

# 焦作市120急救电话话务服务项目

## 竞争性磋商文件

采购编号：焦财磋商采购-2025-15

项目编号：焦公资采购F2025-049



采 购 人：焦作市卫生健康委员会

代 理 机 构：河南蓬业工程咨询有限公司

日 期：二〇二五年四月

# 优化和提升政府采购营商环境政策

一、免收采购文件费，全面取消投标保证金。

二、履约保证金。结合项目性质和特点决定是否收取，原则上不收取履约保证金，确需收取的不超 3%，且不得收取现金，应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

三、质量保证金。政府采购货物和服务项目，不得收取质量保证金或将未支付款项作为质量保证金。工程项目收取不得超 3%，且不得以现金形式收取。

四、落实政府采购促进中小企业发展政策。200 万元以下的货物、服务采购项目，400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，原则上全部预留给中小企业；对于超过前述金额的采购项目，预留该部分采购项目预算总额的 40%以上专门面向中小企业采购。预留份额通过下列措施进行：

（一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

（二）要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；

（三）要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。

对非专门面向中小企业采购的项目，实施评审价格扣除支持小微企业。货物服务类项目的价格扣除提高至 20%，大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，价格扣除提高至 6%。

五、落实政府采购支持创新产品政策，加大首台（套）重大技术装备、首批次重点新材料、首版次软件等创新产品和服务的采购支持力度，采购人可依法采用单一来源采购方式。

六、落实促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位

发展等政府采购政策；节能环保产品优先采购和强制采购；支持绿色建材和绿色建筑发展；优化高校和科研院所科研仪器设备采购流程。

七、严格执行政府采购负面清单制度，供应商资格、采购需求及商务条款、评审因素等不得有影响公平、公正和充分竞争的行为。

八、评标结果确认时限。鼓励自评标（评审）结束后应1个工作日内确定中标（成交）供应商，1个工作日内公告结果，同时发送中标（成交）通知书。

九、合同签订时限。鼓励自中标（成交）通知书发出之日起1日内，按照采购文件和投标（响应性）文件确定的事项签订政府采购合同。

十、合同公告和备案时限。鼓励自合同签订之日起1个工作日内。

十一、项目验收。鼓励自收到供应商项目验收建议之日起1个工作日内组织验收；验收结束后1个工作日内出具《验收报告》，并在焦作市政府采购网公告验收结果。

十二、资金支付。按照合同约定的条件及时支付资金，不得因机构变更、人员更替、政策调整等原因拒绝或延迟资金支付。

在政府采购活动中，若发现采购人或采购代理机构未按以上政策执行的，可向监督部门举报反映。

监督单位：焦作市财政局政府采购监督管理办公室

监督电话：0391-8866638 8866636

电子邮箱：jzscgb@163.com



## 中小企业规模类型 自测小程序

工业和信息化部中小企业局组织开发，供广大中小企业自测或政府部门、有关机构及社会公众辨别企业规模类型。



## 焦作市优化政府采购营商环境 “码上互评”



焦作市政府采购监督管理办公室  
( 0391 ) 8866638



# 政府采购合同融资政策

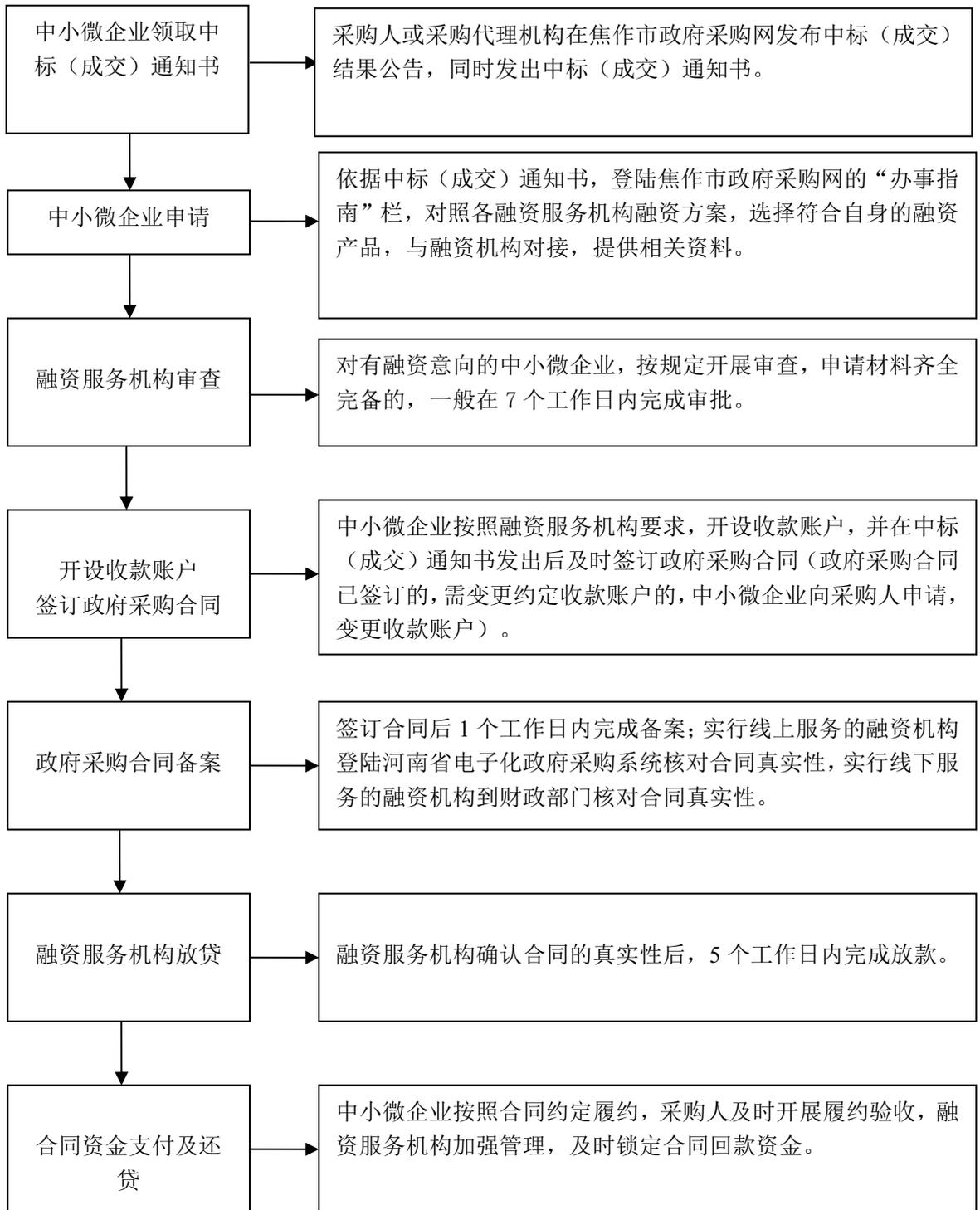
为充分发挥政府采购合同资金支付有保障的优势，进一步优化我市营商环境，针对中小微企业融资难、融资贵问题，焦作市财政局联合有关部门推出了以政府采购合同预期支付能力为信用的融资政策。

政府采购合同融资，是指参与政府采购并中标（成交）的中小微企业供应商，凭借政府采购合同向开展融资业务的服务机构申请融资贷款，融资服务机构以信贷政策为基础提供无抵押、免担保、低利率的融资产品。

政府采购项目中标（成交）的供应商，有融资意向的，可登陆“焦作市政府采购网”（网址：

<http://jiaozuo.hngp.gov.cn>）的政府采购合同融资平台，查看各融资服务机构的融资产品，同时可在线向融资服务机构申请贷款，融资服务机构按照程序向您提供便捷、高效、优惠的贷款服务。

# 政府采购合同融资操作流程图



## 融资服务机构名单

名称	联系人	联系电话	地址
中国农业银行股份有限公司焦作分行	周文静	0391-2878135	焦作市民主南路 88 号
中国银行股份有限公司焦作分行	申长平	0391-8825171 13938195906	焦作市丰收路 159 号
中国建设银行股份有限公司焦作分行	黄炳杰	0391-3294113 18317269875	焦作市建设东路 152 号
中国邮政储蓄银行股份有限公司焦作市分行	于洋	15903910344	焦作市火车站北广场售票厅西邻
中原银行股份有限公司焦作分行	周建林	15893053027	焦作市山阳区迎宾路 1 号
中信银行股份有限公司焦作分行	刘建刚	15993782727	焦作市人民路 669 号锦江现代城
中国光大银行股份有限公司焦作分行	张继峰	0391-8787962 15225817285	焦作市塔南路 1736 号
广发银行股份有限公司焦作分行	张嘉强	0391-8653785 13203910032	焦作市塔南路 1736 号嘉隆金融中心

备注：融资服务机构名单和人员联系方式会随时变化。具体情况可登录“焦作市政府采购网”政府采购合同融资平台查询。

## 目 录

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 采购项目内容及要求

第四章 响应性文件内容及格式

第五章 合同条款及格式（参考）

# 第一章 竞争性磋商公告

## 项目概况：

焦作市 120 急救电话话务服务项目的潜在供应商应在焦作市公共资源交易中心网站获取竞争新磋商文件，并于 2025 年 5 月 9 日 09 时 00 分（北京时间）前递交响应文件。

## 一、项目基本情况

1、采购编号：焦财磋商采购-2025-15

项目编号：焦公资采购 F2025—049

2、项目名称：焦作市 120 急救电话话务服务项目

3、采购方式：竞争性磋商

4、预算金额：800000.00 元；最高限额：800000.00 元。

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限价 (元)	是否专门面向中小企业
1	焦公资采购 F2025-049-1	焦作市120急救电话话务 服务项目	800000.00	800000.00	是

5、采购内容：（包括数量、规格描述等）

本项目为焦作市 120 急救电话话务服务项目，主要包括：120 话务人员招聘、7×24 小时话务服务（院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度）、群众院前急救知识和技能宣传、院前急救质量控制、群众满意度回访等。

6、合同履行期限：一年

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：是

## 二、申请人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的要求：

- （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；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业，监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供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。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 供应商行贿犯罪档案记录（磋商会当日中国裁判文书网的信息）；

3.2 按照《财政部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，根据开标当日“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）的信息，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档；

**备注：以上第 3.1 条和第 3.2 条由采购代理机构提供查询结果。**

### 三、获取采购文件

1. 时间：2025 年 4 月 23 日至 2025 年 4 月 28 日，每天上午 0：00 至 12：00，下午 12：00 至 23：59（北京时间，法定节假日除外）

2. 地点：焦作市公共资源交易中心网站

3. 方式：本项目采用网上获取竞争性磋商文件，凡有意参加者，请登陆焦作市公共资源交易中心网站“交易平台”栏目进行网上下载竞争性磋商文件；

4. 售价：0 元。

### 四、响应文件提交

1. 截止时间：2025 年 5 月 9 日 09 时 00 分（北京时间）；

2. 地点：加密电子响应性文件须在响应性文件提交截止时间前通过“焦作市公共资源交易中心（<https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/>）”网站-交易平台加密上传。

### 五、响应文件开启

1. 时间：2025 年 5 月 9 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：焦作市人民路 889 号阳光大厦 B 座焦作市公共资源交易中心第一开标室 1 号机。

### 六、发布公告的媒介及公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《焦作市政府采购网》、《焦作市公共资源交易中心网》上发布，公告期限为三个工作日。

### 七、其他补充事宜

1. 请各供应商提前办理 CA 数字证书，并学习电子响应性文件制作。加密的电子响应性文件须使用 CA 数字证书上传。为防止网络拥堵等不可控因素影响加密的电子响应性文件上传，请各供应商提前上传，因未能及时上传导致投标失败的责任由供应商自行承担。

2. 按要求进行网上获取并下载竞争性磋商文件，凡未在规定时间内获取竞争性磋商文件者视为无效标。

3. 获取竞争性磋商文件后，请下载并安装最新版本投标文件制作工具，制作电子响应性文件，在响应性文件提交截止时间前，上传加密的响应性文件。供应商未在响应性文件提交截止时间前完成上传的，视为逾期送达，焦作市电子招投标交易平台将拒绝接收。

4. 平台统一技术服务电话为：400-998-0000，服务 QQ:4008503300, 服务时间：周一至周日 8:00-17:30（北京时间）。

5. 本项目采用远程不见面交易的模式，磋商当日，供应商无需到现场参加磋商会议，应在响应性文件提交截止时间前，登录“不见面开标大厅系统”，在线准时参加磋商活动，在规定时间内进行文件解密。各潜在供应商因加密电子响应性文件未能成功上传，其投标将被拒绝。供应商需在响应文件提交截止时间后 30 分钟内完成解密，否则造成的一切后果由供应商自行负责。除电子响应性文件外，磋商时不再接受任何纸质文件、资料等。

## 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称：焦作市卫生健康委员会

地址：焦作市人民路市政大厦 12 楼

联系人：卢保中

联系方式：13939123596

### 2. 采购代理机构信息

名称：河南蓬业工程咨询有限公司

地址：焦作市神州路东段创基智谷 A13 栋

联系人：石敬芳

联系方式：17639916873

### 3. 项目联系方式

项目联系人：石敬芳

电话：17639916873

## 第二章 供应商须知

供应商须知前附表		
序号	条款	内容
1.	项目概况	<p>1) 项目名称：焦作市 120 急救电话话务服务项目</p> <p>2) 资金来源：财政资金</p> <p>3) 采购需求：本项目为焦作市 120 急救电话话务服务项目，主要包括：120 话务人员招聘、7×24 小时话务服务（院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度）、群众院前急救知识和技能宣传、院前急救质量控制、群众满意度回访等。</p> <p>4) 服务地点：采购人指定地点</p> <p>5) 合同履行期限：一年</p> <p>6) 服务质量：合格，满足采购人需求</p>
2.	对供应商的资格要求	<p>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的要求：</p> <p style="margin-left: 20px;">（一）具有独立承担民事责任的能力；</p> <p style="margin-left: 20px;">（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p style="margin-left: 20px;">（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p style="margin-left: 20px;">（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p style="margin-left: 20px;">（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；</p> <p style="margin-left: 20px;">（六）法律、行政法规规定的其他条件；</p> <p>2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业，监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供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。</p> <p>3、本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 供应商行贿犯罪档案记录（磋商会当日中国裁判文书网的信息）；</p> <p>3.2 按照《财政部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，</p>

		<p>根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档；</p> <p>3.3 本项目不接受联合体投标。</p> <p><b>备注：以上第 3.1 条和第 3.2 条由采购代理机构提供查询结果。</b></p>
3.	响应文件语言	中文
4.	报价货币	人民币
5.	报价范围及说明	所有投标报价均以人民币元为计算单位。供应商所报总价应包括其履行本项目合同（如果成交）所需的所有费用。
6.	响应文件有效期	响应文件递交截止期后 60 日内有效。
7.	响应文件的组成	供应商应按本磋商文件规定的格式，填写并提供相关文件或资料，本磋商文件第三章要求的文件和资料也须一并提供。供应商还可根据自己的理解，提供其他必要的技术响应资料及附件。
8.	响应文件封面要求	列明项目名称、本磋商文件编号、供应商名称
9.	签字和盖章要求	<p>（1）所有要求供应商加盖公章的地方都应加盖供应商单位公章。</p> <p>（2）所有要求法定代表人签字或盖章的地方须由法定代表人签字或盖章。</p> <p>（3）所有要求其委托代理人签字或盖章的地方须由授权委托人签字或盖章。</p>
10.	响应文件份数要求	<p>1、上传加密的电子响应性文件一份；</p> <p>2、成交供应商在领取成交通知书时，须提供纸质响应性文件叁份。</p>
11.	响应文件密封和提交	1、本项目为不见面开标，加密电子响应性文件须在响应

		<p>性文件提交截止时间前通过“焦作市公共资源交易中心（<a href="https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/">https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/</a>）”网站-交易平台加密上传。除电子响应性文件外，磋商时不再接受任何纸质文件、资料等。</p> <p>2、未在响应性文件提交截止时间前完成上传加密的电子响应性文件视为逾期送达。逾期上传或未按规定方式上传加密的电子响应性文件，投标无效。</p>
12.	竞争性磋商文件的澄清	<p>任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的供应商，均应以书面形式或传真通知采购人或代理机构，采购人如认为必要，将以书面形式予以答复。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、代理机构应当在提交响应文件截止时间至少5日前，以书面形式（或以更正、变更公告的方式）通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日，顺延提交首次相应文件截止时间。</p>
13.	响应文件递交截止时间	2025年5月9日9时00分（北京时间）
14.	响应文件递交地点	加密电子响应性文件须在响应性文件提交截止时间前通过“焦作市公共资源交易中心（ <a href="https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/">https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/</a> ）”网站交易平台加密上传。
15.	磋商时间	2025年5月9日9时00分（北京时间）
16.	磋商程序和内 容	详见磋商文件第二章
17.	授予合同	采购人根据磋商小组的推荐意见，按照评审得分由高到底的顺序确定成交供应商。代理机构向成交供应商发出成交通知书。
18.	签订合同	<p>1) 接到成交通知书1个工作日内，成交供应商应与采购人签订采购合同。</p> <p>2) 本磋商文件、响应文件及磋商、评审过程中有关澄清、承诺文件的内容，将作为签订合同的主要内容。</p>
19.	代理服务费	<p>招标代理服务费：按照河南省招标投标协会《豫招协（2023）002号》的规定计算向成交供应商收取采购代理费用。成交供应商在领取成交通知书时须以刷卡或转账</p>

		的方式向采购代理机构缴纳采购代理服务费。
20.	其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。	
21.	本竞争性磋商文件的最终解释权属于采购人。	

# 一、总则

## 1. 适用范围

1.1 本竞争性磋商文件仅适用于本次竞争性磋商公告中所述项目。

## 2. 定义

2.1 “采购人” 焦作市卫生健康委员会

2.2 “代理机构” 河南蓬业工程咨询有限公司。

2.3 “供应商” 系指按竞争性磋商文件规定取得竞争性磋商文件并参加竞争性磋商活动的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “供应商代表” 系指代表供应商参加本次竞争性磋商活动的供应商的法定代表人或其委托代理人。

2.5 “服务” 系指由成交供应商承担的服务及其他相关义务。。

2.6 “法定代表人” 系指法人单位（企业）法人营业执照（或事业法人登记证书上）上注明的法定代表人；如为其他组织或个体经营者参加竞争性磋商会的，指营业执照上注明的负责人或经营者。

2.7 “重大违法记录” 系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。

2.8 “不具备良好的商业信誉” 是指：

（1）有重大违法记录的（满三年的除外）；

（2）被各级财政部门列入政府采购严重违法失信行为信息记录的（期限已满的除外）；

（3）被各级政府采购监督管理部门禁止在一定期限内参加政府采购活动等处罚的（期限已满的除外）；

（4）被各级法院列入失信名单的（已依法解除的除外）；

（5）不符合《财政部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）相关规定的；

（6）法律法规规定的其他情形。

## 3. 采购预算

3.1 本次采购预算为人民币 800000.00 元（大写：捌拾万元整）

## 4. 合格的供应商

4.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

4.1.1 具有独立承担民事责任的能力；

- 4.1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 4.1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4.1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 4.1.5 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；
- 4.1.6 法律、行政法规规定的其他条件。

注：

(1) 根据《焦作市财政局关于实施政府采购信用承诺制度的通知》的规定，供应商在投标时，按照规定提供相关承诺函，无需再提交上述证明材料。

(2) 供应商应当遵循诚实信用原则，不得作虚假承诺。供应商承诺不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交。按照《政府采购法》第七十七条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十一以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4.2 符合本竞争性磋商文件规定的供应商资格要求及项目要求的其他条件，并按照要求提供相关证明材料。

4.3 供应商应遵守国家法律、法规和采购代理机构有关竞争性磋商的规定。

4.4 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。

4.5 本项目不接受联合体投标。

## **5. 竞争性磋商费用**

5.1 无论竞争性磋商结果如何，供应商均应自行承担所有与竞争性磋商活动有关的全部费用。无论磋商结果如何，采购人和代理机构均无向磋商对象解释其成交或未成交原因的义务。

## **6. 竞争性磋商文件的约束力**

6.1 供应商一旦参加竞争性磋商会，即被认为接受了本竞争性磋商文件中的所有条款和规定。

6.2 供应商如认为本竞争性磋商文件含有倾向性或排斥潜在供应商的条款而使自己的权益受到损害的，请以书面形式向采购人提出，否则，将视为对本竞争性磋商文件要求无任何异议，并不得因此在竞争性磋商会开始后提出任何异议。

6.3 本竞争性磋商文件由采购人负责解释。

## **二、竞争性磋商文件**

## 7. 竞争性磋商文件的组成

7.1 竞争性磋商文件是用以阐明的采购需求、采购程序和合同格式等的规范性文件。竞争性磋商文件主要由以下部分组成：

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 采购项目内容及要求；
- (4) 响应性文件内容及格式；
- (5) 合同条款及格式（参考）。

7.2 供应商收到竞争性磋商文件后，应仔细检查竞争性磋商文件是否齐全、是否有表述不明确或缺（错、重）字等问题。供应商发现任何页数和附件数量的遗缺，任何数字或词汇模糊不清，任何词义含混不清的情形，应立即与采购人联系解决。如果供应商因未按上述提出要求而造成不良后果的，采购人不承担任何责任。

7.3 供应商被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本竞争性磋商文件不再对上述情况进行描述。

7.4 供应商必须详阅竞争性磋商文件的所有条款、文件及表格格式等。供应商若未按竞争性磋商文件的要求和规范编制、提交响应性文件，将有可能导致响应性文件被拒绝接受或被视为无效。

## 8. 竞争性磋商文件的澄清与修改

8.1 采购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，改变采购标的和资格条件除外。澄清或者修改的内容将在原公告发布媒体上发布澄清（变更）公告。澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

8.2 澄清或者修改的内容可能影响响应性文件编制的，采购代理机构将在首次递交响应性文件截止之日 5 日前，以书面形式（发布变更公告）通知所有获取磋商文件的潜在供应商；不足 5 日的，将顺延提交响应性文件的截止时间。

## 三、响应性文件的编制

### 9. 要求

9.1 供应商应仔细阅读、并充分理解竞争性磋商文件的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求编制、提交响应性文件。响应性文件应对竞争性磋商文件的要求作出实质性响应，并保证所提供的全部资料的真实性、合法性，否则其响应性文件将作为无效处理。

9.2 任何对竞争性磋商文件的忽略或误解不能作为响应性文件没有完全响应竞争性磋商文件的有效理由。

9.3 供应商没有按照竞争性磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对竞争性磋商文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其响应性文件被拒绝。

## 10. 响应性文件的语言及度量衡

10.1 响应性文件以及供应商与采购机构之间的所有书面往来都应用简体中文书写。

10.2 供应商提供已印刷好的产品资料如产品样本、说明书等可以用其他语言，但在解释响应性文件时，以译文为准。

10.3 关于计量单位，竞争性磋商文件已有明确规定的，使用竞争性磋商文件规定的计量单位；竞争性磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位。

10.4 本竞争性磋商文件所表述的时间均为北京时间。

## 11. 响应性文件的组成

11.1 响应性文件由资格性证明材料、符合性证明材料、其他材料三部分组成。具体内容和格式见竞争性磋商文件第四章。

## 12. 响应性文件格式

12.1 供应商应按照竞争性磋商文件提供的格式编写响应性文件，不得缺少、留空或私自更改任何竞争性磋商文件要求填写的表格或提交的资料。竞争性磋商文件提供格式的按格式填列，未提供格式的可自行拟定。

## 13. 竞争性磋商报价

13.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。磋商供应商应结合市场行情及企业自身情况自主报价。供应商的竞争性磋商所有轮次报价均不得超出该最高限价，超出最高限价的竞争性磋商响应文件将被否决。

13.2 响应性文件中的报价并非最后报价，在竞争性磋商时按要求由供应商提交最后报价。

13.3 采购人不接受有选择的报价。

13.4 最后报价不得超过最高限价。

13.5 报价均须以人民币为计算单位。

## 14. 响应性文件有效期

14.1 响应性文件有效期为自竞争性磋商会开始之日起 60 天，有效期短于此规定

的响应性文件将被视为无效。

14.2 特殊情况下，代理机构可于响应性文件有效期满之前书面要求供应商同意延长有效期，供应商应在代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。供应商答复不明确或逾期未答复的，均视为同意上述要求。

## 15. 响应性文件的签署、盖章

15.1 供应商登录“焦作市公共资源交易中心”网站，按要求下载“新点投标文件制作软件”。

15.2 供应商凭 CA 锁登录，并按网上提示自行下载磋商文件。使用“新点投标文件制作软件”按要求制作电子响应性文件。供应商在制作电子响应性文件时，应按要求进行电子签章。供应商编辑电子响应性文件时，根据磋商文件要求用法定代表人 CA 锁和企业 CA 锁进行签章制作；最后一步生成电子响应文件时，只能用本单位的企业 CA 锁。

15.3 加密的电子响应性文件为“焦作市公共资源交易中心”网站提供的“新点投标文件制作软件”制作生成的加密版响应性文件。未加密的电子响应性文件应与加密的电子响应性文件为同时生成的版本。

15.4 响应性文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在响应性文件内，严格按照本项目响应性文件所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在响应性文件被否决的风险。

15.5 响应文件所附证明材料均为原件的扫描件（或照片），尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断；若供应商未按要求提供证明材料或提供不清晰的扫描件（或照片）的，磋商小组有权认定其响应文件未对磋商文件有关要求响应，涉及资格审查性或符合性审查的将不予通过。

15.6 供应商可按本竞争性磋商文件规定的格式编制响应性文件。除了响应性文件封面以外，每个页面都要在明显位置编制页码，字迹需清晰可认，响应性文件的目录需编序。响应性文件内容不完整、编排混乱导致被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由供应商负责。

15.7 响应文件未按要求签字或加盖公章的视为无效文件。本采购文件所表述（指定）的公章是指法人（供应商）行政公章，不包括专用章。

15.8 响应性文件应无涂改和行间插字，除非这些改动是为改正供应商造成的必须修改的错误进行的。有改动时，修改处应由供应商代表签署证明或加盖公章，但非供应商出具的材料，供应商改动无效。

15.9 供应商提交的资料应证明其满足竞争性磋商文件要求，该文件可以是文字资料、图纸和数据，以及拟提供货物的主要技术参数、指标和性能，提供服务的详细描述等资料。

#### **四、响应性文件的递交**

##### **16. 响应性文件的密封和标记**

16.1 本项目为不见面开标，加密电子响应性文件须在响应性文件提交截止时间前通过“焦作市公共资源交易中心（<https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/>）”网站-交易平台加密上传。除电子响应性文件外，磋商时不再接受任何纸质文件、资料等。

##### **17. 响应性文件的递交**

17.1 供应商应在竞争性磋商邀请函中规定的截止日期和时间前，将响应性文件进行上传，递交（接收）截止时间为竞争性磋商邀请函中规定的响应性文件提交截止时间。由于对网上投标操作程序不熟悉或自身电脑、网络的原因导致不能在响应性文件提交截止时间之前上传电子响应性文件，由供应商自行负责。

17.2 未在响应性文件提交截止时间前完成上传加密的电子响应性文件视为逾期送达。逾期上传或未按规定方式上传加密的电子响应性文件，投标无效。

17.3 若采购代理机构推迟了响应性文件接收截止时间，采购代理机构和供应商受响应性文件接收截止时间制约的所有权利和义务均应以新的截止时间为准。

##### **18. 响应性文件的修改和撤回**

18.1 供应商在提交响应性文件后可对其响应性文件进行修改、撤回，但需要在响应性文件接收截止时间前重新上传响应性文件。

18.2 供应商在响应性文件接收截止时间后不得修改、撤回响应性文件。供应商在响应性文件接收截止时间后修改响应性文件的，将被拒绝接受。

18.3 供应商有下列情形之一的，采购代理机构将拒绝接收其响应性文件：

18.3.1 在竞争性磋商文件规定的响应性文件接收截止时间之后递交响应性文件的；

18.3.2 响应性文件未按竞争性磋商文件规定签署、盖章的；

18.3.3 未获取竞争性磋商文件参加竞争性磋商的；

18.3.4 一个供应商不止递交一套响应性文件的；

#### **五、竞争性磋商**

##### **19. 磋商会**

19.1 本项目采用远程不见面开标的模式。

采购人在竞争性磋商文件中规定的时间和地点开标。不见面开标大厅网址

(<http://ggzy.jiaozuo.gov.cn/BidOpeningHall/bidhall/default/login>) 供应商无需到焦作市公共资源交易中心现场参加磋商会，无需到达现场提交原件资料。供应商应当响应性文件接收截止时间前，登录不见面开标大厅系统，在线准时参加磋商活动并进行文件解密，开标结束后，在焦作市公共资源交易平台进行交易主体登录，在线参加答疑澄清、二轮报价或最后报价等。在规定时间内响应性文件未解密的供应商，视为放弃投标。

供应商应在磋商会当天及时关注本单位的情况，如遇问题，请拨打平台统一技术服务电话为：400-998-0000，服务 QQ:4008503300。

#### 19.2 磋商会程序：

- (1) 公布在递交响应性文件截止时间前递交响应性文件的供应商名称；
- (2) 供应商在不见面开标大厅对已递交的电子响应性文件在规定时间内进行解密；
- (3) 批量导入文件；
- (4) 代理机构将通过不见面开标大厅公布磋商项目名称、供应商名称及其他内容，并记录在案；
- (5) 采购人代表、监督人等有关人员按具体现场系统情况在开标记录上签字确认；
- (6) 开标结束。
- (7) 磋商小组对已通过资格性、符合性审查的供应商发起二轮或最后报价邀请；
- (8) 供应商在规定时间内通过焦作市公共资源交易平台进行二轮或最后报价。

19.3 供应商应认真学习《投标单位操作手册》，根据手册要求做好不见面磋商的准备工作，否则由此引起的未能解密、解密失败或解密超时的将被拒绝。

19.4 供应商应在解密时间内插入单位 CA 锁，输入密码，进行解密。

19.5 采购人及采购代理机构在磋商文件规定的时间及地点组织磋商会。供应商无需到达磋商会现场，但在磋商会期间，供应商的法定代表人或其授权委托人应参与远程交互，中途不得更换，在解密文件、澄清、答疑、传送文件、最后报价等特殊情况下需要交互时，供应商一端参与交互的人员均被视为是供应商的法定代表人或其授权委托人，供应商不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口抵赖推脱，供应商自行承担随意更换人员或未按要求参与交互所导致的一切后果。供应商超时交互，由此产生的不利于供应商的评审风险由供应商自行承担。

19.6 供应商出现下列情况之一者为废标，取消参加磋商资格：

- (1) 未按规定在响应性文件接收截止时间前递交电子响应性文件（加密版）的；
- (2) 磋商会时，因供应商自身原因而导致电子响应性文件无法导入“全国公共资源交易平台（河南省·焦作市）”（<https://ggzy.jiaozuo.gov.cn/>）-“焦作市电子招投标交易平台”电子开标、评标系统的。

#### 19.7 开标异议

供应商对磋商会存在异议的，应当在磋商会现场提出（语音异议、文字异议），采购人当场作出答复，并制作记录。

#### 19.8 开标异常处理

当出现以下情况时，应对未开标的项目中止电子开标，对原有资料及信息作出妥善保密处理，并在恢复正常后及时安排时间开标：

- (1) 系统服务器发生故障，无法访问或无法使用系统；
- (2) 系统的软件或数据库出现错误，不能进行正常操作；
- (3) 系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；
- (4) 出现断电事故且短时间内无法恢复供电；
- (5) 其他无法保证磋商会过程正常进行的情形。

### 20. 组建竞争性磋商小组

20.1 采购人根据采购项目的特点依法组建竞争性磋商小组。

20.2 竞争性磋商小组由采购人代表及有关技术、经济等方面专家 3 名组成，其中评审专家人数不少于竞争性磋商小组成员总数的 2/3。竞争性磋商小组确认竞争性磋商文件，并负责具体评审事务，根据有关法律法规和竞争性磋商文件规定的评审程序，按照评审方法及评审标准独立履行竞争性磋商小组职责。

### 21. 资格性和符合性审查

21.1 资格性检查。竞争性磋商小组依据有关法律法规和竞争性磋商文件的规定，对响应性文件中资质证明等进行审查，审查每个供应商提交的资质证明材料是否齐全、完整、合法、有效。

21.1.1 资格性审查的内容包括：

竞争性磋商文件规定的供应商资格条件；

21.2 符合性检查。对资格性检查合格的供应商的响应性文件，依据竞争性磋商文件的规定，从响应性文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度，审查响应性文件是否对竞争性磋商文件的实质性要求作出了响应。

21.2.1 符合性审查的内容包括：

- (1) 响应性文件的有效性(签署情况等)；
- (2) 响应性文件的完整性(响应内容等)；
- (3) 对竞争性磋商文件的响应程度（是否存在重大负偏离等）。

以上资格性审查和符合性审查的内容只要有一条不满足，则响应性文件无效，将不进入竞争性磋商程序。

注意事项：资格性、符合性证明材料见竞争性磋商文件第四章规定。

21.3 实质性响应的响应性文件是指与竞争性磋商文件的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离；重大负偏离的认定须经竞争性磋商小组三分之二以上同意。

21.4 重大偏离系指供应商货物的技术指标、数量和交货期限等明显不能满足竞争性磋商文件的要求，或者实质上与竞争性磋商文件不一致，而且限制了采购单位的权利或供应商的义务，纠正这些偏离将对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响；

21.5 如果响应性文件实质上没有响应竞争性磋商文件的要求，将作为无效处理，供应商不得再对响应性文件进行任何修正从而使其响应性文件成为实质上响应的文件；

21.6 竞争性磋商小组审定响应性文件的响应性只根据响应性文件本身的内容而不寻求外部证据。

21.7 凡有下列情况之一的，其响应性文件也被视为未实质性响应竞争性磋商文件，按照无效处理（不再参加竞争性磋商）：

- 21.7.1 响应性文件制作机器码一致的；
- 21.7.2 未按竞争性磋商文件规定要求签署、盖章的；
- 21.7.3 资格证明文件不全的，或不符合竞争性磋商文件中规定的资格要求的；
- 21.7.4 不符合竞争性磋商文件规定的实质性要求的；
- 21.7.5 响应性文件内容不齐全或内容虚假的；
- 21.7.6 响应性文件的实质性内容未使用中文表述；
- 21.7.7 响应性文件的内容修改处未按规定签名或盖章的；
- 21.7.8 反法律、行政法规、竞争性磋商文件规定的其他情形的。

21.8 在评审过程中，竞争性磋商小组发现供应商有下列情形之一的，视为供应商相互串通，按照无效处理并依据法律、法规追究其相关责任。具体表现形式如下：

- 21.8.1 不同供应商的响应性文件互相混装的；

- 21.8.2 不同供应商授权同一人作为供应商委托代理人的；
- 21.8.3 不同供应商的响应性文件载明的项目管理成员为同一人的；
- 21.8.4 有证据证明供应商与采购人、采购机构或者其他供应商串通的其他情形；
- 21.8.5 竞争性磋商小组认定的其他串通情形。

## 22. 响应性文件的澄清

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

22.2 竞争性磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其委托代理人签字或者加盖公章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22.3 供应商拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在竞争性磋商小组规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，其响应性文件将被作为无效处理。

22.4 供应商的书面澄清材料作为响应性文件的补充。

22.5 竞争性磋商小组不得接受供应商主动提出的澄清和解释。

22.6 并非每个供应商都将被询问、澄清。

## 23. 竞争性磋商

23.1 资格性审查和符合性审查合格的供应商，将进入本次竞争性磋商程序。

23.2 竞争性磋商将按照供应商的签到顺序进行。

23.3 磋商内容包括：

23.3.1 按照竞争性磋商文件中商务部分的内容，对照供应商提交的响应文件逐一进行比较各项指标和要求。

23.3.2 按照竞争性磋商文件中技术部分的内容，对照供应商提交的响应文件逐一进行比较各项指标和要求。

23.3.3 按照竞争性磋商文件中合同条款部分的内容，对照供应商提交的响应文件逐一进行比较各项指标和要求。

23.3.4 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。磋商结束后，磋商小组可以要求所有参加磋商的供应商在规定时间内进行最后报价（各供应商应对其磋商代表进行相应授权，并做好在当天规定时间内完成有关澄清、磋商和最后报价的准备工作）。

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

23.4.1 对竞争性磋商文件作出实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，竞争性磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加竞争性磋商的供应商。

23.4.2 供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和竞争性磋商小组的要求重新提交响应性文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

23.5 本次竞争性磋商进行 2 轮次报价。磋商小组可根据磋商情况增加磋商轮数（不超过 3 轮次），但应给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。响应性文件中报价为第一轮次报价，以后轮次报价不得高于上一轮次报价（除竞争性磋商文件有实质性变动外），否则将被视为未实质性响应竞争性磋商文件。供应商应当对竞争性磋商的每轮次报价在焦作市公共资源交易平台系统进行签章确认，在规定的时限内上传给竞争性磋商小组，竞争性磋商报价以供应商的最后一轮次报价为准。

**未在规定时间内提供最后报价，由供应商自行承担相关责任。**

23.6 竞争性磋商结束后，竞争性磋商小组应当要求所有参加竞争性磋商的供应商在规定的时间内进行最后报价，竞争性磋商报价以供应商的最后报价为准。

23.7 磋商小组在磋商过程中，如果认为最后报价最低的供应商报价明显不合理、降低质量、不能诚实履约或其他特殊情形的，应当通知其限期作出书面说明并提供相关证明材料；供应商未在规定的期限内作出合理说明并提供相关证明材料的，视为自动放弃成交候选供应商资格。

23.8 已提交响应性文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据竞争性磋商情况退出竞争性磋商。

## 六、评定标准

### 24. 竞争性磋商过程及保密原则

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

24.2 综合评分法，是指相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。

24.3 本项目采用综合评分法，总分为 100 分。

24.4 评分标准和内容

内容	评分因素	评分标准
报价部分	报价 10 分	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件资格性和符合性要求且最后磋商报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分 10 分。</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=(磋商基准价 / 最后磋商报价) × 10，计算过程按四舍五入，保留两位小数。</p>
技术标 60 分	服务内容及服务指标响应程度	<p>根据供应商对服务内容及服务指标响应程度，对用户的需求项目实施方案及服务措施分析是否合理有效、项目方案的适用性和完整性优劣进行打分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 响应完善，服务内容详细、合理，符合相关标准和规范，完全满足采购需求且优于其他档次供应商，得15分；</li> <li>2. 响应完备，服务内容较详细和合理，符合相关标准和规范，基本满足采购需求，得10分；</li> <li>3. 服务内容基本响应，但方案欠完备、欠合理，得5分。</li> </ol>
	服务人员管理及质量保证措施	<p>根据供应商服务实施方案中的岗位配置、人员招聘、技能培训、绩效管理、团队建设及后勤福利保障等方面的响应程度和相关制度措施情况进行综合比较打分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各项措施完善合理，内容详细，可行性强，完全满足或优于招标要求，得15分；</li> <li>2. 各项措施较为合理，内容涵括，可行性较好，基本满足招标要求，得10分；</li> <li>3. 各项措施内容欠合理，可行性较差低于其他档次供应商，得5分。</li> </ol>
	服务质量考核评价及质量保证措施	<p>根据供应商服务实施方案中的服务质量保障、监督、应急预案以及服务质量验收等方面的相关措施情况进行综合比较打分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各项措施完善合理，内容详细，可行性强，完全满或优于招标要求，得15分；</li> <li>2. 各项措施较为合理，内容涵括，可行性较好，基本满足招标要求，得10分；</li> <li>3. 各项措施内容欠合理，可行性较差低于其他档次供应商，得5分。</li> </ol>

	项目实施方案及配套措施综合评价	<p>根据供应商所提供的整体方案及措施能否有效适用于本项目进行综合评分。</p> <p>1. 完全满足招标文件需求，内容全面、方案科学合理，得15分；</p> <p>2. 满足采购文件需求，内容较全面、方案较科学合理，得10分；</p> <p>3. 基本满足采购文件需求，内容较全面、方案科学合理性待提高，得6分；</p> <p>4. 不能满足采购文件需求，内容不够全面、方案科学合理性待提高，得3分；</p> <p>5. 各方面都较差，得1分。</p>
<p><b>备注：以上项目若有缺项或不能满足服务要求或与该服务要求不相符，该项为 0 分；</b></p>		
综合部分 30分	类似业绩	<p>供应商每提供一份2022年1月1日以来类似业绩的得5分，此项最多得15分。（响应文件文件中附合同复印件（扫描件））</p>
	企业综合实力	<p>根据供应商组织机构、项目实施团队构成和人员配备优劣等综合实力（政府行业急救运营经验、服务评价、质量管理体系认证等）进行比较打分：</p> <p>1. 组织管理机构完善、合理，团队人员构成专业性强、经验丰富符合项目特点的，得10分；</p> <p>2. 组织管理机构健全、合理，团队人员构成和专业性较好，相关经验较丰富，符合项目需求的，得7分；</p> <p>3. 组织管理机构和人员构成基本合理，专业性和相关经验有欠缺或低于其他档次供应商，得4分。</p>
	信用等级	<p>供应商信用等级评为AAA级的得5分，信用等级评为AA级的得2分，其他不得分。</p>
<p>1. 供应商综合得分汇总 = 竞争性磋商报价得分 + 服务方案部分得分 + 综合部分得分。</p> <p>2. 磋商小组完成综合得分汇总后，取平均值作为该供应商的最终得分。计算分值均保留两位小数。</p>		

**注：**（1）评审过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

（2）在评审过程中，经磋商小组认定技术部分某一处技术参数确实具有唯一的指向性的，该项技术参数将不列入评价/评审标准。

（3）技术部分各评委打分汇总取算术平均值作为供应商的技术得分，保留小数

点后两位。

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

24.6 采购人应当从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

24.7 若供应商的最后报价高于项目最高限价，磋商小组有权拒绝该报价。

24.8 为保证成交结果的公正性，竞争性磋商期间直至授予供应商合同时，竞争性磋商小组成员不得与供应商私下交换意见。在竞争性磋商结束后，凡与竞争性磋商情况有接触的任何人不得将竞争性磋商情况扩散出竞争性磋商小组成员之外。

24.9 在竞争性磋商期间，供应商不得向竞争性磋商小组成员询问其他供应商竞争性磋商情况，不得进行旨在影响成交结果的活动。

24.10 在竞争性磋商期间，代理机构将有专门人员与供应商进行联络。

## 25. 竞争性磋商终止

25.1 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最高限价的供应商不足 3 家的。

（四）根据财政部《关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》财库[2015]124 号文件要求，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 1 家的，采购人（项目实施机构）或者采购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。

## 七、成交通知

### 26. 成交通知

26.1 确定成交供应商后,代理机构将在《河南省政府采购网》《焦作市政府采购网》《焦作市公共资源交易中心网》上发布成交公告,同时向成交供应商发出成交通知书,成交通知书将作为签订合同的依据。

26.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出后,采购人改变成交结果,或者成交供应商放弃成交,应当承担相应的法律责任。

## 八、合同授予

### 27. 签订合同及合同的执行

27.1 采购人、成交供应商在成交通知书发出之日一个工作日内,按照竞争性磋商文件的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

27.2 采购人不得向成交供应商提出超过竞争性磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与成交供应商订立背离竞争性磋商文件的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

27.3 竞争性磋商文件、竞争性磋商文件的修改文件、成交供应商的响应性文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等,均为双方签订合同的组成部分,并与合同一并作为本竞争性磋商文件所列项目的互补性法律文件,与合同具有同等法律效力。

## 九、质疑与投诉

### 28. 质疑与投诉

28.1 供应商认为磋商文件、磋商过程、磋商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提出质疑。

28.2 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。

28.3 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

28.4 潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的,可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的,应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

28.5 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容:

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;
- (2) 质疑项目的名称、编号;

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期；

(7) 获取磋商文件的凭证；

(8) 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

28.6 供应商不得虚假质疑和恶意质疑，并对质疑内容的真实性承担责任。供应商或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出异议或投诉，阻碍招标投标活动正常进行的，属于严重不良行为，代理机构将提请政府采购监管部门将其列入不良行为记录名单，依法予以处罚。

28.7 采购人应在收到符合上述条件的书面质疑后 7 个工作日内审查质疑事项，并作出答复，同时以书面形式（或网上公告方式）通知质疑投标人和其他相关权利人，但答复的内容不涉及商业秘密。

28.8 质疑处理遵循“谁过错谁负担”的原则，有过错的一方承担调查论证费用。

28.9 质疑联系事项：

(1) 供应商应以书面方式将质疑函分别送至采购人、代理机构；

(2) 采购人：焦作市卫生健康委员会

地址：焦作市人民路市政大厦 12 楼

联系人：卢先生

联系方式：13939123596

(3) 代理机构：河南蓬业工程咨询有限公司

地址：焦作市神州路东段创基智谷 A13 栋

联系人：石敬芳

联系方式：17639916873

质疑供应商对采购人的答复不满意以及采购人未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级财政部门投诉。

## 质疑函范本

### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：

### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：\_\_\_\_\_ 包号：

招标人名称：

招标文件获取日期：

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：\_\_\_\_\_ 公章：

日期：

#### 质疑函制作说明：

- 1、供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
- 2、质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
- 3、质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
- 4、质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
- 5、质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6、质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

## 第三章 采购项目内容及要求

### 一、项目基本情况

- 1、采购编号：焦财磋商采购-2025-15  
项目编号：焦公资采购 F2025—049
- 2、项目名称：焦作市 120 急救电话话务服务项目
- 3、服务地点：采购人指定地点
- 4、合同履行期限：一年
- 5、服务质量：合格，满足采购人需求。

### 二、服务内容

120 话务人员招聘、7×24 小时话务服务（院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度）、群众院前急救知识和技能宣传、院前急救质量控制、群众满意度回访等。

### 三、服务要求

指挥调度岗 12 个、应急岗 2 个、质控岗 4 个、回访岗 1 个、宣传岗 2 个、驻场管理岗 1 个。

### 四、付款方式

签订合同，项目正式运营 10 天后验收合格，付合同金额的 50%。项目正式运营半年经甲方考核合格后，付合同金额的 50%。

## 第四章 响应性文件内容及格式

注：请供应商按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作响应性文件，并编制目录及页码，否则可能将影响对响应性文件的评价。

### 响应性文件内容

项目	项目及审核内容		格式
	响应性文件的封皮		格式 1
	响应性文件的目录		格式 2
资格 性证 明材 料	焦作市政府采购供应商资格信用承诺函	原件	格式 3
	法定代表人身份证明书或授权委托书	原件	格式 4
	中小企业声明函	原件	格式 12
	残疾人福利性单位声明函（若是需提供）	原件	格式 13
	竞争性磋商文件要求的其他资格证明材料	扫描件/原件	格式 6
符合 性证 明材 料	反商业贿赂承诺书	原件	格式 5
	承诺函	原件	格式 7
	投标承诺函	原件	格式 8
	报价一览表	原件	格式 9
	供应商公司基本情况简介	原件	格式 10
	服务方案	原件	格式 11
	竞争性磋商文件要求的以及供应商认为有必要的其他资料。	扫描件/原件	格式 14

**重要提示:**

1、供应商提供的证明材料，除需要供应商填报或有特殊说明外，均须提供该材料的扫描件，并对扫描件的真实性负责。

2、供应商在编制响应性文件时，对于给定格式的文件内容，必须按照给定的标准格式进行填报；对于没有给定标准格式的文件内容，可以由供应商自行设计。

3、以上材料要求提供原件的，原件扫描件须编制于响应性文件内；要求提供扫描件的，扫描件编制于响应性文件内。法定代表人本人参加磋商的，不需提供授权委托书。

4、以上有关材料原件因年检、换证等原因在评标时不能提供的，可以提供发证机关的书面证明材料，并编制于响应性文件内。

格式 1

封 皮

(项目名称)

响 应 性 文 件

(采购编号)

供 应 商：\_\_\_\_\_(全称)\_\_\_\_\_ (公章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

地 址：

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

格式 2

## 响应性文件目录

(格式自拟)

格式 3

### 焦作市政府采购供应商资格信用承诺函

致：（采购人或采购代理机构）：

供应商名称：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

供应商地址：\_\_\_\_\_

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，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺，本单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 1、我单位具有符合采购文件资格要求独立承担民事责任的能力。
- 2、我单位具有符合采购文件资格要求的财务状况报告。
- 3、我单位具有符合采购文件资格要求的依法缴纳税收和社会保障记录的良好记录。
- 4、我单位具有符合采购文件资格要求履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 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。

若我单位承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：供应商须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

格式 4-1

### 法定代表人身份证明书

(法定代表人参加竞争性磋商的, 出具此证明书)

\_\_\_\_\_同志, 系我单位法定代表人, 任\_\_\_\_\_ 职务。

特此证明。

附: 联系地址:

联系电话:

(※附: 法定代表人身份证双面复印件※)

供应商名称(公章):

年 月 日

格式 4-2

### 授权委托书

(委托代理人参加竞争性磋商的, 出具此证明书)

委托人授权\_\_\_\_\_ (被委托人的姓名、职务) 为委托人的委托代理人, 就采购编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_ (项目名称) 及合同的执行, 以本单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效, 特此声明。

委托人: 供应商名称 (公章)

被委托人:

法定代表人:

(※附: 被委托人身份证双面复印件※)

年 月 日

格式 5

## 反商业贿赂承诺书

我单位承诺：

在 \_\_\_\_\_ 采购活动中，我单位保证做到：

- 一、公平竞争参加本次竞争性磋商活动。
- 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、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，我单位及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

承诺人：供应商名称（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

格式 6

竞争性磋商文件要求的其他资格证明材料

格式 7

## 承 诺 函

致：

根据贵方\_\_\_\_(项目名称)\_\_\_\_的竞争性磋商文件（项目编号：\_\_\_\_\_采购编号：\_\_\_\_\_），委托代理人\_\_\_\_\_(全名、职务)代表\_\_\_\_\_（供应商名称、地址）提交下述文件，并对之负法律责任。

据此函，宣布同意如下：

1、我们完全理解贵方不一定要接受最低报价，并同意本文件规定的响应性文件有效期。

2、我们已详细审核全部竞争性磋商文件，我们知道必须放弃提出含糊不清或误解的问题的权利。

3、同意向贵方提供贵方可能另外要求的与其竞争性磋商有关的任何证据和资料。

4、我们保证：

- (1) 不提供虚假材料谋取成交；
- (2) 不以不正当手段抵毁、排挤其他供应商；
- (3) 不与采购人，采购人恶意串通；
- (4) 不向采购人，采购人提供不正当利益；
- (5) 不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况。

5、一旦我们成交，我们将严格履行合同责任和义务。

6、我们完全理解不向未成交人解释未成交理由的义务。

7、与本次竞争性磋商有关的正式通讯地址为：

地 址：

邮 编：

电 话：

传 真：

供应商名称：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

格式 8

### 投标承诺函

我单位对\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_采购编号：\_\_\_\_\_）投标行为做出承诺，保证所提交材料的真实性。

我单位承诺：

1、我方承诺在投标文件中提供的材料真实、有效，如发现有弄虚作假行为，采购人有权取消我方中标资格，并追究法律责任；

2、在响应性文件递交截止时间后至确定成交人的投标有效期内，我单位不得要求退出竞标或者修改响应性文件且对递交的响应性文件负责，受其约束；

3、我方接到领取成交通知书的通知后，1 日内到采购代理机构领取成交通知书，无故拖延不积极配合的，采购人有权视为我方放弃中标资格，取消我方中标资格；

4、除因不可抗力以外，我方在领取成交通知书后 1 天内未与采购人签订合同，无故拖延不积极配合的，采购人有权视为我方放弃中标资格，取消我方中标资格；

5、不存在法律法规规定的其他违法违规行为。

供应商（公章）：

法人代表或授权委托人（签字或盖章）：

年 月 日



## 供应商公司基本情况简介

名称						
注所地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
营业执照号						
法定代表人	姓名		职务		电话	
注册资金			成立时间			
开户银行			账号			
经营范围						
备注						

注：供应商可根据实际情况自行添加表格内容。

格式 11

## 服务方案

### 中小企业声明函(工程、服务)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员\_\_人,营业收入为\_\_\_\_万元,资产总额为\_\_\_\_万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员\_\_人,营业收入为万\_\_\_\_元,资产总额为\_\_\_\_万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

供应商名称: (签章)

日期:

注:

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. 中小企业划分标准见工业和信息化部 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。

3. 本项目属于其他服务

### 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的（项目名称）\_\_\_\_\_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。

供应商名称：（签章）

日期：

格式 14

竞争性磋商文件要求的以及供应商认为有必要的其他资料。

## 第五章 合同条款及格式（参考）

甲方（需方）：

乙方（供方）：

经过双方友好协商，依据《中华人民共和国民法典》，双方签订一下合同条款，以便双方共同遵守、履行合同。

### 第一章服务内容

第一条 甲方根据合同内容，授权委托乙方运营焦作市 120 急救电话话务服务项目。

第二条 乙方提供支撑焦作市 120 急救电话话务服务。根据本合同及采购文件、响应性文件要求向甲方提供符合条件的话务人员和管理人员。从事话务服务（院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度）、质控、满意度回访等工作，并负责话务人员和管理人员的聘用、服务、日常管理、福利发放及辞退等工作。

### 第二章协议期限

第三条 本协议服务期限1年，自2025年  月  日起至2026年  月  日。任何一方若提前终止合同，应提前一个月以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。

### 第三章服务管理约定

第四条 服务人员的招聘、录用

（一）乙方根据甲方提出的岗位数量需求和岗位能力需求，通过公开招聘、择优选拔，按实际需求为甲方提供岗位服务人员；

（二）乙方对招聘候选人及相关材料进行审验、考核，并经公立医院体检合格，确定录用名单；

（三）乙方对外公开招聘、在对外发布招聘信息时，可标明甲方岗位需求事项，在签订和解除话务人员劳务合同时应征询甲方的意见，以确保乙方提供符合甲方岗位要求的人选；

（四）乙方提供的服务人员应具有服务岗位文明、规范、高效、热诚的素质，并达到以下能力要求：

1. 具有中华人民共和国国籍，拥护党的路线、方针、政策、遵守宪法和法律。
2. 品行端正、爱岗敬业，具有良好的品质和职业道德。

3. 普通话标准流利，服务态度好，责任心强，耐心热情，积极为群众排忧解难，做到文明礼貌、认真细致，普通话达到二级乙等水平者优先录用。
4. 能及时、妥善受理群众的求助、咨询，让群众满意。
5. 具备良好的工作态度及团队合作精神，心里承受能力较强，保密意识强。
6. 年龄为 22-35 周岁，焦作本地户口、具有医学技术专业大专及以上学历的优先
7. 熟悉掌握打字软件，具备较强的听打能力，打汉字速度不低于 60 字/分钟。
8. 工作态度积极，热情胜任 120 急救电话话务工作，能接受三班倒工作时间制度。
9. 管理人员须具备 5 年以上的话务工作经验或 5 年以上的呼叫中心管理经验（具有特殊才能的可以适当放宽年限）。

#### 第五条 服务人员培训及考核

(一) 服务人员考核，由乙方或甲、乙双方配合组织进行，对于考核合格者乙方正式录用后予以安排工作岗位；对于考核不合格者，由乙方负责退回。

(二) 乙方应按本项目要求，配合甲方需求编制 120 急救电话话务服务相应政策、培训教材等，配合甲方需求组织开展全市性的院前急救知识培训。

#### 第六条 工作时间和考勤

(一) 乙方提供运营服务的时间为 7×24 小时不间断式服务；

(二) 乙方应按照劳动法规并结合甲方的实际工作需要，合理安排服务人员的工作班次、工作时间和休息时间；

(三) 乙方负责服务人员的日常考勤、绩效考核和劳动纪律管理，并定期(由甲乙双方协商确定)将人员的日常考勤、劳动纪律管理情况和绩效考核情况提交给甲方，作为甲方对项目服务管理考核的基本依据。

#### 第七条 工资待遇

(一) 乙方发放的员工薪资、绩效奖励、福利（每人每年不低于 800 元）及相应管理成本投入人均实发工资不低于焦作市最低工资标准。

(二) 乙方应确保甲方 7×24 小时岗位要求，服务人员需要安排加班加点的，应按《劳动法》第四十四条规定支付工资报酬；

(三) 女工在孕期、产期、哺乳期的工资待遇，乙方按相关法律规定及焦作市的相关规定执行；

(四)乙方对服务人员发放的月度薪资应不低于合同约定标准，并按照服务人员绩效考核情况发放绩效工资，绩效工资的奖励及扣除后的发放总额应与当月总绩效成本费用相一致。

#### 第八条 社会保险和福利

(一)乙方应为服务人员办理各项社会保险，其费用在甲方支付的服务费中列支，各项保险的缴存基数应不低于本合同约定标准；因乙方的原因而出现的未缴、漏缴、少缴员工各项社会保险的，所发生的一切责任由乙方负责。

(二)服务人员在甲方工作期间因工伤残、死亡的，按有关法律及政府的有关规定办理，由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用，由乙方负责，并按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理，甲方给予配合，需要赔付的具体赔付方法按照相关法律程序进行。

#### 第九条 服务人员的更换和增减

(一)在协议有效期内，甲方如需乙方增加服务人员，应提前十五个工作日书面通知乙方。

(二)在协议有效期内，甲方如需乙方减少服务人员，应提前三十个工作日书面通知乙方。

(三)在协议有效期内，服务人员有下列情况之一的，甲方可以随时退回服务人员或要求乙方更换服务人员：

1. 在试用期间被证明不符合使用条件的；
2. 严重违反甲方单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；
3. 严重失职，营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的；
4. 有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

(四)有下列情况之一的，甲方可以退回员工，但是应当提前三十日通知乙方和员工本人：

1. 服务人员患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由甲方另行安排工作的；
2. 服务人员不能胜任工作，经过培训或调整岗位，仍不能胜任工作的；
3. 本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使合同无法履行的。

### 第四章 双方权利与义务

## 第一节甲方的权利和义务

第十条甲方同意乙方以委托方式承担焦作市 120 急救电话话务服务的组织、运营、管理和服务工作。以签订合同的方式进行授权。

第十一条甲方在乙方招聘服务人员前，有权向乙方提出人力资源需求和岗位说明，并以书面文本格式提交给乙方，乙方据此拟订招聘内容。

第十二条甲方负责焦作市 120 急救电话话务服务的组织协调及工单办件的指导、审核、督办及监督工作。

第十三条甲方有责任加强对服务人员工作的业务指导和沟通，有权向乙方提出服务人员管理的意见和建议，督促本单位员工支持配合乙方履行职责。

第十四条甲方有权对乙方服务人员进行工作指挥、调度、监督和指导其业务工作，要求服务人员遵守甲方的规章制度和管理规范、规程，维护有序的劳动纪律；若有违反甲方劳动纪律行为的，甲方有权依据甲方的管理规定，按双方合同约定的服务考核办法对乙方进行处罚。

第十五条甲方有权要求乙方提供服务人员有关资料，包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明、政审材料等；有权督促乙方按有关劳动法律规定同服务人员签订劳动合同、为服务人员办理社会保险以及薪酬发放等行为和活动；有权向乙方了解服务人员实际工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况；对甲方提出的合理意见和建议，乙方应及时协商采纳并解决。

第十六条甲方须按合同约定的时间和方式及时向乙方足额支付各项费用。

第十七条甲方有权时向乙方了解用户需求或用户建议等方面信息。

## 第二节乙方的权利和义务

第十八条乙方在按甲方要求全面完成本合同规定范围的工作任务前提下，有权依据本合同的约定获得服务费。

第十九条乙方服务人员负责院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度、质量控制、满意度回访、群众院前急救知识和技能宣传等工作。

第二十条乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求向甲方提供符合条件的 120 话务人员和专职管理人员，从事院前医疗呼救信息接收、处理、指挥和调度等业务工作，并负责话务人员的聘用、辞退、日常管理及其福利发放等工作。

第二十一条乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求为本项目配备专职管理人

员，负责对话务人员的日常管理以及业务相关技能的考核；专职管理人员应具有一定的监督管理业务知识，具有良好的组织协调能力，热情服务、耐心细致、善于倾听并具有很强的责任心，工作积极主动。

第二十二條乙方应根据本合同及采购文件、响应文件要求为本项目提供话务服务人员，话务服务人员必须具备话务岗位所需要的体能素质、技能素质、工作责任心、纪律性和合作性。

第二十三條乙方提供服务人员的劳动人事关系归属乙方，乙方应负责服务人员的人事管理、薪资报酬、社会保险、党团关系、等工作。

(一)负责与员工建立规范的劳动合同关系，依法办理招工手续；

(二)负责按照本合同的约定，为服务人员发放薪资和津贴奖励，足额缴纳社会保险费用，组织团队建设活动，与甲方协商定期组织员工健康体检，及时处理员工保险理赔事宜；

(三)负责建立、管理员工人事档案及党团组织关系，可委托甲方培养考核申请入党入团积极分子，做好党、团组织发展工作；

(四)负责办理员工的社会保险和商业医疗补充保险，经甲方有关部门同意后，乙方负责为员工办理出国、赴港澳政审、职称申报、婚育证明等事宜，提供相关证明及办理退休等有关手续。

第二十四條乙方负责建立服务人员的聘用、辞退及日常管理等工作制度，负责建立常态考核机制等；同时应根据话务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。

第二十五條乙方需要调换在甲方服务的人员，应事先充分征得甲方的意见和建议，对不按规定履行职责的乙方服务人员，甲方可按本合同的约定要求调整(需提供充分理由并做书面通知)，乙方应在甲方提出调换要求之日起 10 个工作日内完成调换。

第二十六條合同期间有服务人员离职的,乙方应在 10 个工作日内补充能胜任工作的服务人员。

第二十七條乙方向甲方派驻话务人员的数量以及素质、技能等应能满足项目采购文件的要求，与采购文件保持一致。

第二十八條乙方有义务向甲方提供服务人员有关资料，包括健康证明、劳务合同、社会保险证明、学历证明等。

第二十九条乙方应教育服务人员遵守甲方规章制度和管理规范，忠于职守、文明礼貌、遵守劳动纪律，服从和执行甲方的工作安排和调度，接受甲方管理人员的检查监督；乙方应督促、教育服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的保密信息。

第三十条乙方须建立并完善相关内部管理和保密工作制度，不得将甲方工作范围内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，甲方视其情形有权追究乙方及责任人的相关责任或法律责任。

第三十一条乙方有保管和维护甲方资产的义务，乙方应合理使用并妥善保管甲方提供的所有办公设备、设施，不得故意损坏，人为造成损坏的根据其实际价格进行赔付。

第三十二条乙方负责话务人员的现场管理，包括人员出勤的考核，绩效考核，班次的安排，内部任务分工等。

第三十三条乙方有权拒绝甲方管理人员违规指挥服务人员强令冒险作业或其他违规操作要求。

第三十四条乙方有权督促甲方对工作岗位的设施、设备进行及时维修、保养，以保证该岗位服务人员的安全及工作正常运转。

第三十五条乙方可以根据甲方业务和服务提升的需要，提出有关优化人员配置和业务流程、完善业务管理、提高服务质量、促进业务开展等方面的建议。

第三十六条乙方应及时处理和协调甲方与服务人员之间的工作纠纷。

第三十七条乙方应落实运营过程中安全责任，服务人员在工作期间因工伤残、死亡的，应按有关法律及政府的有关规定办理，由此产生的所有损害赔偿责任和相关的事故处理费用，由乙方负责，并按我市社会保险的有关法规规定进行妥善处理，因乙方原因产生的责任事故、由乙方负责处理。

第三十八条乙方负责每月向甲方上报相关运营统计数据，根据甲方的需要，随时按要求配合做好相关数据信息的汇总、分析和研判工作，建立应急突发、舆情热点上报机制，并及时跟进相关工作。

第三十九条乙方应确保因自身原因造成的服务人员年流失率 $\leq 20\%$ 。

### **第五章运营服务资费标准及支付方式**

第四十条本项目每年合同金额：           元(大写：           )。

第四十一条签订合同，项目正式运营 10 天后验收合格，付合同金额的 50%。项目正式运营半年经甲方考核合格后，付合同金额的 50%。

## 第六章项目验收

第四十二条乙方于合同签订 20 天内完成项目团队的组建，并完成业务培训，实现项目正式运营。

第四十三条项目正式运营 10 天后进行验收。

第四十四条验收时话务服务人员和管理人员应符合以下要求：

1. 学历及年龄要求；
2. 健康体检、政审符合要求；
3. 话务服务团队岗位符合要求；
4. 经考试符合要求。

第四十五条验收时乙方提供的话务服务应符合以下要求：

1. 提供运营服务时间符合要求；
2. 业务指标符合考核标准规定的考核内容；
3. 话务团队组织机构、管理方案及相关规章制度符合要求；
4. 乙方按时报送 120 急救电话话务人员工资表，及时提供甲方要求的其他相关资料符合要求；
5. 安全、保密制度执行到位，无安全责任事故、失密泄密事故等事件发生。

## 第七章考核结算

第四十六条甲、乙双方应根据招标文件和本合同约定的项目，依本合同约定的考核原则和指标，协商制定服务项目考核实施细则，约定考核评分标准，以甲、乙双方签定的考核方案做为本合同考核条款的补充协议。

第四十七条甲方在每期结算后对项目服务执行情况进行全面考核，依据考核的评分结果、服务等级和处罚措施核算本期服务费用的结算比例。

第四十八条服务考核应当遵循全面、公正、科学、合理、有效的考核原则，对乙方提供的服务效能作出客观评价，乙方应接受考核的最终结果，认可因服务未达标准而做出的处罚决定，及时地提升服务能力，优化服务措施。

第四十九条 甲、乙双方约定，服务考核应包含以下指标并达到指定标准（100 分制）：

- 1、120 电话 10 秒接听率  $\geq 95\%$ （10 分，每降低 1%扣 5 分，低于 98%不得分）；
- 2、急救呼叫满足率  $\geq 95\%$ （10 分，10 分，每降低 1%扣 5 分，低于 98%不得分）；
- 3、话务员平均每分钟打字速度不少于 60 字（10 分，50-60 字按实际得分按比例

换算，低于 50 字不得分）；

4、话务员指挥调度质控考核不低于 90 分（10 分，实际得分按话务员质控考核结果得分比例换算）；

5、因业务技能、处理效率、素质能力等因素出现患者投诉每月不超过话务量的 1%（10 分，实际得分按比例换算）；

6、话务服务人员数量应达到需求，每季度人员流失率不应超过 20%（10 分，超过 20%每增加 1%扣 2 分）；

7、人员的补充、招聘应及时跟进，从需求提出至开展实施的期间应不超 30 日（10 分，超过 30 日每超过一天扣 2 分）；

8、员工的薪资、绩效、奖励、补贴等报酬应及时足额发放，不应拖欠，员工社会保险及时缴纳，不应漏缴、少缴或无故克扣（10 分，出现以上情况不得分）；

9、项目服务的话务班次、岗位分工、人员考勤、效能监督等管理措施落实有效，应无安全责任事故及管理混乱的情况发生（10 分，出现以上情况不得分）；

10、各项工作规章制度健全，积极响应和落实甲方合理需求，无违反甲方制度规范的行为（10 分，出现以上情况不得分）。

第五十条服务考核按百分制进行评分，并按如下原则核算服务费用：

1、考核总评分 90 分(含 90 分)以上的，按总额的 100%核算服务费用；

2、考核总评分 80-90 分(不含 90 分)的，按总额的 98%核算服务费用；

3、考核总评分 70-80 分(不含 80 分)的，按总额的 96%核算服务费用；

4、考核总评分 60-70 分(不含 70 分)的，按总额的 94%核算服务费用；

5、经查实因乙方原因造成电话无人值守接听，被甲方或有关部门通报的，每次核减 200-2000 元服务费用；

6、经查实因乙方原因造成人民群众投诉的，每次核减 200-2000 元服务费用；

7、经查实因乙方原因明显违反规定的，每次核减 200-2000 元服务费用。

第五十一条乙方应依照考核的项目要求，向甲方提供真实有效的资料，甲方可以在乙方提供的资料基础上，采取书面审查、现场核查、回访抽查、绩效监察等方式对乙方进行考核，乙方应根据最终的考核结果核算服务费用。

第五十二条乙方对甲方的考核结果有异议的，双方应协商解决。

## 第八章不可抗力

第五十三条不可抗力必须是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

1. 自然灾害，如地震、洪水、雷击、火灾等；
2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第五十四条合同生效后，由上述不可抗力因素造成的业务故障或停滞，甲乙双方均不承担违约责任，但应及时通知对方。

第五十五条在不可抗力事件结束后 14 日内，受不可抗力影响的一方应书面通知对方，否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。

第五十六条在不可抗力期间，甲方不产生任何费用；不可抗力结束后的合理期限内，本合同继续履行。

### **第九章违约责任**

第五十七条如甲方不按本合同的有关约定如期支付相关费用，则按照《中华人民共和国民法典》相关条款执行。

第五十八条合同双方中任何一方对对方的其他损失和对方与第三方的纠纷不存在任何责任，但任何一方与该损失和纠纷存在因果关系的除外。

第五十九条乙方在履行合同的过程中，出现以下几种情况：1、造成人民群众信访事件、重大舆情、重大安全责任事故、违反法律法规等严重后果的，2、甲方对乙方考核的总评分低于 60 分的，3、受到有关部门通报的（国家级一次、省级两次、市级三次），4、造成服务中断的。甲方有权与乙方解除合同，并有权要求乙方按合同金额的 20% 赔偿。

第六十条守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金额，违约方应在收到通知后 15 日内将违约金支付给对方。

第六十一条在上述违约期的计算中，应扣除第八章中不可抗力因素所造成的延迟。

### **第十章合同的变更与解除**

第六十二条合同履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止合同。由于终止合同带来的任何纠纷由双方协商解决。

第六十三条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。

第六十四条合同主体如遇国家的政策、法规、规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除合同。

第六十五条本合同与国家法律法规相抵触时，应依据国家法律法规变更本合同。

### 第十一章其它事项

第六十六条本合同正本一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具有同等的法律效力。

第六十七条甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任，并按本合同约定承担违约和赔偿责任，法律另有规定的情形除外。

第六十八条对于因本合同履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，任何一方可将争议提交甲方所在地人民法院，以诉讼方式解决。

第六十九条本合同各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决，补充合同具有同等法律地位。

第七十条甲方的采购文件以及乙方的响应文件均视为本合同的组成部分。

甲方（单位名称并盖章）：                      乙方（单位名称并盖章）：

甲方授权代表签字：                              乙方授权代表签字：

日期：    日期：