

青岛市政府采购

血站献血服务热线系统 采购项目第 1 包

采 购 人：青岛市中心血站

代理机构：山东中钢招标有限公司

项目编号：SDGP370200000202602000545

日 期：2026 年 06 月 17 日



目 录

第一章 招标公告	5
第二章 投标人须知前附表	7
第三章 投标人应当提交的资格证明文件.....	13
资格证明文件目录	13
第四章 采购需求	14
1. 项目说明	14
2. 招标产品技术规格、要求和数量（包括附件、图纸等）	14
2.1.1 项目背景	14
2.1.2 基础呼叫服务系统	15
2.1.2.1 软交换功能	15
2.1.2.2 CTI 应用功能	15
2.1.2.3 IVR 应用功能	16
2.1.2.4 话务分配功能	17
2.1.2.5 通话录音功能	18
2.1.2.7 呼叫中心参数要求	18
2.1.4 智能化呼叫管理系统	19
2.1.4.1 智能应答	19
2.1.4.1.1 全场景语音识别	19
2.1.4.1.3 深度语义理解与意图识别	21
2.1.4.1.4 多轮对话	22
2.1.4.1.5 智能打断	22
2.1.4.3.1 全量化质检	24
2.1.4.4.1 知识库配置	24
2.1.4.5 献血者招募服务管理系统	25
2.1.4.5.1 服务咨询	25
2.1.4.5.2 献血者关爱	26
2.1.4.5.3 献血招募	26
2.1.4.5.4 献血者档案	26
2.1.4.5.5 系统管理	26
2.1.4.5.6 可视化展示	27
3. 商务条件	28
第五章 评标办法	30
1. 相关要求	30
2. 评分标准	31
3. 政策加分以及计算方法	40

第六章 投标人须知.....42

1. 招标依据以及原则42

2. 合格的投标人42

3. 保密42

4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用43

5. 踏勘现场43

6. 询问及答复43

7. 偏离44

8. 履约担保44

9. 采购代理服务费44

10. 招标文件44

11. 投标文件的组成44

12. 投标报价46

13. 投标文件编制要求47

14. 投标文件的修改、撤回与撤销47

15. 投标文件加密、上传47

16. 投标文件的递交47

17. 质疑48

18. 投诉48

19. 其他需补充的内容49

第七章 开标、资格审查、评标、定标50

1. 开标程序50

2. 开标50

3. 评标委员会50

4. 资格审查、评标程序52

5. 资格审查52

6. 评标52

7. 澄清有关问题54

9. 中标公告以及中标通知书55

10. 不合格投标人或投标无效56

11. 废标56

12. 特殊情况处置程序56

13. 违法违规情形57

14. 违规处理58

第八章 纪律要求59

1. 对采购人的纪律要求59

2. 对投标人的纪律要求59

3. 对评标委员会成员的纪律要求59

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求59

第九章 签订合同、合同范本60

1. 签订合同60

2. 追加合同金额60

3. 货物质量与验收.....	61
4. 合同范本格式.....	61
第十章 投标文件格式.....	67

e7cb09fb-82e7-4c8f-99cd-ce1065f73382

第一章 招标公告

青岛市中心血站血站献血服务热线系统采购项目公开招标公告

项目概况：

血站献血服务热线系统采购项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费获取招标文件，并于 2026 年 07 月 08 日 14:00（北京时间）前递交投标文件。

一、采购项目基本情况：

采购项目编号（建议书编号）：SDGP370200000202602000545

采购项目名称：血站献血服务热线系统采购项目

预算金额与最高限价：

本项目预算金额为 820000.0 元，其中：无分包 血站献血服务热线系统采购项目 820000.0 元；本项目最高限价为 820000.0 元，其中：无分包 血站献血服务热线系统采购项目 820000.0 元；

采购需求：血站献血服务热线系统，数量：1 套。

合同履行期限：合同签订后 60 日内完成设备供货并安装调试完毕。

本项目是否接受联合体：本项目不接受联合体

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非面向中小企业预留份额的采购项目。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（credit.shandong.gov.cn）及信用青岛（www.qingdao.gov.cn/credit/）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。
 - 3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 3.3 本项目不接受联合体。

三、获取招标文件：

投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间、开标时间：2026 年 07 月 08 日 14:00

开标地点：青岛市市南区福州南路 17, 27 号青岛市民中心公共资源交易中心

五、公告期限：

招标公告发出之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜：

1. 公告媒介：本项目采购公告同时在青岛市政府采购网（www.ccgp-qingdao.gov.cn）和全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）上发布。
2. 投标文件提交方式：投标人应当在提交投标文件截止时间前，通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传投标文件。
3. 支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

联系人（采购人）：青岛市中心血站

地址：青岛市市南区隆德路 9 号

联系方式：0532-85714039

2. 采购代理机构信息

联系人（代理机构）：山东中钢招标有限公司

地址：山东省青岛市市北区山东路 177 号鲁邦广场 A 座 306 室

联系方式：0532-85668629，85668627

3. 项目联系方式

项目联系人（代理机构）：甄印、张文、刘宾

联系方式：0532-85668629，85668627

如有询问，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统

（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面在线提交。询问及答复的内容在上述公告页面查看。

发 布 人：山东中钢招标有限公司

发布时间：2026 年 06 月 17 日

注意事项

[供应商参加公开招标方式政府采购项目电子投标注意事项系统使用指南](#)

第二章 投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛市中心血站
2	采购代理机构	山东中钢招标有限公司
3	项目名称	血站献血服务热线系统采购项目
4	分包及中标规定	√本项目不分包。 □本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，投标人中标包数不受限制。 □本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，但投标人最多只能中标 1 个包。若同一投标人在 2 个及以上包的投标排名均第一的，按照以下规则确定中标供应商：
5	资金来源以及资金构成	预算金额 820000.0 元，资金来源：财政投资，出资比例：100%
6	是否接受联合体投标	√不接受 □接受，应满足下列要求：
7	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历天。
8	踏勘现场	√不组织，自行踏勘 □组织，
9	履约保证金	√不需要 □需要交纳，履约担保的金额：成交合同金额的 % （履约保证金允许以支票、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）
10	采购代理服务费用支付	□无需支付 □采购人支付 √中标人支付，代理费：定额 12300 元收取
11	构成招标文件的其他材料	无
12	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网（ www.ccgp-qingdao.gov.cn ）及全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（ https://ggzy.qingdao.gov.cn ）本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为投标人已收到。
13	投标截止时间	详见招标公告。
14	招标文件的质疑	招标公告公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。
15	是否允许递交备选投标方案	√不允许 □允许。要求：只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求的投标方案，采购人可以接受该备选投标方案。
16	投标报价的范围	含税全包价
17	投标报价的次数	本次投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机

		会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价。
18	面向中小企业预留情况及小微企业报价扣除标准	□本包为面向中小企业预留份额的采购包，专门面向中小企业采购，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，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，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，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，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 √本包为非专门面向中小企业预留份额的采购包。小微企业报价扣除标准如下： 1.按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库（2022）19号）规定，对小微企业报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 2.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（联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额应当占合同金额30%以上），报价给予4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
19	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业及所属行业对应的中小企业划型标准	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：工业；所属行业对应的中小企业划型标准：从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。
20	节能环保产品优先采购优惠标准	□采用最低评标价法的项目：对属于优先采购的节能、环境标志产品给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 √采用综合评分法的项目：对属于优先采购的节能、环境标志产品加分幅度详见评分标准。 □本项目无优先采购的节能、环境标志产品。
21	确定核心产品	√属于单一产品采购项目。 □属于非单一产品采购项目，其中 为核心产品。
22	进口产品投标	√不允许 □允许，产品名目清单： 根据《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）要求，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	样品	√不需要

	□ 需要，样品要求如下： 1.样品：招标文件中带“※”标注的货物为投标人开标时应提供的样品。 2.样品的生产、安装、运输费、保全费等一切费用由投标人自理。 3.送样截止时间：同投标文件递交截止时间， 4.送样送达地点：。逾期送达或未送达到指定地点的拒绝接收。 5.投标人应按照采购代理机构的要求摆放样品并做好展示，样品不能有投标人的标识及品牌，样品将进行统一编号。 6.若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括电源线等一切辅助设备），届时因投标人自身原因未能演示的，后果自负。 7.宣布评标结果前，投标人不得将样品整理、装箱或者撤离展示区；遇到特殊情况需要对样品进行整理、装箱或者移动样品的，投标人必须书面提出申请，采购代理机构同意后方可移动样品。评标委员会已经确定投标人投标无效或者废标的，投标人签字确认后可以进行样品整理、装箱或者撤离展示区，但不得影响或者损害其他投标人的样品，否则将承担相应的法律责任。 8.宣布评标结果后，对于未中标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标人同意后自行处理；对于中标人提供的样品，中标人与采购人、采购代理机构共同清点、检查和密封样品，由中标人送至采购人指定地点进行保管、封存，并作为履约验收的参考。 说明：投标人不按上述要求提交样品、不服从现场工作管理的，样品评分项将被扣分或按“0”分处理。
24	投标（响应）编制（含保存、签章、修改、撤回、上传等操作） 投标人使用【青岛市公共资源投标文件制作工具】编制电子投标文件。 在招标文件的第十章投标文件格式的附件中标示的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南>政府采购交易系统操作说明（投标人端）”。 特别提示：1、制作投标文件时，单项绑定 pdf（word）文件时无需再电子签章，单项绑定的 pdf（word）文件不再作为投标内容上传。 2、投标文件制作完成后，系统自动合成资格审查部分、商务部分、技术部分三个 pdf 投标文件。投标单位需要按照招标文件要求，在上述三个 pdf 投标文件上进行电子签章，并上传。（单项绑定的 pdf（word）不再上传） 3、若供应商在提交投标（响应）截止时间前撤回文件，视为放弃参与投标，如需再次投标需要重新上传投标（响应）文件；若供应商需修改投标（响应）文件，则需先撤销上传，再撤销签章，再作修改，修改后需再次生成并签章投标（响应）文件，签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投

		标（响应）文件进行检查，检查无误后再次上传此次修改后的投标（响应）文件。例如：供应商在上传投标（响应）文件后需修改报价明细表内容，则需先撤销上传的投标（响应）文件，再撤销签章，修改完成后，再次生成并签章投标（响应）文件，签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）进行检查，检查无误后再次上传此次修改后的投标（响应）文件。
25	制作完成后的投标（响应）预览	投标人对投标（响应）完成签章后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）文件进行检查，检查无误后上传投标（响应）文件。
26	投标文件加密、上传	通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的 CA 数字证书自动加密电子投标文件。 电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。 上传投标文件后，项目开标前，对 CA 证书进行过任何变更，原已上传的投标文件将因密钥不匹配导致无法正常解密开标，请务必重新上传投标文件。 CA 证书变更情形包括但不限于： CA 证书更新（含证书到期后的延期操作）、CA 锁信息修改、新增 CA 锁关联的社会统一信用代码； CA 锁补办（包括因丢失、损坏等原因重新办理 CA 锁）。未重新上传的，投标文件将无法参与解密开标，由此产生的投标失败及全部后果均由投标人自行承担，请务必高度重视！
27	投标人签到及电子投标文件解密	支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。若到现场开标，应携带上传投标文件的 CA 数字证书及可登录互联网的电脑设备以确保网上开标。开标注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统>首页>下载中心>系统使用指南>电子投标开标注意事项” 1.投标人在线签到：在投标截止时间前 1 小时内通过 CA 数字证书进行在线签到，未在线签到的投标无效。 2. 投标人接到解密提示后，应当在规定时限内通过 CA 数字证书对电子投标文件开始解密。
28	开标时间及开标地点	详见招标公告。
29	评标委员会	评标委员会共 5 人，其中：采购人代表 1 人，评审专家 4 人；
30	评标方法	综合评分法
31	是否授权评标委员会确定中标人	☐否，评标委员会确定 1 名中标候选人。 ☒是，评标委员会确定 1 名中标人。
32	中标公告	中标结果在青岛市政府采购网及全国公共资源交易平台（山东省 青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统公告，公告期限为 1 个工作日。 中标结果公告中，同时对中标供应商提供的中小企业声明函（若有）进行公告。
33	其他需补充的内	内容如下

	容	
33.1	书面形式的定义	数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档，青岛市政府采购网及青岛市公共资源交易电子服务系统发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
33.2	相关评标标准认可要求	潜在投标人的资质、业绩、荣誉（获奖）及相关附件须在青岛市公共资源交易电子服务系统上传并公示（上传后将无法删除），制作投标文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评标时不予认可。
33.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果。
33.4	分包和非主体、非关键性工作	√不允许 □允许，供应商根据采购文件载明的标的采购项目实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在响应文件中载明。
33.5	监督和管理	本次招标投标活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。
33.6	注册	潜在供应商须递交响应文件截止时间前在青岛市政府采购网（ www.ccgp-qingdao.gov.cn ）上注册，否则无法上传电子响应文件。
33.7	优惠率的解释	项目采用优惠率报价的,优惠率是指在采购文件约定的基准价基础上进行下浮的比例。例如供应商填入 0.2（20%优惠率）则优惠后的报价 = $(1-0.2) \times \text{基准价}$ 。
33.8	异常低价投标（响应）审查程序	根据财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》，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 $<\text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times 50\%$ ；2.投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<\text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 50\%$ ；3.投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<\text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；4.评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
33.9	关于 FD 在线的描述：	评标过程中，供应商（投标人）端青岛公共资源招投标助手（以下简称 iFly 助手，）负责接收评审委员会发起的消息通知（含谈判、磋商、澄清、答辩、多轮报价等），及响应评审委员会提出的要求。请供应商（投标人）在开标、评标过程中，保持 iFly 助手在线登录状态，直至开标界面的“开标结束”模块提示“项目已评标结束”。若因网络环境或者投标人操作不熟悉等原因导致 iFly 助手未启动或者未登录，致使无法收到消息通

		知，供应商（投标人）需自行承担后果。 iFly 助手成功登录的标识如下：成功登录后，电脑右下角会出现蓝色弹框提示“登录成功”，双击电脑右下角 iFly 助手图标，显示“xx 公司（在线）”代表 iFly 助手是在线登录状态；若显示为离线状态、登录失败状态，请点击“重新登录”按钮；若重新登录后仍有网络异常等情况，请与客服（0532-85871505 转 5）联系。若有异常不联系，视为放弃投标。
33.10	报价说明：	单价、总价报价按两位小数填写；费率、优惠率、降噪率等报价按三位小数填写，系统最多支持四位小数。
33.11	其他需补充的内容	1、若投标人的企业认证（荣誉）、证书及相关附件，投标人在制作投标文件时无法通过系统选取的，可在投标文件相应位置附 PDF 文件作为评标依据，招标文件中对此有要求不一致的，以此为准。 2、招标文件中要求的原件，均为原件的彩色扫描件；招标文件中要求的复印件并加盖公章，均为复印件并加盖公章（红）的彩色扫描件。 3、潜在投标人须同时登录中国青岛市政府采购网（http://www.ccgp-qingdao.gov.cn）青岛政采一体化平台系统进行“政府采购活动-投标报名”，未按要求注册报名的投标无效。 4、关于本项目的修改、澄清、补充内容及对招标项目的暂停、延期通知等情况，均在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统、青岛政府采购网进行网上公示。供应商有义务自行查阅或于开标前向代理机构电话询问确认，未按要求查阅者自行承担相应后果，恕不予单独告知。 5、代理机构电子邮箱：zhenyin4321@163.com

第三章 投标人应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照、登记证书、执业许可证等	电子文档		是
2	声明函(见附件格式)	电子文档		是
3	政府采购采购诚信承诺书(见附件格式)	电子文档		是

备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。

投标人的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

第四章 采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 货物必须为合格产品，质量达到国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，中标人供货时应当提供有关货物的合格证明材料等。

1.3 投标人应保证货物是全新、未使用过的合格产品。并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。中标人应保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养后，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物质量保证期内卖方应对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障负责。所投产品应提供详细的技术资料，应有检测报告等详细资料。

1.4 进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

政府采购应当采购本国产品。采购人确需招标采购进口产品的，应在招投标活动开始前，按照财政部《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）文件规定办理审核手续，通过财政部门审核后，方可招标采购进口产品，否则采购人不得招标采购进口产品，投标人不得提供直接进口或者委托进口产品（包括已进入中国境内的进口产品）。

采购人或采购代理机构在采购进口产品时不得拒绝国产相同质量产品的制造商或代理商参与投标。

1.5 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

2. 招标产品技术规格、要求和数量（包括附件、图纸等）

详见附录 1。

采购明细详细内容附件：

2.1 血站献血服务热线系统，数量 1 套；

2.1.1 项目背景

青岛市中心血站献血服务热线始建于 2014 年，经过 10 年运行，目前设备老化严重，近年来故障频发，系统架构无法满足人工智能时代的需求，严重影响了献血服务质量和献血者体验，亟待进行全面升级。

本次献血服务热线升级要求在本地部署，提供完备的献血服务热线系统，最大限额满足实际工作需要。为业务咨询、诉求受理、回访等日常服务与管理工作提供基础支撑。系统要求支

持国产化环境。

系统要求能够长期稳定运行，不存在单点故障隐患，要求对接入语音网关、CTI、IVR、录音、呼叫业务应用系统等关键设备、系统应用和数据系统等。

具体要求如下：

2.1.2 基础呼叫服务系统

2.1.2.1 软交换功能

要求系统支持通过软交换平台实现对各种媒体流进行协议转换，支持国内任意运营商的通信线路 SIP 方式接入，无需特定交换机设备。

具体要求表现为：

(1) 多网接入能力

实现固网和移动网呼叫与语音接入系统的无缝对接，无需额外设备进行中转，确保呼叫接入的稳定性和高效性。

(2) 事件上报机制

在呼叫处理过程中，排队机能够实时、准确地将各类呼叫事件（包括但不限于呼叫进入、呼叫挂断、呼叫转移等）上报至 CTI 系统，为 CTI 系统进行呼叫控制、排队管理和统计分析提供可靠的数据支持。

(3) 低时延接入

通过优化的呼叫处理算法和硬件配置，排队机在呼叫接入过程中能将时延控制在极低水平，达到“无明显时延”的用户体验标准，避免因时延问题导致的呼叫丢失或用户等待焦虑。

(4) IVR 放音效果

呼叫接通后，排队机可稳定驱动 IVR 系统正常放音，且通过音频处理技术保障声音清晰、无杂音、无失真（丢包率小于 5%），确保用户能够准确获取 IVR 播放的信息（包括但不限于语音导航、业务介绍等）。

(5) 号码处理准确性

排队机具备高精度的号码识别和处理模块，能够正确接收主叫号码和被叫号码，并在呼叫流转过程中准确无误地进行转发，为后续的呼叫路由、用户身份验证等功能提供准确的号码信息。

2.1.2.2 CTI 应用功能

系统支持通过 CTI 技术实现电话交换系统和计算机系统有机结合，提供软交换平台与电脑应用的中间件服务，实现工作人员通过计算机呼入呼出，界面可调用服务单、用户信息等。

系统要求提供基本话务处理、录音策略及存储管理、示忙管理等服务。

要求支持三方通话、插入等功能。

要求呼叫接续提供各种资源，并对这些资源进行集中的管理。

(1) 三方通话/插入

三方通话: 支持在通话过程中快速建立多方连接, 实现主叫、被叫及第三方的实时语音交互, 满足业务咨询中需多方协同处理 (如坐席转接专家、客户与两个业务部门同时沟通等) 的场景需求。

呼叫插入: 支持授权用户 (如管理员) 在特定场景下 (如客户咨询需协助、紧急业务介入等) 主动插入现有通话, 且插入过程不中断原有通话链路, 保障沟通连续性。

上述功能均通过标准化协议实现, 操作响应迅速, 无明显延迟。

(2) 资源供给与管理

要求具备资源调度与管理功能, 可为呼叫接续提供全方位支持:

资源供给: 能按需提供语音通道、信号处理单元、号码路由等各类呼叫接续所需资源, 满足不同并发量、不同业务场景下的资源需求, 确保呼叫接续无资源瓶颈。

集中管理: 通过统一的资源管理平台, 对所有资源进行实时监控、动态分配、负载均衡及故障预警。系统可自动统计资源使用率、优化资源分配策略, 避免资源闲置或过载, 同时支持管理员通过可视化界面进行手动干预, 实现资源的高效、有序管理。

2.1.2.3 IVR 应用功能

要求 IVR 语音导航可根据需求定制配置, 可实现事务分流, 自动应答, 语音留言, 转人工, 人工忙提示等功能。

要求 IVR 导航可提供政策宣传、欢迎致辞、便民指导、电话转接、语音留言等功能, 可根据具体情况来修改配置流程。

通过语音导航可以实现以下功能:

(1) 自助信息查询功能

可将政府部门相关的政策、法规制作成录音文件, 群众在打入电话时通过选择自动播放。同时可将投诉流程、各部门联系电话、各处理网点等群众经常咨询问的信息制作成语音文件, 这样群众可以通过自助操作了解这些基本信息, 减轻工作人员的工作压力。

(2) 自动事务分流功能

通过语音提示, 系统选择专业的工作人员来接听不同类型的电话, 对于服务热线系统来说可以实现工作人员的专业分工, 不同的操作人员专业负责不同的领域, 可以保证提高工作效率

和服务质量。

(3) 值班呼叫转移

在节假日或休息日，可以设置呼入电话呼叫转移到工作人员手机或其他固定电话，来电后，电话会自动转移到所设置的号码上，不漏掉任何一个热线电话，提高政府形象和群众服务满意度。

(4) 要求支持自助信息查询功能，逐步实现将常规咨询问题制作成录音文件进行应答。要求支持自动业务分流功能，系统判别不同类型的电话转至专业的工作人员接听。

(5) 要求支持 web 方式可视化定义，支持设置工作时间、非工作时间；

(6) 要求支持各并存接入号码下的分机互转，支持一个坐席可以接听多个接入号码 IVR 服务；

(7) 要求支持播报工号；

(8) 要求支持服务满意度评价；

2.1.2.4 话务分配功能

系统要求在电话呼入时，根据排队原则转至相应的坐席人员。支持平均分配、顺序分配、优先级等多种分配方式。当没有空闲坐席时，可提示客户留言选择，如客户选择留言，则转到留言信箱。信箱的提示音可以编辑，留言时间可以设定。支持呼入呼出记忆功能，当坐席服务过或联系过客户，该客户呼入电话时，可优先被该员工服务。

要求对进线电话进行路由处理，可以根据拨打的接入号、主叫号码、地区、时间以及比例分配等设定分配给合适的坐席技能组进行排队处理。

要求基于接入码的路由：系统可设置多个接入码，并可根据接入码将呼叫送到不同的坐席处理。

要求基于规则的路由：按呼入用户的主叫电话号码、地区、时间、日期等信息，将呼叫送给不同的技能组坐席进行排队；支持手机归属地自动匹配地区，支持按比例分配路由。

要求多级路由：可以针对用户的呼叫多种信息进行规则盘对，实现多维度的路由选择。

要求黑名单：可将骚扰电话加入黑名单，进行呼叫屏蔽。

要求通过动态脚本技术访问业务数据库或接口，根据用户的业务属性进行路由，包括但不限于用户的归属地、用户优先级、申请的服务等

要求基于动态脚本技术实现路由流程的定制化，可访问第三方数据库或系统接口获取用户信息、分类属性等信息进行个性化路由

要求实现在 96606 统一号码接入管理的基础上，支持保留原有的特殊号码的呼入/呼出功

能，保证原有的一些投诉、其他用途的固话号码正常使用。

2.1.2.5 通话录音功能

(1) 要求对坐席与客户的通话进行全程录音，通过会议方式集中录音，支持录音压缩、CTI 无缝集成。支持单轨录音、双轨录音。须支持批量下载录音文件。

(2) 录音系统须支持实时录音，可配置从 IVR 开始录音或转人工后开始录音。

(3) 录音文件须支持自动远程存储录音在独立录音服务器。

(4) 须支持呼叫转移时的电话进行录音；须支持多方通话时多方的录音。

(5) 须支持指定时间内的录音自动归档备份，空间不足告警。

2.1.2.6 呼叫排队原则

要求支持排队功能，当呼叫中心的坐席全部处于繁忙状态时，用户来电会进入等待队列，系统按照一定的规则进行排队处理，直至有坐席可用时再将电话分配出去，确保不遗漏任何一个用户请求。

(1) 排队队列管理

要求可以根据不同的业务类型、用户等级、服务要求等进行划分，设置多个不同的排队队列。例如，将咨询业务、投诉业务等分别放入不同的队列。

(2) 排队过程管理

要求根据设定的策略为电话分配合适的坐席，为排队等待的呼叫播放等待音乐和排队信息提示音，支持排队超时和排队长度溢出处理。

示例：“坐席全忙，继续排队请按 1，转语音请按 2...”

(3) 排队溢出机制

要求当某个队列中的用户等待时间过长或者队列长度超出预设阈值时，系统可以启动溢出机制，将部分用户请求转移到其他队列或者采取其他方式进行处理，如转接到语音留言系统、发送短信提示用户稍后再拨等。

2.1.2.7 呼叫中心参数要求

呼叫中心须支持 30 个人工坐席注册并同时使用，满足并发要求。

投标人质保期内提供号码外显服务，当呼入/呼出电话时，用户来电将显示为青岛市中心血站（开标时提供承诺函，格式自拟）。

2.1.3 基础呼叫应用服务系统

2.1.3.1 坐席状态

系统须支持坐席签入、签退、置忙。签入：坐席进入接电状态。置忙（话后）：坐席需

要处理电话后续，完成后，一键回归签入状态。签退：下班后，坐席签退。

2.1.3.2 拨打电话

系统须支持一键拨号功能，可以直接在操作页面点击拨打按钮，给患者拨打电话，通过坐席的 SIP 话机呼出。

2.1.3.3 接听电话

系统须支持点击接听后通过坐席的 SIP 话机接听来电。

2.1.3.4 呼叫转接

接听客服坐席无法解答或者需要协助，系统须支持通过协议转可以将正在通话中的电话，转接给其他坐席。

2.1.3.5 呼入/呼出弹屏

系统须支持实时调取献血者档案、献血记录、献血反应、优先用血等数据，同步完成招募沟通、信息更正、预约确认等操作。

2.1.3.6 通话结果实时记录与同步

系统须支持通话中及结束后可记录呼出结果（联系状态、失败原因、预约结果等），数据自动同步至采供血业务系统对应数据集。

2.1.3.7 坐席管理

系统须支持呼叫坐席与分机信息增删改查，坐席配置需关联部门、员工，设置坐席编号、角色、分机类型等，工作人员账号与坐席绑定后登录自动上线。

2.1.3.8 通话记录

系统须支持人工通话与智能呼叫两类记录查询，可按时间、客户号码、业务类型等多维度筛选，展示通话时长、结束类型等信息，具备通话录音播放功能。

2.1.3.9 短信管理

系统须支持发件箱、收件箱、短信追溯功能；发件箱可按多条件查询任务及明细，收件箱支持查询、浏览与回复，支持批量发送、模板调用、优先级设置。

2.1.4 智能化呼叫管理系统

2.1.4.1 智能应答

智能应答要求通过智能语音机器人优先接听，须支持 7×24 小时不间断地响应用户多种类型的咨询需求，解决当前用户来电排队时间过长、接听不及时等问题，有效提升 96606 热线接通量。

2.1.4.1.1 全场景语音识别系统须支持接入先进的语音识别（ASR）技术，结合大模型强大的

适应性，支持普通话、方言、多语种以及混合语言的识别。

具备通过 MRCP V2 等协议与业界主流（Nuance、科大讯飞、捷通华声、百度、阿里等）ASR 厂家对接功能。对接后对用户的语音进行自动识别，并根据识别结果触发相应的业务流程，使用户抛弃繁杂的按键输入方式，实现语音方式的人机交互。

具体要求如下：

（1）协议兼容与主流 ASR 对接能力

系统深度支持 MRCP V2 协议，并兼容 SIP-ASR 等扩展协议，可与业界主流 ASR 厂家（包括 Nuance、科大讯飞、捷通华声、百度、阿里等）实现无缝对接。通过标准化协议框架，确保与不同厂商 ASR 引擎的稳定通信，无需定制化开发即可完成集成，大幅降低对接复杂度，保障跨平台兼容性。

（2）全流程语音交互能力

系统通过 ASR 对接实现端到端语音识别交互，彻底替代传统按键输入方式。

用户语音输入后，系统实时将语音流通过 MRCP V2 协议发送至对接的 ASR 引擎，完成语音转文本识别；

识别结果同步反馈至业务系统，触发相应业务流程（如信息查询、业务办理、指令执行等），实现“语音输入 - 识别转换 - 业务响应”的全自动化处理；

支持动态语义理解与上下文关联，可根据对话语境优化识别精度，提升复杂业务场景下的交互效率，让用户通过自然语音即可完成操作，简化使用流程。

（3）多实例并行对接智能调度

一套语音接入系统支持同时对接多套 ASR 引擎，并具备精细化的服务选择能力。

2.1.4.1.2 拟人化语音合成

系统须支持接入语音合成（TTS）技术，依托大模型训练出丰富的音色库。提供多种风格的语音类型。

具体如下：

（1）协议兼容与主流 TTS 对接能力

系统原生支持 MRCP V2（媒体资源控制协议版本 2）协议，并兼容 SIP-TTS 等扩展协议，可与业界主流的文本转语音引擎（包括但不限于科大讯飞、百度 AI、阿里云 TTS、微软 Azure TTS 等）实现无缝对接。通过标准化协议交互，确保与不同厂商 TTS 系统的稳定通信，无需额外开发适配接口，降低集成复杂度。

（2）动态放音与实时文本转语音

系统通过 TTS 对接实现全动态放音机制，彻底摆脱对预先录制语音文件的依赖。

业务系统仅需向语音接入系统推送文本信息，系统即可通过对接的 TTS 引擎实时将文本转换为自然语音，并向用户终端播放；

支持文本信息的动态更新，当业务内容（如通知、播报信息）发生变化时，无需重新配置，仅需更新推送的文本内容，即可实时生成对应语音，满足业务信息“即改即播”的实时性需求，大幅提升业务灵活性。

（3）多实例对接与选择机制

一套语音接入系统支持同时对接多套文本转语音引擎，并具备基于业务属性的灵活选择能力。

2.1.4.1.3 深度语义理解与意图识别

可以运用大模型的自然语言处理能力，对用户语音转化后的文本进行深度分析。不仅能理解字面含义，还能结合上下文、用户历史咨询记录、业务场景等信息，准确识别用户的真实意图。支持同义句识别、模糊语义理解、错别字容错、口语化表达解析。

具备通过接口协议与自然语言处理对接功能，智能应答业务集成能力。

（1）标准化接口与 语言模型 对接能力

系统内置完善的接口体系，支持与业界主流自然语言处理平台（包括但不限于科大讯飞、百度、阿里、腾讯等 语言模型 服务，及各类自建 语言模型 系统）实现无缝对接。接口设计遵循 RESTful 规范，支持 JSON 数据格式交互，具备以下特性：

提供标准化请求 / 响应格式，包含文本内容、上下文信息、用户标识等关键参数，确保与不同 语言模型 系统的兼容性；

支持 HTTPS 加密传输及接口鉴权机制（如 Token 认证、API 密钥验证），保障数据传输的安全性与接口访问的合法性；

具备超时重连、失败重试等容错机制，确保在网络波动情况下与 语言模型 系统的稳定通信。

（2）智能应答业务全流程集成能力

系统通过与语言模型的深度对接，实现端到端的智能应答业务闭环，具体流程如下：

用户输入处理：接收用户语音（经 ASR 转换为文本）或文本输入，提取核心意图与关键信息；

语言模型 交互调用：通过 HTTP Restful 接口将用户输入文本及上下文信息发送至 语言

模型 系统，请求语义理解与应答生成；

智能应答处理：接收 语言模型 系统返回的结构化应答结果（包括回答文本、业务指令、多轮对话标识等），自动触发对应业务逻辑；

响应反馈：将应答文本通过 TTS 转换为语音或直接以文本形式反馈给用户，完成智能交互闭环。

该集成能力支持多轮对话、上下文关联、业务场景识别等高级功能，可满足智能客服、自动查询、业务办理等多样化智能应答场景需求。

（3）业务适配与扩展能力

系统具备灵活的配置与扩展机制，可根据不同业务需求进行个性化适配。

支持对接多个语言模型服务节点，可根据业务类型、用户群体等维度灵活选择调用的语言模型服务；

提供可视化配置界面，允许管理员自定义语言模型接口参数、应答处理规则及业务流程关联关系；

支持与第三方业务系统联动，通过语言模型解析的业务指令触发具体业务操作，实现 “意图识别 - 业务执行 - 结果反馈” 的全流程自动化。

2.1.4.1.4 多轮对话

系统须支持多轮对话的方式引导用户完成业务咨询。要求系统可以根据用户的意图和回答，动态调整后续提问和引导方向。支持上下文关联的多轮交互，解决复杂咨询问题。

2.1.4.1.5 智能打断

系统须支持用户在语音播报时随时插话，智能应答机器人即时停止并重新理解来电人意图。

2.1.4.1.6 人机协同

系统须支持将复杂或敏感问题一键转人工，智能语音客服坐席将通话摘要、客户信息实时同步给坐席。要求由智能应答坐席先收集基础信息，人工接续处理。

2.1.4.1.7 应答数据分析

系统须支持对所有智能语音机器人应答数据进行统计分析，包括咨询量、应答准确率、转人工率等。

2.1.4.1.8 智能应答参数要求

智能应答机器人须支持 10 路并发通话处理能力。

语音识别（ASR）、语音合成（TTS）须支持 10 路并发。

2.1.4.2 智能坐席辅助助手

系统须支持当坐席接听电话的同时利用智能语音转写引擎把坐席端的语音转写成文字，并展现在页面中，并可推荐话术和诉求问题相对应的知识点，方便受理人员给群众解答。

须包含如下功能：

2.1.4.2.1 实时语音转写

要求将实时语音数据发送到智能坐席辅助系统，客户与客服的语音通话内容通过智能语音识别引擎进行实时识别，并以文字的形式转写展示在服务页面上。语音实时转文字支持自动话者分离，并以页面的形式，按照客户与坐席展示出来。

2.1.4.2.2 智能工单填写

要求系统具备工单主题的自动生成功能，并能根据通话内容对工单进行自动分类。要求系统提供根据通话内容，自动提取内容概要功能。须支持对来电人电话号码及联系方式自动提取填写工单。

2.1.4.2.3 敏感诉求提醒

要求可以及时发现客户表达的语言里的关键的词汇或者敏感的词汇的功能，并且展示给坐席页面，同时支持将该信息进行记录，以保证后续管理人员可以进行查看。

2.1.4.2.4 智能话术推荐

要求基于自然语义理解能力和智能语音基础能力等先进技术，将语音转写成文本信息结果进行语义理解，根据转写的文本信息实时检索知识库中的相关内容，结合相关算法智能匹配出合适当前场景的话术知识点，实时主动地推荐给客服进一步辅助应答。

2.1.4.2.5 通话详情语音回顾

须提供在通话详情页面或工单页面可以查看历史通话录音及转文字详情的功能，方便坐席后续参考整理工单。

2.1.4.2.6 实时语音转写参数要求

(1) 实时语音转写支持的音频格式为 PCM，采样率为 8KHz，采样精度为 16bits，声道为单声道。

(2) 实时转写平均速度 $\leq 500\text{ms}$ ，对于音频流可实现毫秒级识别，并返回带有时间戳的文字流。

(3) 实时语音转写的 websocket 支持 10 路并发。

(4) 可以实时识别持续的音频流，音频流长度理论上不做限制。

(5) 清晰标准普通话转写准确率可达 95%以上。

2.1.4.2.7 智能坐席辅助助手参数要求

ASR（语音识别）、TTS（语音合成）各支持 10 路并发。

智能坐席辅助助手支持 30 个人工坐席注册并使用。

2.1.4.3 智能质检

针对 96606 热线实现全量语音质检功能。针对热线每天产生的大量录音进行处理和分析，从质检和运营分析两方面挖掘录音的潜在价值。

2.1.4.3.1 全量化质检

要求当语音通话结束后，对客服语音做全量化质检。系统须支持根据客服人员说话的语速、语气、服务态度、回答用户问题响应时间、解答问题是否准确等综合判断，给出一个评判结果，展示给质检员。

2.1.4.3.2 质检规则管理

要求系统配置不同的质检规则，配置规则名称、规则场景、规则分类、规则评分以及详细的规则描述。

2.1.4.3.3 质检记录管理

要求对通话录音文件的质检记录、复核情况记录进行列表管理，须支持质检详细记录查看、下载、导出。

2.1.4.3.4 人工复核管理

要求对于智能质检后有问题需要人工复核的通话录音，以列表的形式在人工复核管理模块展示，支持按规则自动分配给人工坐席进行人工复核，也支持手动分配给坐席。

要求质检员可在人工复核管理模块查看需要复核的待复核任务和已经复核过的已复核记录。支持查看、搜索已复核的录音文件，同时支持对录音文件进行再次的复核确认。

2.1.4.3.5 质检数据统计分析

要求实现质检数据运营报表展示，包括：概览、数据总览、命中规则统计、坐席统计、热点分析、异常分析、录音分析。

2.1.4.4 大模型知识库

要求大模型的智能知识库应用于坐席助手（含话术引导、知识推送）与智能问答（涵盖政策解读、业务指导等多领域）等场景，借助梳理历史问答、分析问答关联、优化提示词实现迭代，同时设置安全防护、内容安全、数据隐私及防护机制保障系统安全稳定。

2.1.4.4.1 知识库配置

要求知识库配置复用现有血站知识管理系统中知识管理部分的知识内容,为大模型的智能体创建提供统一的知识来源。

2.1.4.4.2 智能体搭建

要求搭建 96606 智能问答专属智能体,并选择合适的大模型进行匹配。

2.1.4.4.3 提示词配置与优化

要求为大模型设定一些提示词,引导或限定模型生成回答的特定语句或关键词,引导模型从相应的知识库内容中提取信息并生成答案。须支持随着知识库的使用,不断对提示词进行优化。

2.1.4.5 献血者招募服务管理系统

2.1.4.5.1 服务咨询

献血地点:要求支持按行政区、地点名称快速筛选全市采血点列表,要求具备录入并保存咨询内容的功能,要求形成完整咨询记录。

短信追溯:要求支持通过手机号查询全量短信收发记录,要求记录包含汇总数据与详细追溯信息,要求可用于核查触达效果与回溯沟通场景。

通话历史:要求支持按客户号码、业务类型、联系状态、失败原因等多维度筛选通话记录,要求展示通话时长、呼叫类型、结束类型等细节。

档案信息:要求支持通过证件号等条件查询献血者全生命周期档案,要求以多标签页形式展示基础信息、献血记录、检验结果、回访信息等数据。

献血结果:要求展示献血状态、筛查结论等核心信息,要求具备录入咨询内容与官方答复的功能,要求形成闭环结果反馈记录。

献血反应:要求采血科室完成献血反应登记后,供关爱部门开展后续跟踪回访工作,要求支持录入反应环节、类型、症状、处理方法等信息,要求具备标记是否需要再次回访的功能,要求建立完整处置档案。

信息更正:要求支持修改基础信息、联系方式等内容,要求同步记录更正原因与历史记录,要求保障信息准确性。

保密性弃血:要求支持录入弃血原因、申请人、接收部门等申请信息,要求同步记录处理结果,要求实现可追溯管理。

血费报销:要求关联展示献血者献血记录与可报销额度,要求具备录入报销咨询内容并形成记录的功能。

优先用血咨询:要求关联展示献血者档案、献血记录与优先用血记录,要求具备录入咨询

内容并跟踪申请进度的功能。

其他：要求处理未明确分类的临时业务与特殊咨询场景，要求提升系统适应性与扩展性。

2.1.4.5.2 献血者关爱

电话回访：要求支持按多条件筛选待回访名单，要求具备批量发起回访的功能，要求支持电话呼叫与短信发送两种回访方式，要求通话录音实时存储并支持回放与统计，要求回访信息登记涵盖多字段且可查询相关数据并集成知识库，要求数据与采供血业务系统实时双向同步，要求支持多条件查询导出，要求按角色分配权限并支持部门级数据隔离。

献血反应：要求采血科室完成献血反应登记后，供关爱部门开展后续跟踪回访工作，要求支持通过献血码、证件号、姓名快速检索，要求具备维护献血反应信息、症状、处理方法等多维度数据的功能且集成关联模块，要求支持多条件筛选查询，要求展示核心字段，要求支持分页及翻页、跳页功能。

结果回告：要求支持按多维度组合筛选，要求展示献血者多类相关信息且配套多种操作按钮，要求支持多条件筛选查询回告历史，要求展示多轮回告记录，要求支持分页及翻页、跳页功能，要求无数据时显示“暂无数据”提示。

2.1.4.5.3 献血招募

献血预约：要求支持自动生成、手动添加等方式生成待招募人名单，要求支持名单分批分配（分配模式、自行领取），要求支持名单退回或转让，要求支持人工电话、短信、智能语音外呼三种招募方式，要求招募过程中可查阅献血者各类信息，要求具备完成预约、屏蔽、发送短信等操作的功能。

特配血招募：要求通过与采供血业务系统接口交互获取特殊血型要求及符合条件的献血人群，要求具备根据名单进行献血预约的功能，要求以红色底色标识不适合献血人员。

招募主题：要求支持定义招募主题、分类、人数、效期、起止时间，要求可查看主题信息、短信招募结果及内容，要求支持电话回访、短信回复、招募屏蔽操作，要求支持通过语义分析识别献血者回复，要求对否定信息可进行后续跟进。

招募状态管理：要求支持招募屏蔽状态解除、屏蔽信息修改功能，要求支持查询招募状态历史信息，要求跟踪献血者状态变更情况。

2.1.4.5.4 献血者档案

档案查询：要求支持通过证件号、献血码、姓名、电话号码等条件查询献血者档案，要求查询内容包括基本档案、献血备注、历次献血、体检明细、血常规明细、档案追溯、检验信息等。

2.1.4.5.5 系统管理

消息管理: 要求支持设置预警规则, 要求对招募名单中操作时间超过 X 天未招募的名单 (公共名单 + 个人负责名单) 进行预警提示。

库存级别设置: 要求支持配置四个库存状态 (库存偏高、平时、平急结合、急时), 要求设置内容包括各状态的招募履约率范围、末次献血距今年数、各血型可支撑发放天数限制、需招募人数。

2.1.4.5.6 可视化展示

数据驾驶舱: 要求依托于血液数据综合管理及共享中心的数据底座能力构建数据驾驶舱, 要求以动态化图表、仪表盘等形式实时呈现服务量、回访率、招募成效、库存趋势等关键业务指标, 要求支持多维度数据钻取分析。

2.1.4.5.7 数据同步接口服务

数据交互同步: 要求呼叫中心数据按照标准数据集上传至血液数据综合管理及共享中心, 要求上传数据涵盖电话回访信息、结果回告信息、短信收发信息、献血者档案信息、献血记录信息、献血反应信息、献血预约信息、优先用血信息等业务信息, 以及档案状态、献血单位等多维度字典类数据。

2.1.4.5.8★算力资源支撑

算力须支持智能化模块在交互中的应用, 要求满足不低于 14B 大模型 10 路并发交互需求。须提供相应算力资源。

存储空间不少于 10T, 由中标方提供。

2.1.4.5.9 网络及数据安全要求

本系统属网络安全等级保护第三级, 中标方要按照“同步规划、同步建设、同步运行”的要求同步做好系统安全建设, 和商用密码应用建设, 严格按照个人隐私保护要求, 做好敏感数据加密工作。

2.1.4.5.10 其他要求

1) 统一身份认证: 本系统所有用户体系从数据中心同步, 不单独设置用户登录页面, 输入应用地址时应重定向至集成门户登录页面, 完成认证后自动跳转至本系统登录后页面。

2) 软件适配要求: 按照我站现有软件系统, 本系统需适配银河麒麟高级服务器操作系统、Oceanbase 或达梦数据库, 中创应用服务器中间件, 如中标方不能适配上述系统, 需自行提供符合国产化要求的正版软件授权。

3) 设备内置软件要求: 如配套设备包含内置上位机系统或管理软件的, 应符合国产化要求, 并提供相关的正版授权。

★4) 项目交付资料：《数据库设计文档》、《使用手册》、系统源代码。

2.1.4.5.11 硬件配置

硬件类型	数量	参数要求
语音网关	1	E1/T1 接口:1/2/4 个 以太网口: 2×10/100/1000M 电口 (RJ45), 双网口冗余 配置口: 1×RJ45 (RS232, 115200) 存储: 1×SD 卡插槽 电源: 交流, 支持 1+1 冗余电源 尺寸 / 安装: 19 英寸标准 1U 机架式
SIP 话机	30	支持终端接入拨打电话
耳麦	30	可以与话机或电脑对接直接拨打电话

采购人允许偏离范围或者幅度:

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1			
2			
...			

3. 商务条件

★3.1 交货期

合同签订后 60 日内完成设备供货并安装调试完毕。

3.2 交货地点

采购人指定地点。

3.3 付款方式

合同签订后付至合同金额的 30%, 中标人根据合同约定情况及采购人订货情况及时将货物送至采购人指定地点, 待货到、验收合格后, 中标人开具符合采购人要求的发票, 采购人收到发票后 5 个工作日内支付到合同金额的 100%。

3.4 验收

3.4.1 货物运抵现场后, 采购人将对货物数量、质量、规格等进行检验。如发现货物和规格或者两者都与招标文件、投标文件、合同不符, 采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。

3.4.2 货物由中标人进行安装, 完毕后, 采购人应对货物的数量、质量、规格、性能等进行详

细而全面的检验。安装完毕 7 日后，证明货物以及安装质量无任何问题，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.5 质量保证期

3.5.1 质保期：自验收合格之日起质保 3 年，终身维护，成本维修。

国家主管部门或者行业标准对货物本身有更高要求的，从其规定并在合同中约定，投标人亦可提报更长的质保期。

3.6 培训计划及售后服务

3.6.1 中标人应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访、检修。

3.6.2 成交供应商在接招标人通知 1 小时做出响应，2 小时内到达现场，12 小时内维修完毕，不能在规定时间内修好的要免费提供备品（机）备件。

3.6.3 中标人免费为招标人提供中文操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购节能产品。投标人所投产品必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品认证证书原件的电子文档。

带“※”标注的产品为投标人开标时需提供的样品，中标后投标人送至采购人指定地点封存。投标人提交的样品与投标文件不一致的，由投标人承担相关法律责任。

带“●”标注的产品为核心产品，系指在非单一产品采购项目中，采购人根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定的产品。

第五章 评标办法

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.3 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.3.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

1.3.2 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

1.3.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.3.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.3.5 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.4 面向中小企业预留情况详见投标人须知前附表。

1.4.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定，中型、小型和微型企业参加政府采购活动的须提供《中小企业声明函》（格式见附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策；

1.4.2 企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕

300 号) 规定执行。

1.4.3 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的, 享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号) 规定的中小企业扶持政策:

(一) 在货物采购项目中, 货物由中小企业制造, 即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标;

(二) 在工程采购项目中, 工程由中小企业承建, 即工程施工单位为中小企业;

(三) 在服务采购项目中, 服务由中小企业承接, 即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中, 供应商提供的货物既有中小企业制造货物, 也有大型企业制造货物的, 不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动, 联合体各方均为中小企业的, 联合体视同中小企业。其中, 联合体各方均为小微企业的, 联合体视同小微企业。

1.5 评分得分非整数的保留小数点后两位(小数点后第三位数四舍五入)。

1.6 监狱企业参与政府采购活动, 均视同小型、微型企业, 享受国家优惠政策, 应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件, 且对上述材料的真实性负责, 否则不给予价格扣除。

2. 评分标准

评审因素		分值	评审标准
资格证明材料	营业执照、登记证书、执业许可证等	合格制	具有独立承担民事责任能力的企业或组织 合法经营权的凭证(如营业执照、登记证书、 执业许可证等)
	声明函(见附件格式)	合格制	声明函
	政府采购采购诚信承诺书(见附件格式)	合格制	政府采购采购诚信承诺书
符合性审查	投标文件雷同检查	合格制	投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形

	对招标文件的技术/ 服务要求响应情况	对招标 文件的 技术/服 务要求 响应情 况 1	合格制	投标文件响应招标文件以下技术/服务要求 (对应投标文件技术部分—技术响应表/服 务响应表)
		对招标 文件的 技术/服 务要求 实质性 响应情 况	合格制	具体详见招标文件技术要求中实质性要求
	投标报价		合格制	按照招标文件要求报价且不超过预算金额 或最高限价 (对应投标文件商务部分—报价 一览表)
	投标有效期		合格制	投标有效期满足招标文件要求 (对应投标文 件商务部分—投标函)
	对招标文件的商务 要求响应情况	对招标 文件的	合格制	投标文件响应招标文件以下商务要求 (对应 投标文件商务部分—商务响应表)

		商务要求响应情况 1		
		对招标文件的商务实质性要求响应情况	合格制	具体见招标文件 3.商务条件实质性要求
	对招标文件的编制、签章要求响应情况		合格制	投标文件按照招标文件要求编制、签章
	其他 1		合格制	投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件
	其他 2		合格制	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
商务部分	其他 3		合格制	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形
	投标报价		30.0	基准价计算名称: 基准价计算方式 评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)

		中的最低投标报价(或最终价格) ## 报价得分 = 评标基准价÷ (投标报价或者最终价格) × 满分 1.按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库(2022)19号)规定,对小微企业报价给予10%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。 2.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(联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额应当占合同金额30%以上),报价给予4%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。
	投标人业绩	9.0 投标人提供自2023年1月1日至开标时间已完成的同类服务热线项目业绩,每提供一个得3分,满分9分。须同时提供同一项目的中标通知书原件扫描件、合同原件扫描件、验收报告原件扫描件,三项原件扫描件缺一项不得分。同类项目完成时间以验收报告签署时间为准。 提示:上述业绩相关材料电子文档须按照

			《关于进一步做好青岛市公共资源交易电子服务系统主体信息完善工作的通知》要求，在青岛市公共资源交易电子服务系统进行公示并同步至国家、省公共资源交易平台，公示后制作响应文件时从库中选取有关信息并上传至响应文件中"类似成功案例业绩证明"栏内，否则不得分。
	节能、环保产品加分	5.0	产品具有市场监管总局确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书。 加分计算方法是： "节能、环保产品"优采加分:加分=5×[所投"节能、环保产品"（政府强制采购节能产品除外）中的产品价格 in 投标报价中所占比例]，总计最高加 5 分。 若所投产品同时具有节能产品认证证书和环境标志产品认证证书的，则应当优先于只具有一种认证证书的进行优采加分，不能重复加分。 开标时，须同时提供市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构

				名录的公告（附认证机构名录）和市场监管总局确定的节能产品、环境标志产品认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书电子文档，否则不得分。
技术部分	响应情况	基本分	20.0	全部满足实质性条款要求的得 20 分；实质性条款有 1 项不满足的，为无效投标。
		负偏离	0.0	非"★"技术要求每有 1 条不符合采购文件要求或技术响应表中未做应答的扣 2 分，扣到 0 分为止。 注：（1）投标人须对采购文件"采购明细详细内容附件"中技术参数内容逐条响应、说明和解释并填写技术响应表。（2）对技术参数的响应，以投标人提供的检测报告、技术白皮书、产品说明书（彩页）或技术响应表作为评审依据（如存在两项及以上技术支持材料表述不一致，按检测报告、技术白皮书、产品说明书（彩页）、技术响应表的顺序进行认定）。
	质量与性能	产品选型	6.0	根据招标文件要求和投标响应情况以及投标人提供的技术支持材料、方案等，结合项

				目需求，对投标产品的整体性能等情况进行 评审：投标产品技术性能、产品选型、配置 完全满足采购需求，得 6 分；投标产品技术 性能、产品选型、配置满足采购需求，得 4 分；投标产品技术性能、产品选型、配置基 本满足采购需求，得 3 分；投标产品技术性 能、产品选型、配置基本不满足采购需求， 得 1 分；投标产品技术性能较差，产品选型、 配置完全不满足采购需求，得 0 分。
		产品便 捷性、安 全性	5.0	根据投标人提供的产品便捷性、安全性等性 能进行比较：指标明显优于招标需求、质量 可靠、各项方案和措施均严密有效的，得 5 分；多数性能指标与采购需求一致的，有质 量控制和检测方案和措施的，得 3 分；产品 存在质量隐患或者存在升级淘汰、更新替代 风险的，或者有关方案措施不严密、有缺项 或不足地方（提供的方案措施不完整或缺少 关键点、非专门针对本项目或不适用本项目 特性、对同一内容前后表述矛盾或存在逻辑 漏洞、科学原理或常识错误等任何一种情形） 得 1 分。

		所投产品完整性与兼容性	2.0	投标人所投产品整体配备完整度高，各配件与组件兼容性高得 2 分；投标人所投产品整体配备完整度不足，各配件与组件兼容性较低得 1 分；未提供相关描述的不得分。
	服务流程		4.0	工作流程、时间安排、工作安排等服务流程方案内容合理、完善的，得 4 分；有服务流程方案但存在需要改进和完善的地方，得 2 分；服务流程方案内容有部分缺漏、描述简单的，缺乏可行性，得 1 分。未描述不得分
	供货组织方案、技术保证措施		5.0	投标人提供的产品验收方案对采购要求的响应程度高、供货组织方案详细明确、产品安装和调试的主要技术保证措施表述完整、切合实际，满足日常工作要求，得 5 分；产品验收方案对采购要求的响应程度高、供货组织方案部分详细明确但仍有不足、产品安装和调试的主要技术保证措施表述部分完整、部分切合实际，基本能满足日常工作要求，得 3 分；产品验收方案对采购要求的响应程度低、供货组织方案简单、产品安装和调试的主要技术保证措施表述不完整，得 1

			分；方案无法满足日常工作要求，得 0 分。
	应急突发情况预案	5.0	投标人解决问题的能力强，项目实施过程中所有可能出现的问题考虑全面，紧急情况处理预案详细可操作，得 5 分；投标人具备解决项目过程中出现的大部分问题的能力，项目实施过程中所有可能出现的问题考虑略有缺漏，紧急情况处理预案略有缺漏，但尚可实施的，得 3 分；投标人具有解决部分问题的能力，但考虑不够周到细致，紧急情况处理预案可操作性不清晰且存在重大纰漏，得 2 分；投标人不具有解决问题的能力，考虑不完善，紧急情况处理预案不完善的，得 1 分；未提供者不得分。
	培训计划和应用技术支持	4.0	投标人提供的培训计划详细科学，培训方案严谨，得 4 分；投标人提供的培训计划部分满足要求，得 2 分；投标人提供的培训方案不详细，培训计划不完整的，得 1 分；未进行描述得 0 分。
	售后服务能力的评价	5.0	根据投标人提供的售后服务安排、维修的反应速度、备品备件及售后服务措施等售后服

			务方案情况进行综合评审：售后服务合理、维修反应速度快、备品备件充足、售后服务措施得当得 5 分；售后服务安排合理、维修反应快、备品备件充足、售后服务措施部分得当得 3 分；售后服务安排部分合理、维修反应速度慢、备品备件部分充足、售后服务措施部分得当得 2 分；售后服务安排不合理、维修反应速度慢、备品备件不充足、售后服务措施不得当得 1 分；未提供售后服务方案得 0 分。
--	--	--	---

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.2 小微企业价格扣除优惠标准详见投标人须知前附表。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《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》（2019）9 号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）19 号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）18 号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣（详见评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

3.4 相关价格评审扣除优惠，都应该在供应商报价基础上计算。例如：某项目允许采购进

口产品，某一供应商的产品报价 100 元，其提供的产品符合本国产品标准，同时按照采购文件规定也享受对小微企业的 10% 的价格扣除优惠。则对其报价按规定进行两次扣除，用扣除后的价格参与评审。其参与评审的价格为 $100 - 100 \times 20\% - 100 \times 10\% = 70$ 元。

e7cb09fb-82e7-4c8f-99cd-ce1065f73382

第六章 投标人须知

1. 招标依据以及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；
- 1.4 《政府采购质疑和投诉办法》；
- 1.5 《山东省政府采购管理办法》；
- 1.6 《中华人民共和国民法典》；
- 1.7 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2. 合格的投标人

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
 - 2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料；
 - 2.3 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；
 - 2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定：
 - 2.4.1 联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；
 - 2.4.2 联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；
 - 2.4.3 联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。
 - 2.4.4 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投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 2.4.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任；
 - 2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，但联合体各方均应符合上述规定。
 - 2.6 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。
 - 2.7 采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。
 - 2.8 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。
- 符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

3. 保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者

应对由此造成的后果承担法律责任。

4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与招标投标活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除招标文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

4.3 时间单位

除招标文件中另有规定外，招标文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

4.4 投标有效期

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件以及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收，拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件，有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

4.4.3 投标有效期内投标人撤销投标文件的或开标时因投标人原因未解密投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

4.5 投标费用

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

5. 踏勘现场

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采购人原因外，投标人应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其它任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6. 询问及答复

6.1 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问；采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面查看。

7. 偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的,偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

8. 履约担保

8.1 在签订合同前,中标人应按照规定或者事先经过采购人书面认可的履约担保要求向采购人提交履约担保。除另有规定外,履约担保金额不超过中标合同金额的 10%。

8.2 中标人未按照要求提交履约担保的,视为放弃中标,其投标保证金不予退还,给采购人造成的损失超过投标保证金的,中标人应当对超过部分予以赔偿。

9. 采购代理服务费

见投标人须知前附表

10. 招标文件

10.1 招标文件的组成

10.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成:

- (1) 招标公告;
- (2) 投标人须知前附表;
- (3) 投标人应当提交的资格、资信等证明文件;
- (4) 采购需求;
- (5) 评标办法;
- (6) 投标人须知;
- (7) 开标、资格审查、评标、定标;
- (8) 纪律和监督;
- (9) 签订合同、合同主要条款;
- (10) 投标文件格式;
- (11) 投标人须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改,构成招标文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求,招标文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况,投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认,详见投标人须知前附表。

招标文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时,以最后发出的公告为准。

11. 投标文件的组成

11.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件,并保证其真实性、准确性以及完整性,按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 投标文件由资格审查文件、商务部分、技术部分组成:

11.3 资格审查部分

11.3.1 营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；

11.3.2 资格证书（如有）；

11.3.3 在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函(见附件1)

11.3.4 政府采购诚信承诺书(见附件2)；

11.3.5 招标文件要求的其他资格证明材料。

11.4 商务部分

11.4.1 投标函；

11.4.2 法定代表人身份证明；

11.4.3 法定代表人授权委托书；

11.4.4 投标报价：

（1）报价一览表。是分项报价明细表的汇总表，投标报价（即投标报价总计金额）为各个分项报价金额之和。报价项不得空缺、删除或修改，也不可用“……”“—”“免费”“无”及“已包含在总价中”等表示。

（2）分项报价明细表。各分项报价小计名称应当与《报价一览表》中费用名称、金额对应，投标人应当对分项报价明细表中各分项逐一报价，无此项报价的不得删除、修改报价项，可用阿拉伯数字“0.00”表示，投标人认为《分项报价明细表》有漏项的，可以增加分项报价。

（3）报价需要说明的其他文件、材料。投标人认为需要对《报价一览表》、《分项报价明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

11.4.5 投标人同类项目实施情况一览表（若有）；

11.4.6 商务响应表；

11.4.7 联合投标协议书（若有）；

11.4.8 联合投标授权委托书（若有）；

11.4.9 残疾人福利性单位声明函（若有）；

11.4.10 中小企业声明函（见附件）；

11.4.11 监狱企业的证明（若有）；

11.4.12 节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；

11.4.13 关于符合本国产品标准的声明函（见附件）；

11.4.14 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）；

11.4.15 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件（若有）。

11.5 技术部分

11.5.1 货物清单（包括产品彩页）；

11.5.2 技术响应表；

11.5.3 选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）；

11.5.4 项目实施人员（主要从业人员以及其技术资格）一览表；

11.5.5 符合招标文件规定的技术资料；

(1) 投标人应提交招标文件规定的有效技术（印刷体）支持资料，并作为投标文件的一部分。技术支持资料以制造商（或代理商）公开发布的印刷资料或者检测机构出具的检测报告为准。若制造商公开发布的印刷资料与检测机构出具的检测报告不一致，以检测机构出具的检测报告为准。

(2) 证明货物和服务与招标文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据，主要包括内容：

(2.1) 技术方案；

(2.2) 货物主要技术指标和性能的详细说明，并保证所供货物必须是全新的、未使用过的合格产品；

(2.3) 保证货物在正常使用所需要的备品备件和专用工具清单以及其货源地与价格；

(2.4) 对照招标文件技术规格、参数以及要求，逐条说明所提供货物与服务是否做出了实质性响应，并按照招标文件中技术响应表和资信以及商务响应表如实填写具体响应的参数以及要求。采购人只接受相同或者优于技术条款中所规定的技术要求以及制造标准。

(2.5) 当招标文件中的技术要求以及货物备品备件的互换性标准与国家标准或者行业标准等不一致时，应以国家标准或者行业标准等为准。

(3) 投标人在详细阐述货物的主要技术指标和性能说明时，应注意招标文件第四章“采购需求”中的工艺、材料、货物标准和参照品牌以及文字说明，并无任何限制性，投标人可选用替代标准、品牌或者文字叙述，但这些替代要实质上满足技术规格、参数以及要求。

(4) 如果采购人全部或者部分使用非中标人投标文件中的技术成果或者技术方案时，应书面征得其同意并给予一定的经济补偿后，方可使用。

(5) 投标人必须对所提供货物和服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用投标人须全部承担。

11.5.6 招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料；

11.5.7 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件。

12. 投标报价

12.1 投标报价的范围：见投标人须知前附表。

12.2 投标人应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。

12.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。

12.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。

12.5 投标人应按照招标文件中要求的内容填写报价，并由法定代表人或者被授权代表签署。

12.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便评标委员会对各投标文

件进行比较。

12.7 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（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；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，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。

12.8 唱标时，采购代理机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

12.9 投标人的中标价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，不得出现任何包含价格调整的要求。

13. 投标文件编制要求

13.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

13.2 投标文件编制：见投标人须知前附表。

13.3 投标文件签章：见投标人须知前附表。

13.4 投标人可对服务现场以及其范围环境进行考察，以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料，投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 投标人编制投标文件时，应当如实在服务响应表和资信以及商务响应表中填写响应情况。

14. 投标文件的修改、撤回与撤销

14.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，可以修改或者撤回已上传的投标文件。

14.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。投标人撤销投标文件的，采购人可以不退还投标保证金。

15. 投标文件加密、上传

见投标人须知前附表。

16. 投标文件的递交

16.1 投标人应在投标截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的要求：投标人完成电子投标文件制作后，通过【青岛市公共资源投标文件编制工具】上传投标文件，系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外，不论招标过程和结果如何，投标人的投标文件均不退还。

17. 质疑

17.1 参加本次政府采购活动的供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，通过全国公共资源交易平台(山东省·青岛市)青岛市公共资源交易电子服务系统(<https://ggzy.qingdao.gov.cn>)本项目招标公告页面，向采购人或者采购代理机构提出质疑。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以依法对该文件提出质疑。

17.2 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) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

17.3 供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

17.4 质疑函内容应包括以下主要内容：

(一) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(二) 质疑项目的名称、编号；

(三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(四) 事实依据；

(五) 必要的法律依据；

(六) 提出质疑的日期。

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。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

17.5 代理人提出质疑的，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

17.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内做出答复，并通过系统以电子文档形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复不得涉及商业秘密。

18. 投诉

18.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》（第94号令）以及相关的法律、法规及规定，质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级监管部门提起投诉。投标人投诉按照采购人所属预算级次，由本级财政部门处理。

18.2 投诉人提起投诉应符合下列条件：

(一) 提起投诉前已依法进行质疑；

(二) 投诉书内容符合本办法的规定；

(三) 在投诉有效期限内提起投诉；

(四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

(五) 财政部规定的其他条件。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的,其投诉应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

18.3 投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。

18.4 投诉书应当包括以下主要内容:

(一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话;

(二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;

(三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求;

(四) 事实依据;

(五) 法律依据;

(六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的,应当由本人签字;投诉人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。

18.5 代理人提出投诉的,应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当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。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、主要负责人签字或者盖章,并加盖公章。

18.6 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的,由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的,属于虚假、恶意投诉,由财政部门列入不良行为记录名单,禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动:

(一) 捏造事实;

(二) 提供虚假材料;

(三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问,投诉人无法证明其取得方式合法的,视为以非法手段取得证明材料。

19. 其他需补充的内容

其他需补充的内容: 见投标人须知前附表。

第七章 开标、资格审查、评标、定标

1. 开标程序

1.1 宣布开标纪律；

1.2 宣布主持人、唱标人、记录人等有关人员姓名；

1.3 查看在线签到家数，少于三家开标会结束；不少于三家开标会继续进行；

1.4 投标人根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子投标文件开始解密。

1.5 投标人授权代表在开标记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开标结果；

1.6 开标结束。

2. 开标

2.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行。所有投标人须在开标前规定时间内签到。

2.2 开标由采购代理机构指定专人负责，开标记录由投标人线上确认。

2.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场(在线)提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2.4 投标人不足3家的，不得开标。

2.5 在评审结束前，投标单位请保持在线登录电子交易平台状态。评标过程中，如果评标委员会要求投标人对投标文件进行澄清、说明或补正，投标单位需要通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交有投标单位电子签章的澄清，系统不接受超时的澄清。

2.6 各投标人的评审得分与排序将在电子招标投标交易平台告知。

3. 评标委员会

3.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由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标专家组成，成员人数为5人以上单数。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。采购代理机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中抽取评审专家。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密的义务。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

3.3 评审专家不得参加与自身存在利害关系的政府采购项目的评审及相关活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定，并按本招标文件的规定确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

3.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

3.6 评标委员会的职责：

3.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

3.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3.6.3 对投标文件进行比较和评价；

3.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

3.6.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

3.7 评标委员会的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

3.7.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责任；

3.7.6 编写评标报告；

3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复投标人提出的质疑；

3.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘密保密；

3.7.9 配合监管部门处理投诉；

3.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

3.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；

3.8.3 参加过采购项目前期咨询论证的；

3.8.4 自身与政府采购项目存在利害关系的；

4. 资格审查、评标程序

4.1 资格审查

4.2 宣布评标纪律以及回避提示；

4.3 组织推荐评标委员会组长；

4.4 符合性审查；

4.5 技术和商务评审；

4.6 澄清有关问题；

4.7 比较与评价；

4.8 确定中标人或者推荐中标候选人名单；

4.9 编写评标报告。

5. 资格审查

5.1 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

5.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（credit.shandong.gov.cn）及信用青岛（www.qingdao.gov.cn/credit）查询投标人信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；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，应当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，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。

5.3 在资格性审查时，采购人、采购代理机构按照投标人提供的《声明函》（见附件1）审查投标人及其法定代表人和项目负责人行贿犯罪情况。

5.4 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者采购代理机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

6. 评标

6.1 采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

6.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

6.1.2 宣布评标纪律；

6.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

6.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

6.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

6.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

6.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

6.1.8.1 分值汇总计算错误的；

6.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

6.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

6.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

6.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

6.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

6.2 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。**符合性审查内容详见附录 2。**

在符合性审查时，对属于投标无效的投标人，评标委员会必须提出投标无效的事实依据，并出具投标无效说明。

6.3 异常低价投标（响应）审查程序

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）第二条“强化政府采购异常低价审查”（一）中第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

6.4 技术和商务评审

6.4.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估（包括政府采购政策执行），综合比较与评价。

6.4.2 采用综合评分法的，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

6.4.3 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

6.4.4 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品（非单一产品采购项目，系指采购人确定的核心产品）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采取随机抽取的方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

6.4.5 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品（非单一产品采购项目，系指采购人确定的核心产品）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的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。

7. 澄清有关问题

7.1 如果评标委员会要求投标人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进行澄清、说明或者补正时，评标委员会需通过电子交易平台【发起澄清】功能，要求投标人在规定的时间内做出必要的澄清、说明或者补正。投标人需通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交有投标单位电子签章的澄清；系统不接受超时的澄清。投标人的澄清、说明或者补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。

7.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响应实质性条款的，评标委员会有权确定其投标无效，投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

7.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当通过【发起报价说明】功能，要求其在合理的时间内提交书面说明，必要时提交相关证明材料，投标人需通过电子交易平台【报价说明】功能证明其报价合理性；对于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。

8. 定标

8.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的，中标候选人数量见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

8.2 本次招标评标办法：见投标人须知前附表。

8.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。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。

8.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。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排名第一的中标候选人。

8.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

8.6 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.7 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，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

8.8 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

9. 中标公告以及中标通知书

9.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者采购代理机构应当自中标人确定后立即发出中标通知书，并在全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告中标结果（公告期限为1个工作日），招标文件随中标结果同时公告；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通

知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

9.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

10. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

10.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；

10.3 应提供而未提供带“▲”标注的政府强制采购节能、环保产品的；

10.4 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；

10.5 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；

10.6 启动异常低价投标（响应）审查后，投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的；

10.7 投标有效期不满足招标文件要求的；

10.8 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；

10.9 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；

10.10 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

10.11 投标文件存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.12 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

11. 废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律、法规以及招标文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

12. 特殊情况处置程序

12.1 评标委员会成员的更换

12.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、

标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

12.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

13. 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

13.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

13.1.2 投标人之间约定中标人；

13.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

13.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

13.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.2.3 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；

13.2.4 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；

13.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：

13.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

13.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

13.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

13.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

14. 违规处理

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加青岛市政府采购活动：

14.1 提供虚假投标材料谋取中标的；

14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

14.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

14.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

14.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

14.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；

14.8 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；

14.9 法律、法规和招标文件中规定的其他情形。

第八章 纪律要求

1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求,建立健全本单位政府采购内部控制制度,在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向投标人索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

2. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则,不得恶意串通,不得妨碍其他投标人的竞争行为,不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为:

- (一) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人;
- (二) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明, 法律规定允许澄清或说明的情形除外;
- (三) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见;
- (四) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分;
- (五) 在评标过程中擅离职守, 影响评标程序正常进行的;
- (六) 记录、复制或者带走任何评标资料;
- (七) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的, 其评审意见无效, 并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

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

第九章 签订合同、合同范本

1. 签订合同

1.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第 4 条的规定为基础，并根据评标、答疑情况进行修改补充，但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 招标文件、投标文件、书面承诺和中标通知书均作为经济合同的一部分，且具有法律效力。中标人应严格履行经济合同所规定的各项义务和责任，否则将依法处理。

1.4 有关法规或者招标文件明确不允许分包方式履行合同的，中标人不得分包履行合同，否则将依法承担法律责任。招标文件明确允许分包方式履行合同的，按照招标文件相关规定执行。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在青岛市政府采购网上公开，并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

1.7 甲方支持乙方按照《青岛市财政局 青岛市民营经济发展局关于进一步做好政府采购合同信用融资工作的通知》（青财采〔2019〕20 号）规定享受信用融资政策。如乙方按照文件规定向政府采购合同信用融资平台合作金融机构申请贷款，甲方承诺无条件允许乙方将本合同约定的收款账号变更为相应贷款合同约定的还款账号，为信用融资业务的顺利开展提供便利。变更账号应当在政府采购合同信用融资平台备案锁定。

1.8 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.9 当中标人放弃中标或者因被质疑、投诉经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的，采购人可从推荐中标候选人名单中按顺序重新确定中标人，但应符合相关规定；否则采购人应重新组织采购。

2. 追加合同金额

政府采购合同履行中，采购人需要追加与合同标的相同的货物的，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 10%，否则采购人应重新组织招标。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

3. 货物质量与验收

3.1 招标文件中的货物按照国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者招标文件、投标文件、书面承诺的技术要求制造。货到后，由采购人组织验收小组对货物进行验收（以《项目验收报告单》为准）。如对货物质量有争议，采购人可委托国家认定的相关部门对货物进行质量检验，并以质检部门出具的检验报告为准，并由责任方承担全部责任。

3.2 货物制造完毕经出厂检验合格后方能发货，并提供货物合格证书。

3.3 货物的表面涂漆颜色：由采购人和中标人商定。

3.4 货物包装按照国标、部标以及有关标准执行。

4. 合同范本格式

本合同 ☐ 是 / ☐ 否 中小企业预留合同

政府采购合同（示范文本）

合同编号：_____

签 订 地：_____

甲方（采购人）：_____

住所地：_____

乙方（中标人）：_____

住 所 地：_____

乙方于 20____ 年 ____ 月 ____ 日参加了 ____（采购代理机构）组织的“____（项目名称及项目编号）”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为 ____（包及包名称）中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件规定，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 货物条款

乙方向甲方提供以下货物

货物名称	品牌、规格型号（技术参数）	单价	数量	小 计
合 计				

注：如上述表格不适用相关货物的，具体品牌、数量、规格型号（技术参数）及质保期等可用附件形式列明，作为本合同组成部分。

.....

第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：_____（¥_____）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了货物及与之配套的设计、制造、正版软件、检验、包装、运输、保险、税费以及安装、组织验收、培训、技术服务（包括技术资料、图纸提供等）、质保期服务等全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

.....

第三条 质量要求及技术标准

1. 货物原产地：

2. 货物的质量要求：

.....

3. 货物的技术标准：

.....

第四条 交货

1. 交货日期：

2. 交货地点：

.....

第五条 包装、装运及运输

1. 乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成货物有任何损坏均由乙方负责。

2. 包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

3. 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》规定，对乙方提出的具体包装要求：_____

.....

第六条 货款支付

1. 货物运到交货地点，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理货款支付手续。

2. 允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方自收到发票之日起5个工作日内支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

3. 付款方式

3.1 预付款比例：____%，于政府采购合同签订生效并具备实施条件后5个工作日内支付。

.....

第七条 履约保证金

1、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。

2、乙方应当以支票、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履约保证金，提交形式：_____，金额：人民币（大写）_____（¥_____）元（履约保证金不得超过政府采购合同金额的10%）。

3、在采购标的交付验收合格无质量问题后，甲方根据《青岛市政府采购项目履约保证金退付表》、《青岛市政府采购项目验收单》和资金往来收款收据等材料审核后5个工作日内退还。

.....

第八条 售后服务及承诺

1. 乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

2. 乙方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收合格后移交给甲方。

3. 供货及服务范围：乙方负责货物的供应、运输、安装调试、免费培训、售后服务。

.....

第九条 验收

1. 货物运抵现场后，采购人将对货物数量、质量、规格等进行检验。如发现货物和规格或者两者都与合同不符，采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。

2. 开箱检查设备外观，如有损伤或质量缺陷，乙方应及时更换。

3. 依据合同设备清单，对设备品牌、规格型号（技术参数）、数量、质保书等必备附件进行检查。

4. 货物由中标人进行安装，完毕后，采购人应对货物的数量、质量、规格、性能等进行详细而全面的检验。在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内，对采购项目进行实质性验收（验收建议有明显不当的除外）。

5. 对大型或复杂的政府采购项目，以及特种设备，甲方应当邀请国家认可的质量检测机构参与验收工作，并出具验收报告，相关费用负担由甲乙双方约定，履约验收报告应当依法依规及时在青岛市政府采购网公开发布。

6. 根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》规定，采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，对乙方所提供包装的履约验收要求（必要时要求乙方在履约验收环节出具检测报告）：_____

.....

第十条 知识产权

1. 乙方保证，甲方在使用该货物或者货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2. 乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

.....

第十一条 甲方责任

1. 及时办理付款手续。

2. 负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3. 对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

.....

第十二条 乙方责任

1. 保证所供货物均为投标文件承诺的货物，符合相关质量检测标准，具有该产品的出厂标准或国家鉴定证书，保证其全部部件为全新的未使用的且符合相关质量要求。

2. 保证货物的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对货物及系统进行保修、维护等服务。

3. 保证其所供货物不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

.....

第十三条 违约责任

1. 甲乙双方任意一方无故终止合同的，违约方应当按照合同总金额的 20%向守约方支付违约金。

2. 乙方逾期交付货物时，每逾 1 日乙方向甲方支付合同总金额 0.5%的滞纳金。逾期交货超过 30 日的，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方应按照第 1 款的规定赔偿甲方违约金。

3. 乙方所供货物品牌、规格型号、质量等不符合合同约定标准，甲方有权拒收，以及甲方收货后，发现产品出现质量问题不能使用的，甲方有权终止合同，同时，乙方向甲方支付合同总金额 20%的违约金，如果违约金不足以支付甲方所受损失的，甲方有权要求其赔偿。

4. 在质保期内产品出现质量问题，乙方必须在接到甲方通知后____小时内到达现场解决，否则甲方有权另请单位解决，由此产生的费用由乙方承担，甲方有权从质保金中扣除相关费用，产生的损失由乙方赔偿。

5. 甲方逾期退还履约保证金的违约责任：采购人延迟退还供应商缴纳的履约保证金的，应当支付逾期利息。双方对逾期利息的利率有约定的，约定利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

6. 甲方逾期支付资金的违约责任：_____。

7. 因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：_____。

8. 甲乙双方违背其他合同条款，违约方赔偿对方损失。

.....

第十四条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

.....

第十五条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的 10%支付违约金。

.....

第十六条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院

提起诉讼。

.....

第十七条 合同生效及其它

1. 除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2. 合同由甲、乙双方法定代表人（或者授权代表）签字并加盖单位公章，以最后一方签字日期为合同生效日期。

3. 本合同一式__份，甲方__份，乙方__份。

.....

第十八条 本合同附件

1. 中标通知书；

2. 政府采购招标文件（含招标文件的澄清、修改等）；

3. 乙方投标文件；

4. 中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件（材料）；

.....

甲 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（授权代表）签字：

电 话：

乙 方：

单位名称(公章)：

法定代表人（授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

年 月 日

第十章 投标文件格式

（注：若本章投标文件格式中提供的附件格式与投标文件制作工具中填报的格式不一致时，以投标文件制作工具中填报的格式为准。）

e7cb09fb-82e7-4c8f-99cd-ce1065f73382

投标文件

包：第包

资格审查部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

资格审查文件目录

- 1、具有独立承担民事责任的企事业法人或组织合法经营权的凭证（如：营业执照、登记证书、执业许可证等）；
- 2、在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函(见附件1)；
- 3、政府采购诚信承诺书(见附件2)；
- 4、招标文件要求的其他资格证明材料。

e7cb09fb-82e7-4c8f-99cd-ce1065f73382

附件 1:

声明函

一、我方在参加_____（项目名称）政府采购活动前 3 年内,在经营活动中:

1、没有重大违法记录（重大违法记录指投标人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、没有行贿犯罪记录（查询内容: ①投标人_____、组织机构代码证或统一社会信用代码_____；②法定代表人_____、身份证号码_____；③项目负责人_____、身份证号码_____）。

二、我方在参加本项目活动前一段时间内具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

三、我方承诺在青岛市政府采购网上传提交的资格审查材料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、修改、虚假成分，并对所提供资料的真实性、准确性负责。

若以上声明不实，我方自愿承担一切法律后果。

投标人:

日期: 年月日

备注: 1. 招标文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可删除。

附件 2:

政府采购诚信承诺书

（招标人），（采购代理机构）：

我公司（投标人名称）已详细阅读了项目（项目编号）招标文件，自愿参加本次投标，现就有关事项做出郑重承诺如下：

一、诚信报价，材料真实。我公司保证所提供的全部材料、报价内容均真实、合法、有效，保证不出借或者借用其他企业资质，不以他人名义报价，不弄虚作假；

二、遵纪守法，公平竞争。不与其他投标人相互串通、哄抬价格，不排挤其他投标人，不损害招标人的合法权益；不向评审小组、招标人提供利益以牟取成交。

三、若中标后，将按照规定及时与招标人签订政府采购合同，不与招标人订立有悖于采购结果的合同或协议；严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，或者拒绝履行合同义务；

若有违反以上承诺内容的行为，我公司自愿接受取消报价资格、记入信用档案、媒体通报、1-3年内禁止参与政府采购等处罚；如已中标的，自动放弃中标资格，并承担全部法律责任；给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称(盖公章)：

法定代表人（签字或印章）：

年 月 日

投标文件

包：第包

商务部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

商务文件目录

- 1、投标函(见附件3)；
- 2、法定代表人身份证明(见附件4)；
- 3、法定代表人授权委托书(见附件5)；
- 4、报价一览表(见附件6)；
- 5、分项报价明细表(见附件7)；
- 6、投标人同类项目实施情况一览表(见附件8)（若有）；
- 7、投标人同类项目业绩证明材料（若有）；
- 8、投标人荣誉（获奖）情况一览表；(见附件9)（若有）
- 9、投标人荣誉（获奖）证明材料；（若有）
- 10、商务响应表(见附件10)；
- 11、联合投标协议书（若有）(见附件11)；
- 12、联合投标授权委托书（若有）(见附件12)；
- 13、残疾人福利性单位声明函（见附件13)；
- 14、中小企业声明函（见附件）；
- 15、监狱企业的证明（若有）；
- 16、节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；
- 17、关于符合本国产品标准的声明函（见附件15）；
- 18、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）；
- 19、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明（若有）。

附件3:

投标函

(采购代理机构):

(投标人名称)系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我(姓名)系(投标人名称)的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的(招标项目名称)
(编号为)的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若中标，我方将按照招标文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司以及其附属机构没有任何联系。
- 5、投标文件自开标日起有效期为90日历日。
- 6、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人或者授权代表（印章）：

日 期：年月日

备注：本投标函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件4:

法定代表人身份证明

投标人名称:

单位性质:

地址:

成立时间: 年月日

经营期限:

姓名: 性别: 年龄: 职务:

系(投标人名称)的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件。

附件5:

法定代表人授权委托书

（采购代理机构）：

我（姓名）系（投标人名称）法定代表人，现授权委托我公司的（姓名）为我公司本次项目的授权代表，代表我方办理本次投标、签约等相关事宜，签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前，本授权委托书一直有效。授权人（代表）签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于年月日签字生效,特此声明。

（附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件）

授权代表姓名：性别：年龄：

单位：部门：职务：

投标人名称（公章）：

法定代表人（印章）：

日期：年月日

附件6:

报价一览表

投标包：第 包

包名称：

序号	产品名称	含税总报价
1		
总计		小写：
		大写：

时间： 年 月 日

附件 7:

分项报价明细表

投标包：第包

名称：

序号	货物名称	品牌	产地	规格型号	单 价	数量及 单位	合计
1							
2							
3							
							
合计含税总报价 (元)							

时间：年月日

附件 8:

投标人同类项目实施情况一览表

投标包：第包

包名称：

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同 金额 (万元)	采购单位联系人及电话

时间：年月日

附件9:

投标人荣誉（获奖）情况一览表

投标包：第包

包名称：

序号	荣誉（获奖）名称	荣誉（获奖） 内容	颁发机构	获奖时间

时间：年月日

附件10:

商务响应表

投标包：第包

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
交货期			
交货地点			
付款方式			
验收			
质量保证期			
培训计划及售后服务			
其他要求			
.....			

日期：20 年 月 日

附件11:

联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

联合体各方经协商,就响应(采购人名称)组织实施(项目名称) (项目编号)的招标活动联合进行投标之事宜,达成如下协议:

一、联合体各方一致决定,以 _____ 为 主办人进行投标,并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中,主办人的法定代表人或者授权代理人根据招标文件规定以及投标内容对采购人所作的任何合法承诺,包括书面澄清以及响应等对联合体各方均有约束力。如果中标并签订合同,则联合体各方将共同履行对采购人或者采购代理机构所负有的全部义务,并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证以及售后服务支持。

四、本次联合投标中,联合体各方承担的工作和义务:

甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、本协议提交采购人或者采购代理机构后,联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或者撤销。

七、本协议共份,联合体各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方名称: (公章)

乙方名称: (公章)

法定代表人: (印章)

法定代表人: (印章)

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

附件12:

联合投标授权委托书

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁…序列增加)

本授权委托书声明:根据(甲方名称)与(乙方名称)签订的《联合投标协议书》的内容,主办人的法定代表人现授权为联合投标代理人,代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务,联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

主办人的法定代表人:(印章)

联合投标代理人:(印章):

日期:年月日

日期:年月日

甲方名称:(公章)

乙方名称(公章)

法定代表人:(印章)

法定代表人:(印章)

日期:年月日

日期:年月日

附件13:

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_____项目采购活动提供本单位的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称:

日 期:

附件 14:

中小企业声明函（货物）

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,提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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) 行业; 制造商为(企业名称), 从业人员____人, 营业收入____万元, 资产总额为____万元¹, 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) 行业; 制造商为(企业名称), 从业人员____人, 营业收入____万元, 资产总额为____万元, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

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. 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。以联合体形式参加政府采购活动或者合同分包的,声明函中需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息,供应商应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

附件 15:

关于符合本国产品标准的声明函（若有）

本公司（单位）郑重声明，根据《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）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称 1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。

（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称 1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称 2）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。

（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称 2）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

-
1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
 2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
 3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
 4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
 5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

投标文件

包：第包

技术部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

技术文件目录

- 1、项目总体架构以及技术解决方案；
- 2、货物清单（见附件15）；
- 3、原厂出厂配置表以及原厂中文使用说明书；
- 4、技术响应表（见附件16）以及产品彩页等图片介绍资料；
- 5、选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）（见附件17）；
- 6、项目实施人员（主要从业人员以及其技术资格）一览表（若有）（见附件18）；
- 7、保证供货周期的组织方案以及人力资源安排；
- 8、投标人在青岛市的售后服务维修机构数量以及分布情况；
- 9、技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- 10、招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料；
- 11、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件16:

货物清单

投标包：第_____包

包名称：_____

序号	设备名称	品牌	产地	规格 型号	性能以及指标
1					
2					
3					
4					
5					
6					

附件16:

技术响应表

投标包：第_____包

包名称：_____

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况
1			
2			
3			
4			
5			
6			

注：

- 1、投标人应根据投标设备的性能指标,对照招标文件技术指标要求,如实逐条一一对应填写实质性响应情况,非实质性技术指标如有未响应,评标委员会有权视其为负偏离;
- 2、请投标人在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离技术指标,并标明偏离情况;
- 3、招标文件技术指标未做要求的,不视为正偏离。

附件17:

选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）

投标包：第_____包

包名称: _____

序号	优惠内容	适用机型	单价	备 注
1				
2				
3				
4				
5				
6				

附件18:

项目实施人员（主要从业人员以及其技术资格）一览表

投标包：第____包

包名称：_____

姓 名	职务	专业技 术资格	身份证号码	参加本单位工作时间

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

附件 19:

项目政府采购履约验收(货物类样本)

采购单位			项目名称			合同名称		
供应商			项目及合同编号			合同金额		
验收时间			验收地点			验收组织形式	☐ 自行简易验收 ☐ 验收小组验收	
分期验收	是 ☐ 否 ☐		分期情况	共分 期, 此为第 期验收				
验收内容	货物清单	品牌、型号、规格、数量及外观质量	技术、性能指标	运行状况及安装调试	质量证明文件	售后服务承诺	安全标准	合同履行时间、地点、方式
	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐	合格 ☐ 不合格 ☐
专业检测机构情况说明								
存在问题和改进意见								
最终结论	合格 ☐ 不合格 ☐							
验收小组成员签字								
代理机构意见				采购单位意见				
经办人: _____ 负责人: _____ (采购代理机构公章)				经办人: _____ 负责人: _____ (采购单位公章)				
供应商确认: _____				_____ (单位公章或授权代表签字)				

说明: 1. 该表为货物类项目履约验收的参考样表, 采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。

2. “采购代理机构意见”, 履约验收工作由采购人自行组织的, 无需填写该项内容。

采购明细

序号	货物名称	技术参数	单位	数量	是否为政府 强制采购产 品	备注
1	血站献血服务热线系 统	血站献血服务热线系 统，具体详见招标文 件第四章采购需求	套	1.0	否	/