政府采购管理处

联系人: 杜新星

联系电话: 029-89821846

第二章 供应商须知

2.1 供应商须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：1,100,000.00元 供应商采购包报价高于采购包采购预算的，其响应文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	详见第三章。 供应商的采购包响应报价高于最高限价的，其响应文件将按无效处理。
3	评审方法	综合评分法(详见第六章)。
4	是否接受联合体	采购包1：不接受 如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本磋商文件要求的资格条件和能力。 1.两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 2.参加联合体的供应商均应当具备本法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 3.联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
5	落实节能、环保产品政策	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。 2.本项目采购的/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，否则作无效响应处理。 3.本项目采购的/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，本项目采购的/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。
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）	（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）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定。 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六章。 （其他情形）不适用。

7	本国产品价格扣除（若采购项目适用本国产品标准）	本项目应执行《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）及《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）的要求，本项目采购包中执行本国产品价格扣除情况，具体扣除比例及规则见采购文件第六章。
8	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	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。 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下采购活动的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；最后评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组采取随机抽取方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。 核心产品清单详见第三章。 在符合性审查、有效报价环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效响应供应商不足3家。
9	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在磋商过程中，磋商小组认为供应商报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组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。供应商提交的书面说明和相关证明材料，应当加盖供应商公章，在磋商小组要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关材料无效，视为不能证明其响应报价合理性。供应商不能证明其响应报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。
10	异常低价审查	本项目应执行财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）的要求，具体内容见采购文件第六章。
11	磋商保证金	缴交方式：否 注：电子保函可通过陕西省政府采购金融服务平台申请办理。
12	标书费信息	免费获取
13	履约保证金（实质性要求）	采购包1：缴纳 本采购包履约保证金为合同金额的5% 说明：1、履约保证金缴纳时间：合同签订后十五个工作日内，乙方向甲方缴纳合同总价5%的履约保证；2、履约保证金退还时间：项目质保期满后30个工作日内，乙方向甲方提出申请，乙方无违约及扣款情形发生时，甲方将履约保证金全额无息退还乙方；
14	响应有效期（实质性要求）	提交首次响应文件的截止之日起不少于90天。
15	招标代理服务费（实质性要求）	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：1、招标代理服务费以中标（成交）供应商的中标（成交）金额为基数，在《国家计委关于印发<招标代理服务收费管理暂行办法>的通知》（计价格[2002]1980号）规定标准的基础上下浮30% 2、中标单位在领取中标通知书之前，须向代理机构支付招标代理服务费。2、招标代理服务费以转账或现金形式缴纳至以下账户：开户名称：龙寰项目管理咨询有限公司 开户银行：平安银行西安高新路支行 账号：30201278019038
16	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
17	成交通知书	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成交供应商发出成交通知书；成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

18	政府采购合同公告、备案	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；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将本项目采购合同通过政府采购平台进行备案。
19	进口产品	不允许
20	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
21	特殊情况	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： （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； （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； （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终止采购活动。
22	其他说明	本磋商文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商采购项目。

二、本磋商文件的最终解释权由西安市精神卫生中心和龙寰项目管理咨询有限公司享有。对磋商文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，磋商项目技术、服务、商务及其他要求，评审细则及标准由西安市精神卫生中心负责解释。除上述磋商文件内容，其他内容由龙寰项目管理咨询有限公司负责解释。

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。本次磋商的采购人是西安市精神卫生中心。

二、“供应商”是指在按照磋商公告规定获取磋商文件，拟参加响应和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或自然人。

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龙寰项目管理咨询有限公司。

四、“网上开启”是指供应商通过项目电子化交易系统在线完成签到、响应文件解密后，采购人或者采购代理机构通过项目电子化交易系统在线完成已解密响应文件的开启工作。

五、“电子评审”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组、磋商小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具磋商报告、推荐成交候选供应商等活动。

2.2.3响应费用（实质性要求）

供应商应自行承担参加竞争性磋商采购活动的全部费用。

2.3磋商文件

2.3.1磋商文件的构成

一、磋商文件是供应商准备响应文件和参加响应的依据，同时也是评审的重要依据。磋商文件用以阐明磋商项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、磋商程序、有关规定和注意事项以及合同草案条款等。本磋商文件包括以下内容：

- （一）竞争性磋商邀请；
- （二）供应商须知；

- (三) 磋商项目技术、服务、商务及其他要求；
- (四) 资格审查；
- (五) 磋商过程中可实质性变动的内容；
- (六) 磋商办法；
- (七) 响应文件格式；
- (八) 拟签订采购合同文本。

二、供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对磋商文件全面作出实质性响应所产生的风险由供应商承担。

2.3.2磋商文件的澄清和修改

一、在提交首次响应文件截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分，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，供应商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。更正内容可能影响响应文件编制的，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磋商文件，供应商应依据更正后的磋商文件编制响应文件。若供应商未按前述要求进行响应的，自行承担不利后果。

2.4响应文件

2.4.1响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与磋商小组在磋商过程中的所有来往书面文件均须使用中文。响应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，磋商小组将其视为无效材料。

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供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2计量单位

除磋商文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3响应货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4知识产权

一、供应商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，如存在前述情形，由供应商承担所有相关责任。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、供应商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，采购项目涉及采购标的的知识产权相关事宜由采购人结合项目实际自主确认或协商约定，具体如下：

供应商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，供应商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、如采用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

四、构成本磋商文件的各组成部分，未经采购人书面同意，供应商不得擅自复印或用于非本磋商项目所需的其它目的。

2.4.5响应文件的组成（实质性要求）

供应商应按照磋商文件的规定和要求编制响应文件。

响应文件具体内容详见第七章。

2.4.6响应文件格式

一、供应商应按照磋商文件第七章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

2.4.7响应报价（实质性要求）

一、供应商的报价是供应商响应磋商项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

二、响应文件报价出现前后不一致的，按照磋商文件第六章磋商办法规定予以修正，修正后的报价经供应商通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖供应商（法定名称）电子印章，供应商逾时确认的，其响应无效。

2.4.8响应有效期（实质性要求）

响应有效期详见第二章“供应商须知前附表”，响应文件未明确响应有效期或者响应有效期小于“供应商须知前附表”中响应有效期要求的，其响应文件按无效处理。

2.4.9响应文件的制作、签章和加密

一、响应文件应当根据磋商文件进行编制，供应商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，使用客户端编制响应文件。

二、供应商应按照客户端操作要求，对应磋商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磋商文件对应项的要求的，其响应文件作无效处理。

三、供应商完成响应文件编制后，应按照响应文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对响应文件进行电子签章和加密。

四、磋商文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的磋商文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的磋商文件，按照澄清或者修改后的磋商文件进行响应文件编制、签章和加密。

2.4.10响应文件的提交（实质性要求）

一、供应商应当在提交首次响应文件截止时间前，通过项目电子化交易系统完成响应文件提交。

二、在提交首次响应文件截止时间后，代理机构不再接受供应商提交响应文件。供应商应充分考虑影响响应文件提交的各种因素，确保在提交首次响应文件截止时间前完成提交。

2.4.11响应文件的补充、修改（实质性要求）

响应文件提交截止时间前，供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5开启、资格审查、磋商和确定成交供应商

2.5.1磋商开启程序

一、本项目为竞争性磋商项目。网上开启的开始时间为响应文件提交截止时间。成功提交或解密电子响应文件的供应商不足3家的，不予开启，采购人或代理机构将终止采购活动。

二、磋商开启准备工作

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。

三、解密响应文件（实质性要求）

响应文件提交截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合响应文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为30分钟；供应商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响应文件解密。供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

开启过程中，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。供应商对开启过程和开启记录有疑义，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供应商提出的询问或者回避申请应当及时处理。

2.5.2查询及使用信用记录

开启结束后，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,查询供应商在响应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、重大税收违法失信主体名单、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,以一个供应商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

详见磋商文件第四章。

2.5.4磋商

详见磋商文件第六章。

2.5.5成交通知书

一、采购人或者磋商小组确认成交供应商后,代理机构在陕西省政府采购网发布成交结果公告、通过项目电子化交易系统发出成交通知书,成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书是采购人和成交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、规章制度规定的成交无效情形的,将以公告形式宣布发出的成交通知书无效,成交通知书将自动失效,并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

三、成交通知书对采购人和成交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、采购人应在成交通知书发出之日起三十日内与成交供应商签订采购合同。

二、采购人和成交供应商签订的采购合同不得对磋商文件确定的事项以及成交供应商的响应文件作实质性修改。

2.6.2合同分包和转包(实质性要求)

2.6.2.1合同分包

一、供应商根据磋商文件的规定和采购项目的实际情况,拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的,应当在响应文件中载明分包承担主体,分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等,必须与成交的一致。

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,不属于成交供应商的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的,成交供应商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。履行分包项目事项应当具备法定资质规定要求的,分包供应商应当具备相应资质。

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、严禁成交供应商将本采购项目采购合同转包。本项目所称转包,是指成交供应商签订政府采购合同后,不履行合同约定的责任和义务,将其全部工程转给他人或者将其全部工程肢解以后以分包的名义分别转给其他单位承包的行为。

二、成交供应商转包的,视同拒绝履行政府采购合同,将依法追究法律责任。

2.6.3合同公告

采购人应当自政府采购合同签订(双方当事人均已完成盖章)之日起2个工作日内,在陕西省政府采购网公告本项目采购合同,但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4合同备案

采购人自政府采购合同签订(双方当事人均已完成盖章)之日起7个工作日内,将本项目采购合同报同级财政部门备案。

2.6.5 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、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，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。

2.6.6 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。

2.6.7 履约验收方案

采购包1：

1.心理援助热线系统验收（1）.系统安装调试完毕并通过试运行后，由采购人组织验收。（2）.正式验收前，供应商须向采购人提交测试方案，经采购人认可后，按照采购人认可的测试方案进行测试。测试通过后，供应商须向采购人提交竣工文档进入后续验收程序。（3）.验收时供应商必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告。（4）.验收资料要求 1）供应商应提供本系统建设的详细的建设方案。2）资料文件的内容要和所提供的产品一致。当系统及软件设备有变更时，供应商应提供修改后的补充文件。2.设备验收（1）.供应商应保证提供给采购人的货物是货物生产厂商原造的，全新、未使用过的，是用符合要求的工艺和材料制造而成的，并完全满足本项目招标文件规定的质量、性能和规格的要求。（2）.供应商提供给采购人的合同货物应通过货物制造厂商的出厂检验，并提供质量合格证书。供应商承诺提供给采购人的合同货物的技术规范应与本项目招标文件中响应货物清单、质量要求和供货部分中的规定及响应文件中货物技术规范偏离表相一致。

2.6.8 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 磋商活动纪律要求

采购人、代理机构应保证磋商活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、供应商和磋商小组成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目磋商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磋商过程和结果。

对各供应商的商业秘密，磋商小组成员应予以保密，不得泄露给其他供应商。

2.7.2 供应商不得具有的情形（实质性要求）

供应商参加响应不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为供应商串通响应：

- （一）不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- （三）不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同供应商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
- （五）不同供应商的响应文件相互混装。

二、提供虚假材料谋取成交；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

四、与采购人或代理机构、其他供应商恶意串通；

五、向采购人或代理机构、磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在磋商过程中与采购人或代理机构进行协商磋商；

七、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照磋商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。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十一条情形之一的，其响应文件无效，或取消被确认为成交供应商的资格或认定成交无效。

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供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- （一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- （二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- （三）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （四）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，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，供应商对采购文件中采购需求的询问、质疑由 龙寰项目管理咨询有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由龙寰项目管理咨询有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 龙寰项目管理咨询有限公司 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（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响响应文件的编制的情形）。

四、供应商认为磋商文件、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）；
- （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（针对磋商文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的磋商文件回执单）。

接收质疑函方式：书面形式。

答复主体：代理机构

联系人：吴岳

联系电话：029-88228899-652

地址：西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室

邮编：710065

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磋商文件、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）。

第三章 磋商项目技术、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

按照《12356心理援助热线基本数据目录参考指引（试行）》等数据标准文件所列数据内容建设，支撑我院在全市范围内开展心理援助热线服务，数据统计分析、质量控制、督导培训等工作，并按照院里的要求提供数据上报模版。完成与省级12356平台完成对接。

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）：1,100,000.00
采购包最高限价（元）：1,100,000.00
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	是否实施本国产品政策
1	12356心理援助热线平台功能升级	1.00	1,100,000.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：12356心理援助热线平台功能升级

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		一、项目概况： 按照《12356心理援助热线基本数据目录参考指引（试行）》等数据标准文件所列数据内容建设，支撑我院在全市范围内开展心理援助热线服务，数据统计分析、质量控制、督导培训等工作，并按照院里的要求提供数据上报模版。完成与省级12356平台完成对接。

2		（一）标准化与兼容性要求 1.技术标准遵循 建立统一的坐席状态监控与调度机制，实现对坐席资源的统筹管理与高效配置。 系统开发需符合国家及心理健康行业相关技术规范，软件接口、软件协议应符合通用标准，确保与各级平台的兼容与对接。 数据接口模块须支持JSON/XML等主流格式，兼容未来新增接入系统的扩展需求。 2.跨平台兼容 支持主流操作系统部署，确保分站点软件差异不影响系统运行。																								
3		（二）、来访者数据安全保护要求 数据分类分级保护：需按照信息安全管理要求，对热线采集的来访者个人信息、咨询记录、危机评估信息等敏感数据完成分类分级，明确不同级别数据的加密存储、传输规范；涉及隐私的数据加密后传输，存储需符合《个人信息保护法》要求。																								
4		（三）、权限与访问控制要求 权限分级管控：系统访问实行分级权限控制（管理员可以设置并控制权限），操作日志完整留痕。权限分级机制，遵循最小权限分配原则，不同角色仅可访问完成对应工作必需的数据与功能，做到权限分离、职责清晰。 身份认证要求：所有登录系统的账号需启用身份认证；对离职、调岗人员账号及时注销，每季度完成一次账号权限核查，留存核查记录。																								
5		（四）、日常运行安全管理要求 安全审计要求：定期进行渗透测试与漏洞扫描，各项数据需设置防篡改机制，仅授权人员可调取、修改或删除。系统需完整记录所有用户操作、数据访问、配置修改行为，生成不可篡改的安全审计日志，日志留存时间不少于6个月，支持溯源查询。																								
6		（五）、应急与业务持续保障要求 风险评估与处置：要求每年至少开展一次全面的信息安全风险评估，识别系统存在的安全隐患，制定对应风险处置措施，形成风险评估报告并动态更新。 数据备份与恢复：建立符合体系要求的分级数据备份机制，每日完成全量数据备份，备份数据存储于独立安全介质。																								
7		二、服务内容 <table><tr><th>序号</th><th>采购标的名称</th><th>数量</th><th>单位</th></tr><tr><td>1</td><td>12356心理援助热线系统</td><td>1</td><td>套</td></tr><tr><td>2</td><td>与省12356平台通过API接口对接、集成存量热线</td><td>1</td><td>项</td></tr><tr><td>3</td><td>提供系统运行所需的国产化信创操作系统</td><td>2</td><td>套</td></tr><tr><td>4</td><td>提供系统运行所需的国产化信创数据库</td><td>1</td><td>套</td></tr><tr><td>5</td><td>采购8T 7200 SATA硬盘</td><td>9</td><td>块</td></tr></table>	序号	采购标的名称	数量	单位	1	12356心理援助热线系统	1	套	2	与省12356平台通过API接口对接、集成存量热线	1	项	3	提供系统运行所需的国产化信创操作系统	2	套	4	提供系统运行所需的国产化信创数据库	1	套	5	采购8T 7200 SATA硬盘	9	块
序号	采购标的名称	数量	单位																							
1	12356心理援助热线系统	1	套																							
2	与省12356平台通过API接口对接、集成存量热线	1	项																							
3	提供系统运行所需的国产化信创操作系统	2	套																							
4	提供系统运行所需的国产化信创数据库	1	套																							
5	采购8T 7200 SATA硬盘	9	块																							
		三、技术要求 （一）12356心理援助热线系统参数要求 语音通讯模块																								

实现话务功能, 接线调度, 语音交换机核心平台采用软交换架构, 基于开放的SIP(Session Initiation Protocol, 会话发起协议) 标准, 能够与第三方的SIP电话连接, 能够与其他设备连接。

座席部署, 采用SIP座席, 支持座席分布部署, 来电者呼入系统号码, 根据主叫号码分配到相应的座席。

坐席并发数量 ≥ 14 , 坐席账号无数量限制。

坐席电话管理, 支持SIP硬电话、SIP软电话。

(3) 维护管理, 提供中文维护界面。

具备自助排队语音模块: 实现热线呼入自助语音服务和话务排队。

▲语音导航: 电话语音导航可视化流程设计功能, 支持通过拖拉操作快速搭建、自定义生成心理热线专属流程模板, 内置普通节点、按键节点、语音识别节点、语音播放节点等核心节点功能, 可灵活组合配置各类来电服务逻辑。同时完整支持流程自定义、测试调试与一键发布上线, 可根据求助用户需求, 完成自助心理疏导语音播报、心理放松疗愈音乐播放、普通心理咨询人工坐席转接, 适配心理热线情绪安抚、日常咨询、危机干预的核心业务场景。

▲话术测试: 对已配置好的智能语音导航话术流程, 进行文字输入测试, 可测试导航流程是否正常或异常。

普通坐席功能: 具备注册、退出、示忙、示闲、发起呼叫、应答来话、保持来话、主叫显示、队列显示、自动播放提示语、坐席工号、坐席忙时语音提示功能、普通呼叫转接(话路转接另一坐席)、智能转接(话路转入其他服务); 三方(多方)通话、满意度调查等

三方(多方)通话功能: 坐席人员可将专家坐席接入通话状态, 由专家提供公众排疑解答以及为坐席人员提供学习机会。

通话保持功能: 在与求助者交流的过程中, 如有其他工作急需处理, 可利用系统的保持功能, 与客户暂时脱离, 待工作结束后, 继续交流。

示闲/示忙功能: 系统具备示闲/示忙功能, 由排队队列进行相应处理, 从而避免无人接听情况。

现场管理: 可以实时监控坐席状态, 中继队列实时状态。

工单模块: 工单模块内容支持12356数据采集标准进行内容设置和数据采集。

报表模块: 业务数量: 呼入次数、呼入通话次数、未接次数、阻塞次数、排队次数、排队放弃次数等。

系统效率: 如: 平均接续时间、平均语音导航时间、平均排队时间、平均应答速度等。

业务效率: 如: 平均通话时间、平均事后处理时间、平均应答速度、工作速度、座席使用率等

外线使用情况: 如: 可用外线数、外线占用数、呼入数、呼出数、空闲数、使用率等。

座席使用情况: 如: 登录座席数、座席分机占用数、座席员占用数、排队等待数、使用率等

IVR 使用情况: 如: IVR 通道总数、占用数、呼入占用数、呼出占用数、空闲数、使用率等。

中继线呼入统计: 选定外线(单个外线、几个外线或全部外线), 选定时间段的呼叫相关数据

。座席员业务量统计: 选定不同的座席员(单个或全部座席员), 选定时间段内的座席员服务指标。

业务组服务指标: 选定不同的业务组, 选定时间段内的业务组服务指标。

座席员分组业务量统计指标: 选定不同的业务组, 选定时间段内的业务组服务指标。

▲心理热线业务统计报表，主要有以下内容：

基础报表：性别比例、年龄分组、职业比例、婚况比例分析、教育状况、居住状况、在本地时间、与咨询人关系、来电者类型、业务类型、主导情绪、近期心境、近期心境应对方式、社会支持情况、易感因素、既往治疗、现在治疗、目前精神类药物服用情况、目前用药、自杀风险评估、主导情绪应对方式、既往是否出现自杀等报表。

按日维度统计的，主要指标-日报表：求助人群统计报表、问题分类统计报表、性别比例统计报表、教育状况统计报表、婚姻状况统计报表、居住状况统计报表等。

按月维度统计的，主要指标-月报表：按性别比例、年龄分组、职业比例、婚况比例分析、教育状况、居住状态、在本地时间、与咨询人关系等。

报表数据需要支持图形化界面展示，其中心理热线业务统计报表需支持最少一种图形化展示，如柱状图、饼形图等。

座席员分组业务量统计指标：选定不同的业务组，选定时间段内的 业务组服务指标。

报表可以输出到 Excel 文件，也可以用趋势图表示报表。

▲支持多种主流浏览器登录

心理援助热线业务模块支持chrome、edge等多种主流浏览器，无需单独安装驱动程序，咨询师通过浏览器方式登录账号，便于使用；

基本信息模块

电话接通后能够自动弹出该来电的咨询记录单，自动显示电话号码、来电地区、来电次数、咨询所用时长等信息，实现来电弹屏，热线坐席状态监控等。

来访者管理，在咨询过程中可收集来电者的基本信息以及既往的诊断、治疗情况、咨询主要问题及处理措施等。采用勾选、下拉菜单选择等方式，便于咨询师记录

评估模块：系统可辅助评估来电者的抑郁情绪、自杀危险及相关因素，评估时，咨询员点击评估模块，按系统设置逐项进行评估。 抑郁情绪及自杀危险评估具体条目是在《抑郁症诊断筛查量表》中 有关抑郁症状筛查和前期自杀研究结果基础上制定的。抑郁评估用时约 10 分钟，评估完成后热线咨询系统会自动显示评估结果，分为：无抑郁 情绪、轻度抑郁情绪和重度抑郁情绪。自杀危险程度由低到高分 7 级。同时，按 0~100 分的方式评估来电者的希望程度、痛苦程度及想死的程度。通过评估对来电者进行筛查分级。

多量表管理：系统提供多种心理测评量表，可以帮助咨询员对求助者的心理状态(如 情绪状态、自杀意念、是否高危等)进行科学评估。咨询员通过自动评判量表分数，得出患者的心理健康评估等级，并按照等级提示对患者进行相应的心理干预及处理方案。

▲自杀危险评估量表：系统提供专业的自杀危险评估量表，可以帮助咨询员对求助者的自杀危险程度进行科学评估。整个量表含有评估逻辑，评估过程中某些题选择是否后，后续分支则不同，评估过程题数不少于55道题，评估后，得出患者的自杀危险状态，给出希望程度、想死程度等情况。

▲高危随访模块： 该模块主要是针对高危来电患者和救援联动电话进行随访，在通话时接线员可根据与患者来电情况，填写是否需要救援联动和危机随访干预，在创建工单时，系统根据选项自动生成随访工单，可对救援联动平台随访、对危机者个人或危机者亲属进行随访，随访完成后，接线员可根据当前沟通情况自行决定是否还需创建下一次随访。

既往来电识别及记录模块：对于使用同一部电话来电的来电者，热线系统会自动识别其来电号码，并显示其来电次数；如果同一个人使用不同的电话来电，咨询员询问既往来电号码并输入曾用电话栏位置，热线系统也会自动调出其用原号码咨询的信息，并累加到当前来电号码中。所以，对于反复来电者，咨询员可以点击该模块查询既往来电咨询记录，获得一些对本次来电有参考意义的信息，保持热线咨询的相对连续性，避免每次来电处理的重复性或不一致性。

多次来电管理模块：系统可自定义设定特定时间内多次来电预警，进行针对性提示，同时按照历次接听内容，调整前置应答方案。

服务质量随访模块：呼出服务，为保证向来电者提供高质量的热线咨询服务，热线每季度安排时间对咨询员的服务质量进行调查随访。在预约质量随访期间，通话时间 ≥ 10 分钟的首次来电者为质量评估随访对象。在征得来电者的同意后，在其来电咨询结束前与来电者约定7天后的随访日期及时间段，并填写在记录单的预约栏内。每次电话随访的时间为5~10min。每季度顺序预约150例随访，至少完成随访120例。

心理援助热线服务质量随访评估问卷共22个条目，包括4个方面：①热线服务质量评估条目，为1~5等级评分，得分越高，表示服务质量越好。②评估热线干预方法对来电者的积极影响存在与否。③热线干预效果评估。④其他，包括了解来电者未去转介机构寻求帮助的原因及其认为热线对他提供的哪些干预方法有效等内容。

转介机构模块：系统可根据来电人员的评估状态，对接精神卫生机构，使来电人员能够进一步接受更加专业的评估和治疗。可根据实际情况进行转介机构的完善和更新。模块中咨询员可以在线查阅国内各省、市的精神卫生专科机构、心理服务机构、法律咨询机构等相关信息。模块给出了各相关机构的服务范围，提供服务人员的资质、服务时间、联系方式和地点等。热线对转介机构每半年进行一次信息核实并对其服务质量态度做简单评估，随时更新、增减转介机构，为来电者提供便捷、可靠、专业的治疗和咨询服务机构的准确信息。

知识库管理模块：

快速查询相关知识、常用心理评估。根据咨询人员的需求及常见来电类型，可设置与热线咨询服务相关的知识信息，接线人员遇到相应问题可通过该模块获取相关知识支撑，如高危来电评估和处理流程、常用自救小方法、抑郁情绪和焦虑情绪处理要点、悲伤来电处理原则和技巧、精神障碍患者处理原则与禁忌、常用精神科药物作用与副作用等。在接听电话过程中，咨询员如遇有难以处理的问题时可以点击此模块，查阅相关知识以帮助自己顺利接听热线。

系统可根据用户需求，不断迭代、更新知识数据库，包括常见咨询类型心理状态评估、高危来电预警、高危人群前置处置方案、情绪类型前置处置方案等。

患者病例管理：对来电者创建病例档案，可以设定关联信息，包括患者病例、治疗历史、随访记录等，也可设定其它关联信息，通过关联事务，可帮助咨询师快速查找历史信息。也可关联附件，关联附件具备上传、下载等功能。

▲危机预案模块：对可能实施自杀、即将实施自杀、两周内曾自杀、刚刚实施自杀这四类来电制定危机预案，针对每一种情况制定危机预案处理流程，系统提示坐席员按照流程处理危机来电，并可通过系统设定醒目提示。

留言功能：对于坐席不在上班时间，或者坐席全忙时，求助患者来电可以通过语音引导进行在线留言。

黑名单管理：对于经常恶意拨打骚扰电话的人，可以将其电话加入黑名单，使其无法转入平台。

个人事务管理：发布通知、公文公告等功能，能够根据部门选择发送人员、表明发送主题、发送内容、公文类型，是否将发送公文置顶，公文处理期限等，公文能够进行编辑并能够发送附件等。

质量控制模块

全程录音：对所有通话进行全程自动录音，支持双轨录音，完整记录接线员与来电者的对话内容，为后续的质量检查和问题分析提供原始资料。

录音检索与回放：支持根据日期、时间、来电号码、接线员等多种条件快速检索录音文件，并能够进行回放查看，

实时监听：管理人员或督导人员可实时监听正在进行的通话，了解接线员的服务状态、沟通技巧运用、问题处理能力等情况，及时发现问题并给予指导。实时监听过程中发现问题时，管理人员可强制中断或插入通话。

会话内容识别定位：具备通过语音识别将普通话录音语音转文字功能，便于在需要时快速定位特定通话的录音。可在线编辑和导出文本。本地化部署，不能采用云端调用方式。

▲质控督导功能：质检督导模板支持自定义配置,管理人员可根据业务管控需求灵活搭建多套差异化督导模板，自主新增、编辑、删除各类评分项目与评分细则，从而适配心理危机干预业务。在通话样本筛选环节，系统提供多条件组合抽取能力，可依托通话起止时间段、呼叫进出方向、坐席组别、业务类型、通话时长等多元筛选维度目标标通话录音，灵活圈定待质检样本池。样本筛选完成后，管理人员可一键发起质控任务分派操作，分派过程支持自定义绑定督导质检员工号、单人分配样本配额等参数，系统按照配置规则自动拆分并下发质检任务，实现质控资源精细化调度，方便质控督导员与接线员更简单灵活的使用质控督导功能。

坐席绩效统计：统计每个接线员的接听量、通话时长、平均处理时间、满意度等绩效数据，便于进行工作考核和绩效评估。

问题分类统计：对来电者反映的问题进行分类统计，分析各类问题的出现频率和趋势，帮助了解公众心理需求的热点和难点，为调整服务重点和培训方向提供依据。

录音质检分配功能：支持主观评分，提供手动选取评分样本和自动选取评分样本功能，并支持依据录音时长、呼叫方向，业务员工号，业务组号，每人抽取样本数为条件，选取录音。

智能语音分析引擎

(1) 智能语音分析引擎：本地化部署智能语音处理基本包，支持智能ASR语音识别。

(2) 智能语音处理端口授权（ASR）：本地化部署ASR端口许可,并发数量不少于20路。

(3) 语音识别：用户通过拨打客服电话产生的录音文件，ASR模块将录音文件与预设的声学模型和语言模型进行比较，将用户的语音信息转写为准确的文字信息。

▲ (4) ASR智能语音转译测试工具：测试工具可用于录制音频、和上传音频文件，来转译为文字，查看识别结果。

坐席辅助

▲提供坐席上次咨询结果、上次希望程度、痛苦程度、想自杀程度等，为咨询师提供参考。
对不同来电类型提供不同的坐席话术沟通导航，采用不同的思路导航，针对当前来电人员沟通。

排班管理模块

在线排班、调班，排班人员管理和班次管理，排班参数设定，自动排班，排班优化，请休假管理，换班管理，排班报表。

系统管理：

报表系统管理, IVR 流程管理, 系统权限管理, 角色管理, 黑白名单管理, 数据字典管理等。

▲运行资源管理模块

对设备运行过程中性能:cpu、内存、存储空间等运行的状态进行监控;各功能模块运行过程中CPU占用率、内存占用率、服务器IP地址、线程数等。 为长期稳定运行、全天候值守服务提供坚实的底层资源保障与运维支撑。

数据服务

通过前置服务等方式自动采集心理援助热线系统的运营数据，如语音数据、坐席资源信息、来电咨询者信息、测评信息、高危随访信息等，具体可按国家平台收集的标准进行设置。
报表分析：可统计心理援助热线平台坐席登录情况、呼叫数量、接通率、排队情况等；可按时段、工单状态等统计工单数据；可对呼叫总量、呼叫趋势、工单总量、来电类型等进行统计。

采集数据符合国家12356数据统计指标要求，形成西安市心理援助热线数据中心，可为大数据分析提供数据支撑服务。

提供和国家12356心理援助热线数据中心平台数据对接服务，按照国家数据集标准要求完成与国家平台数据传输。

数据可视化系统

提供数据可视化服务：满足定制化要求，服务质量动态监测、可动态呈现来电量、问题类型分布、个人画像人群特征（职业、学历、性别、年龄等）等数据可视化显示服务，关键指标和数据的可视化界面，以图表、图形、指标卡的形式实现实时数据展示、多维数据展示。

数据对接

需要与陕西省的12356心理援助热线完成对接。

部署要求

心理援助热线系统需严格落实全量数据本地部署、本地留存管控要求，严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》《精神卫生法》及心理援助热线相关行业规范，针对话单数据、录音文件、工单数据、数据库信息等核心业务数据实行全方位本地化管理，实现所有核心数据本地存储、本地运维、本地审计，全面保障用户心理隐私及热线业务数据安全可控，具体要求如

		下： 通话记录类数据本地部署要求： 系统所有来电、随访外呼、未接通话单明细，包含来电号码、通话时间、通话时长、呼叫状态、用户基础诉求、进线渠道等全部话单数据，均需实时落地本地服务器存储。 通话录音文件本地部署要求 热线所有通话产生的音频录音文件等，必须存储于本地专用存储设备及磁盘阵列。严格区分普通咨询录音与危机干预重点录音，单独建立本地专属归档目录，分级管控访问权限，保障通话音频隐私数据本地可控。 工单数据本地部署要求： 热线咨询接单、危机干预处置、个案登记、随访跟进、办结归档、整改复核等全流程工单数据，包含工单内容、处置记录、跟进台账、办结结果、操作人员信息等所有工单明细，全部留存于本地数据库。实现每一条业务工单数据从生成到归档的全流程本地化闭环管理。 数据库信息本地部署要求： 本地数据库部署，数据库服务、数据表结构、业务索引、运行日志、增量数据等全部数据库核心信息，均部署运行于单位本地物理服务器，不依托任何云数据库、远程数据库及第三方数据库托管服务。同时对数据库数据实行本地多副本定时备份、增量备份机制，定期开展本地数据恢复测试，确保数据库数据完整留存、安全可控。
9		（二）项目配置设备要求 采购单盘规格为8T 7200 SATA硬盘9块，扩容现有超融合，新增硬盘须兼容并融入现有超融合存储系统，用于本地存储热线语音文件。供应商提供超融合厂商出具的原厂服务承诺函。（备注：我院现有超融合厂商为杭州宏杉科技股份有限公司）
10		（三）信创要求 需要支持国产化软硬件适配，需要包含符合信创要求的国产操作系统和数据库。 信创服务器操作系统技术要求： 数量要求：≥2套，永久授权，一年服务 系统防护设置：提供系统安全防护策略，实时防护已配置核心组件，支持通过图形化界面制定进程防杀死、内核模块文件防卸载和文件防篡改的防护策略。 CPU支持：支持主流国产芯片以及国际主流Intel、AMD芯片 备份还原：提供备份还原工具，支持硬盘全盘备份还原、系统新建和增量备份还原、数据的新建和增量备份还原，系统一键还原支持保留用户数据，所有备份还原操作均记录在操作日志中。 迁移工具：提供操作系统迁移管理工具软件，支持批量补丁修复、系统升级、配置管理、CentOS迁移等功能。

11		信创数据库技术要求： 数量要求：≥1套，永久授权，一年服务 数据库服务故障：数据库系统文件被损坏情况下，数据库产品能够自动检测数据库服务故障，并能够自动恢复服务具，同时保证数据一致性。保证 RPO=0，RTO<60 秒； 支持读写分离：支持通过不依赖第三方组件实现读请求均衡分配、副本异常下的读请求分配、副本异常恢复后的读请求分配、读请求配置对应用无感； 数据强一致性：支持通过Paxos协议保障数据多个副本的强一致；。 存储引擎：支持 InnoDB, MyISAM, Memory, PERFORMANCE_SCHEMA等存储引擎； 数据备份：支持以各种方式（定时、增量、全量、加密、压缩）对数据完成备份工作。支持按时间或版本信息进行数据恢复，且实现恢复一致性； 索引：支持在线创建或添加二级索引、删除索引、重命名索引、更改索引类型期间，不阻塞DML执行；
12		四、服务要求 质保期及维护期内，乙方须提供7×24小时技术和运维支持服务，包括电话、远程、现场服务等方式，解答甲方在使用中遇到的问题，及时为甲方提出解决问题的建议，对甲方提出的服务要求响应时间为30分钟，6小时内专业技术人员到达现场处置，【24】小时内排除故障。
13		五、商务要求： 1、采购人拥有12356心理援助热线的永久使用权，且不受任何第三方干预与限制。2、自系统上线验收合格之日起计，采购硬件及软件系统质保期不低于1年。

3.2.3人员配置要求

采购包1：

满足采购人要求

3.2.4设施设备要求

采购包1：

满足采购人要求

3.2.5其他要求

采购包1：

满足采购人要求

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

自签订合同之日起50个日历日内完成。

3.3.2服务地点

采购包1：

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

1.心理援助热线系统验收（1）.系统安装调试完毕并通过试运行后，由采购人组织验收。（2）.正式验收前，供应商须

向采购人提交测试方案，经采购人认可后，按照采购人认可的测试方案进行测试。测试通过后，供应商须向采购人提交竣工文档进入后续验收程序。（3）.验收时供应商必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告。（4）.验收资料要求 1）供应商应提供本系统建设的详细的建设方案。2）资料文件的内容要和所提供的产品一致。当系统及软件设备有变更时，供应商应提供修改后的补充文件。2. 设备验收（1）.供应商应保证提供给采购人的货物是货物生产厂商原造的，全新、未使用过的，是用符合要求的工艺和材料制造而成的，并完全满足本项目招标文件规定的质量、性能和规格的要求。（2）.供应商提供给采购人的合同货物应通过货物制造厂商的出厂检验，并提供质量合格证书。供应商承诺提供给采购人的合同货物的技术规范应与本项目招标文件中响应货物清单、质量要求和供货部分中的规定及响应文件中货物技术规范偏离表相一致。

3.3.4支付方式

采购包1：

一次付清

3.3.5支付约定

采购包1：

1、进度款，系统上线且验收合格后，乙方向甲方出具全额发票，甲方自收到发票之日起，达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的100.0%

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1：

（一）按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足本次项目要求，甲方有权终止合同和对乙方违约行为进行追究，同时按有关规定进行相应的处罚。合同争议解决的方式 本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；（二）依法向甲方所在地法院起诉。

3.4其他要求

1、因系统模版设置问题，本章3.3.4支付方式与3.3.5支付约定无法修改，若与合同模版付款方式不一致的，以合同模板中的为准。2、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。软件和信息技术服务业的划型标准为：从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。3、采购项目需要落实的政府采购政策：1）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；2）《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）；3）《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）；4）《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）；5）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；6）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；7）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；8）《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）；9）《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35号）；10）《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）。4、为顺利推进政府采购电子化交易平台应用工作，供应商需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的磋商响应文件，同时，线下提交纸质磋商响应文件一份（投标文件需为上传至系统后签字盖章的PDF版文件），具体要求详见公告。5、根据陕西省财政厅关于印发《陕西省预算单位政府采购主体责任清单》的通知中的“应按照采购文件和中标（成交）人投标（响应）文件，在中标（成交）通知书发出之日起25日内签订合同，并进行备案和公示。”若磋商文件其他地方与此条出现不一致的，以此处的要求为准。

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磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备投标资格，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	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
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。	响应函
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。	响应文件封面 二、资格审查.docx 响应函
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。	响应函

4.2 落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

4.3 特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，本项目允许分支机构参与投标，分支机构的需提供总公司的授权。（同一机构只允许其本部或一家分支机构参与）	有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，本项目允许分支机构参与投标，分支机构参与的需提供总公司的授权。（同一机构只允许其本部或一家分支机构参与）：法人或者其他组织提供营业执照等证明文件，自然人提供身份证件，分支机构提供营业执照及总公司授权；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；	二、资格审查.docx

2	税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证	税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证：供应商在本项目磋商响应文件递交截止时间前十二个月内任意一个月的税收缴纳凭证及社会保险缴纳的凭证。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金，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；	二、资格审查.docx
3	财务状况报告	财务状况报告：供应商提供 2025年度经审计的财务审计报告（事业法人可提供部门决算报告），经审计的财务报告应满足以下要求：财务报告是指经会计师事务所审计的上述指定年度整个会计年度财务报表（须提供会计师事务所出具的审计报告复印件），复印件至少须包括报告正文、资产负债表、现金流量表、利润表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章和2名注册会计师的签字及盖章。且审计报告应当经过注册会计师行业统一监管平台备案赋码。；或提供供应商基本账户银行出具的递交响应文件截止时间前六个月内的资信证明及供应商基本存款账户开户许可证（或基本存款账户信息））或提供专业担保机构出具的投标担保函；	二、资格审查.docx
4	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；其中：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；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；	二、资格审查.docx
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明函，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；	二、资格审查.docx
6	信用状况	信用状况：不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；以响应文件递交截止时间后的查询记录为准；	二、资格审查.docx

第五章 磋商过程中可实质性变动的内容

磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第八章“拟签订采购合同文本”，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

在磋商过程中，磋商小组根据项目实际需要制定磋商内容，在获得采购人代表确认的前提下，可以根据磋商情况实质性变动相关内容。磋商小组对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时通知所有参加磋商的供应商。

第六章 磋商办法

6.1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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》等法律规章，结合本采购项目特点制定本竞争性磋商评审方法。

二、评审工作由代理机构组织，具体评审事务由依法组建的磋商小组负责。

三、评审工作应遵循客观、公正、审慎的原则，并以相同的磋商程序 and 标准对待所有的供应商。

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。磋商小组成员、采购人、代理机构和供应商应当按照本磋商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审活动。

五、评审过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，评审委员会成员使用互认的证书及签章进行签名后生效，供应商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，评审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、评审过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评审活动。供应商非法干预评审活动的，其响应文件将作无效处理；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审活动的，将依法追究其责任。

6.2 磋商小组

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。

一、磋商小组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、推荐磋商小组组长。

二、磋商小组成员获取解密后的响应文件，开展评审活动。出现应当回避的情形时，磋商小组成员应当主动回避；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响应文件，按规定重新组建磋商小组，解封响应文件后，开展评审活动。

三、磋商小组按照磋商文件规定的磋商程序、评分方法和标准进行评审，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解磋商文件；
- （二）审查供应商响应文件等是否满足磋商文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对磋商文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；
- （五）起草资格审查报告、评审报告并进行签署；
- （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。

6.3评审程序

6.3.1.熟悉和理解磋商文件和停止评审

一、磋商小组正式评审前，应当对磋商文件进行熟悉和理解，内容主要包括磋商文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、磋商办法和标准、政府采购政策要求以及政府采购合同主要条款等。

二、本磋商文件有下列情形之一的，磋商小组应当停止评审：

- （一）磋商文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）磋商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，但是磋商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，但是磋商文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- (五) 磋商文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- (六) 磋商文件载明的成交原则不合法的；
- (七) 磋商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审情形的，磋商小组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，磋商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，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。采购组织单位认为磋商小组不应当停止评审的，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。

6.3.2符合性审查

一、磋商小组依据本磋商文件的实质性要求，对符合资格的响应文件进行审查，以确定其是否满足本磋商文件的实质性要求。本项目的符合性审查事项必须以本磋商文件明确规定的实质性要求为依据。

二、在符合性审查过程中，如果出现磋商小组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磋商文件规定。

三、磋商小组对所有响应文件进行审查后，确定参加磋商的供应商名单。

符合性审查标准见下表：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在磋商过程中，磋商小组认为供应商的报价明显低于其他实质性响应的供应商报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，磋商小组应当要求其在评审现场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，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、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.供应商提交的相关证明材料，应当加盖供应商（法定名称）电子印章，在磋商小组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。供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。	标的清单 六、报价明细表.docx 报价表
2	响应文件的有效期	符合磋商文件要求	响应函
3	法定代表人/授权委托书	符合磋商文件要求	一、法人代表授权书.docx

4	响应文件的签署、盖章	响应文件签署、盖章均按磋商文件要求签字、盖章。	中小企业声明函 二、 资格审查.docx 六、 报价明细表.docx 报 价表 五、落实政府采 购政策证明材料.docx 响应文件封面 残疾人 福利性单位声明函 标 的清单 四、承诺书.do cx 响应函 一、法人代 表授权书.docx 监狱 企业的证明文件 三、 服务方案及商务响应 部分.docx
5	服务期限	符合竞争性磋商文件要求	标的清单 报价表
6	响应文件报价	报价唯一，且没有高于采购预算或磋商文件规定的最高限价。	标的清单 六、报价明 细表.docx 报价表
7	非职工亲属开办企业的承诺	符合磋商文件要求	四、承诺书.docx
8	投标人所投产品不得为财库[2026]10号文中46家企业(不包括在华美资企业)生产的产品	不存在所投产品为财库[2026]10号文中46家企业(不包括在华美资企业)生产的产品	六、报价明细表.docx
9	其他无效情形	不存在磋商文件中的其他无效情形	中小企业声明函 二、 资格审查.docx 六、 报价明细表.docx 报 价表 五、落实政府采 购政策证明材料.docx 响应文件封面 残疾人 福利性单位声明函 标 的清单 四、承诺书.do cx 响应函 一、法人代 表授权书.docx 监狱 企业的证明文件 三、 服务方案及商务响应 部分.docx

10	围标串标行为	供应商不得有以下情形：（一）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同供应商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）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同供应商的投标文件相互混装。（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。（如有）	中小企业声明函 二、资格审查.docx 六、报价明细表.docx 报价表 五、落实政府采购政策证明材料.docx 响应文件封面 残疾人福利性单位声明函 标的清单 四、承诺书.docx 响应函 一、法人代表授权书.docx 监狱企业的证明文件 三、服务方案及商务响应部分.docx
----	--------	--	--

6.3.3磋商

一、磋商小组按照磋商文件的规定与邀请参加磋商的供应商分别进行磋商，磋商顺序由磋商小组确定。

二、磋商小组所有成员集中与单一供应商对技术、服务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

三、磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动第三章“磋商项目技术、服务、商务及其他要求”、第八章“拟签订采购合同文本”，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

四、对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应通过项目电子化交易系统，将变动情况同时通知所有参加磋商的供应商。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整磋商轮次。

五、磋商过程中，磋商文件变动的，供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求就磋商文件变动部分，以“供应商响应表”形式在线提交磋商小组。“供应商响应表”作为响应文件的组成部分，响应文件应加盖供应商（法定名称）电子印章，否则无效。

六、经最终磋商后，响应文件仍有下列情况之一的，应按照无效响应处理：

- （一）响应文件仍不能实质响应磋商文件可实质性变动的实质性要求的；
- （二）响应文件中仍有磋商文件规定的其他无效响应情形的。

七、磋商小组对供应商在磋商、评审过程中的书面交换材料，未按要求加盖电子印章或签字的，视同未提交书面交换材料。

八、磋商小组在最终磋商后，对所有响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查后，确定最后报价的供应商名单。

九、磋商过程中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

十、磋商过程中，磋商小组发现或者知晓供应商存在违法行为的，应当磋商报告中予以记录，并向本级财政部门报告，依法应将该供应商响应文件作无效处理的，应当作无效处理。

6.3.4最后报价

一、方案评审

采购包1：磋商/谈判/协商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求，磋商/谈判/协商结束后，磋商/谈判/协商小组可以根据磋商/谈判/协商情况要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

二、磋商小组开启报价后，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息提醒，登录项目电子化交易系统，通过“评审等候大厅”进行报价并签章后提交。

三、供应商在未提高响应文件中承诺的标准情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组将对其响

应文件作无效处理，并通过电子化交易系统告知供应商，说明理由。

四、供应商最后报价属于明显低价不正当竞争的，磋商小组应按照“供应商须知前附表”第8项规定处理。

五、供应商未在响应文件提交截止时间内提交报价或未按要求进行报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。

六、供应商未按磋商小组要求在规定时间内提交最后报价的，视为其退出磋商。

七、最后报价一旦提交后，供应商不得以任何理由撤回。

八、最后报价为有效报价应符合下列条件：

- （一）供应商所提供的最后报价是在规定的时间内提交。
- （二）供应商的最后报价应加盖供应商（法定名称）电子印章。
- （三）供应商的最后报价应符合磋商文件的要求。
- （四）最后报价唯一，且不高于最高限价。

九、最后报价出现下列情况的，不需要供应商澄清，按以下原则处理：

- （一）报价中的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；
- （二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- （三）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价经加盖供应商（法定名称）电子印章后产生约束力，供应商不确认的，其最后报价无效。

6.3.5解释、澄清有关问题

一、评审过程中，磋商小组认为磋商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磋商文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及供应商权益的以有利于供应商的原则进行解释。

二、对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组应当要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。供应商应当按磋商小组的要求进行澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。澄清不影响响应文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是响应文件的组成部分。

三、供应商的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出响应文件的范围、不实质性改变响应文件的内容、不影响供应商的公平竞争、不导致响应文件从不响应磋商文件变为响应磋商文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）供应商响应文件中不响应磋商文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）供应商响应文件中未提供的证明其是否符合磋商文件资格、符合性规定要求的相关材料；
- （三）供应商响应文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、响应文件报价出现前后不一致的情形，按照本章前述规定予以处理，不需要供应商澄清。

五、代理机构宣布评审结束之前，供应商应通过项目电子化交易系统随时关注评审消息提示，及时响应磋商小组发出的澄清、说明或更正要求。供应商未能及时响应的，自行承担不利后果。

六、磋商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

6.3.6比较与评价

磋商小组应当按照磋商文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

6.3.7复核

评标结果汇总完成后、评审报告签署前，采购人及代理机构应严格依照《财政部关于印发〈政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法〉的通知》《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》《政府采购非招标采购方式管理办法（财政部令第74号）》及《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观赋分有关事项的通知》（陕财办函〔2026〕10号）等文件要求，对评审数据进行全面校对与核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确无误、流程合规。

6.3.8推荐成交候选供应商

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐如下成交候选供应商，并编写磋商报告。

采购包1： 3家； 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。评审得分且最后报价且技术指标得分均相同的，则由评标委员会无记名投票，得票高者排序在前。

6.3.9编写磋商报告

磋商小组推荐成交候选供应商后，应向代理机构出具磋商报告。磋商报告应当包括以下主要内容：

- （一）邀请供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- （二）响应文件开启日期和地点；
- （三）获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- （四）评审情况记录和说明，包括对供应商响应文件审查情况、磋商情况、报价情况等；
- （五）提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

磋商报告应当由磋商小组全体人员签字或加盖电子签章认可。磋商小组成员对磋商报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对磋商报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组记录相关情况。磋商小组成员拒绝在磋商报告上签字或加盖电子签章又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意磋商报告。

6.3.10评审争议处理规则

在磋商过程中，对于符合性审查、对响应文件作无效响应处理的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，但不得违背磋商文件规定。持不同意见的磋商小组成员应当在磋商报告中签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。持不同意见的磋商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者磋商文件规定的，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。

6.4评审办法及标准

- 一、磋商小组只对通过资格审查的响应文件，根据磋商文件的要求采用相同的评审程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、磋商小组成员应依据磋商文件规定的评分标准和方法独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

6.4.1评分办法

本次评审采用综合评分法，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

6.4.2评分标准

采购包1：

评审内容		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	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	业绩	供应商需提供2023年1月1日至今的软件开发类项目业绩合同，每提供一份得1分，满分5分，未提供不得分	5.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx

信息技术运维服务能力	投标人具有有效的ITSS信息技术服务标准的运行维护服务符合性证书，得1分，未提供不得分。	1.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
信息系统建设和服务能力	投标人具有有效的信息系统建设和服务能力评估证书，CS4级或以上得2分，CS4以下得1分，未提供不得分。	2.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
企业综合实力	投标人具有以下有效认证证书： 1. ISO27001信息安全管理体系认证证书； 2.ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； 3.ISO9001质量管理体系认证证书； 每提供一项得1分，共计3分。 4.软件成熟度相关证书（CMMI或CSMM或SPCA）， 5级得3分，4级得2分，3级或以下得1分，未提供不得分。	6.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
履约能力	1、供应商需提供陕西省12356心理援助热线系统厂商出具的对接服务承诺函，得2分，未提供不得分。（对接服务承诺函需加盖厂商公章） 2、供应商需提供现有超融合厂商出具的对接服务承诺函,得2分，未提供不得分。（对接服务承诺函需加盖厂商公章）	4.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
评标现场在线软件功能演示	根据招标文件技术标准中标▲的部分，提供评标现场在线软件功能演示，评标委员会根据演示内容及系统设计的功能性、操作便捷性等方面进行评审，完全满足此项功能，且便于操作便捷，得2分，部分功能满足，操作复杂，得1分，未提供不得分。ppt、截图演示，录制视频演示不得分。 各供应商演示时长不超过30分钟	22.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx

项目团队人员配备	投标人提供针对本项目的拟投入本项目配备的团队人员清单，明确各岗位人员安排，否则本评分项不予计分。 在满足上述要求的基础上，其中： 1、项目负责人（1人）具备：（1）信息系统项目管理师证书；（2）系统分析师或软件设计师证书。以上要求每满足一项得1分，满分2分；未提供不计分。 2、技术负责人（1人）具备：（1）信息系统项目管理师证书；（2）系统架构设计师证书；（3）系统分析师证书；以上要求每满足一项得1分，满分3分；未提供不计分。 3.团队其他成员（除项目负责人和技术负责人外）：每有1人具备计算机软考中级或高级证书的计1分，满分3分。（以上人员应提供近三个月的社保缴纳证明）	8.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
----------	--	--------	----	--------------------

详细评审	平台建设方案	一、评审内容：针对本项目提出项目需求理解与分析，内容包含：①对项目背景、建设目标、整体业务需求进行分析（需明确与医院信息化建设、业务应用需求的关联性，契合国家12356心理援助热线基本数据集数据目录要求及卫健委相关管理制度）；②根据本项目采购需求，对整体业务流程、系统功能、系统接口、数据风险管控等进行需求分析，总体设计内容新增数据库设计、安全设计等相关内容；③技术方案中制定了数据收集、数据分析、数据风险管控及隐私保护的技术保障措施和服务质量控制措施 二、赋分标准（满分16分） 以上3项内容：第①项内容全面详细、阐述条理清晰、针对性强，实施性科学合理。满分4分，缺项不得分；每项内容每存在一个缺陷，扣1分，扣完为止；第②项内容全面详细、阐述条理清晰、针对性强，实施性科学合理。满分6分，缺项不得分；每项内容每存在一个缺陷，扣1分，扣完为止；第③项内容全面详细、阐述条理清晰、针对性强，实施性科学合理。满分6分，缺项不得分；每项内容每存在一个缺陷，扣1分，扣完为止；备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容相对简单不详细、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的任意一种情形。	16.0000	主观	三、服务方案及商务响应部分.docx

组织实施方案	一、评审内容：针对本项目提出组织实施方案，内容包括：①软件安装调试、系统测试、试运行方案；②技术培训方案（包含但不限于系统管理培训、运行维护培训方案等）； 二、赋分标准（满分12分） 以上2项内容每项内容全面详细、阐述条理清晰、针对性强，实施性科学合理。满分6分，缺项不得分； 每项内容每存在一个缺陷扣1分，扣完为止； 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容相对简单不详细、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的任意一种情形。	12.0000	主观	三、服务方案及商务响应部分.docx
售后服务保障措施	一、评审内容：针对本项目提出售后服务保障措施，内容包括：①应急处理预案；②售后服务保障措施； 二、赋分标准（满分12分） 以上2项内容每项内容全面详细、阐述条理清晰、针对性强，实施性科学合理。满分6分，缺项不得分； 每项内容每存在一个缺陷扣1分，扣完为止； 备注：缺陷是指内容不合理、虽有内容但不完善、内容相对简单不详细、内容表述前后不一致、套用其他项目方案或与项目需求不匹配及其他不利于项目实施的任意一种情形。	12.0000	主观	三、服务方案及商务响应部分.docx

售后服务承诺	一、评审内容：针对本项目提出售后服务承诺；二、赋分标准（满分2分）①、7*24小时技术服务，接到采购人服务需求后，30分钟响应，2小时内专业技术人员到达现场处置，且提供明确的书面承诺函的，得2分；②、7*24小时技术服务，接到采购人服务需求后，30分钟响应，4小时内专业技术人员到达现场处置，且提供明确书面承诺函的，得1分；其余不得分	2.0000	客观	三、服务方案及商务响应部分.docx
--------	---	--------	----	--------------------

异常低价 审查	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。（3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。（4）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（数量报价下，投标人的报价明显高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。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。	0.0000	客观	报价表 标的清单 六、报价明细表.docx
------------	--------	---	--------	----	-----------------------------

价格分	价格分	1、经资格、符合性审查合格的磋商响应文件，其磋商报价为有效磋商报价。2、满足磋商文件实质性要求且最终报价最低的供应商的价格为磋商基准价。3、磋商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×10。	10.0000	客观	报价表 标的清单 六、报价明细表.docx
-----	-----	---	---------	----	-----------------------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
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%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	报价表 标的清单 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 六、报价明细表.docx 五、落实政府采购政策证明材料.docx

6.5终止采购活动

出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- （一）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- （二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （三）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应

商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的（财政部另有规定的除外）；

（四）法律法规规定的其他情形。

6.6确定成交供应商

一、评审结束后，代理机构在评审结束之日起2个工作日内将磋商报告及有关资料送交采购人。

二、采购人在收到磋商报告后5个工作日内，在磋商报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定成交供应商。成交候选供应商并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定成交供应商。

三、采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定磋商报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

四、根据采购人确定的成交供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布成交结果公告，同时向成交供应商发出成交通知书。

6.7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。

6.8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）评审前，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）评审过程中，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）评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化磋商文件确定的评审程序、评审方法、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审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

（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。

第七章 响应文件格式

- 一、本章所制响应文件格式，除格式中明确将该格式作为实质性要求的，不具有强制性。
- 二、本章所制响应文件格式有关表格中的备注栏，由供应商根据自身响应情况作解释性说明，不作为必填项。

采购包1：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：响应文件封面

详见附件：响应函

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：报价表

详见附件：标的清单

详见附件：一、法人代表授权书.docx

详见附件：二、资格审查.docx

详见附件：三、服务方案及商务响应部分.docx

详见附件：四、承诺书.docx

详见附件：六、报价明细表.docx

详见附件：五、落实政府采购政策证明材料.docx

第八章 拟签订采购合同文本

详见附件：拟签订合同条款.docx