

医保 24h 在线智能客服服务项目

招 标 文 件

项目编号：HXJY1110001056138001001

招 标 人： 滁州市医疗保障基金管理中心 （盖单位章）

代理机构： 滁州市城投工程咨询管理有限公司 （盖单位章）

2026 年 5 月

目 录

A、招标公告.....	2
第一章 投标人须知.....	6
第二章 评标办法.....	15
第三章 采购内容及服务要求.....	21
第四章 合同条款及格式参考范本（服务类）.....	27
第五章 投标文件格式.....	34
第六章 招标单位、招标代理机构对本招标文件的确认.....	45

医保 24h 在线智能客服服务项目招标公告（不见面开标）

一、项目基本情况

项目编号：HXJY1110001056138001001

项目名称：医保 24h 在线智能客服服务项目

预算金额：20 万元

最高限价：本项目最高限价 20 万元，投标人投标报价不得高于最高限价，否则按无效标处理。

采购需求：详见《采购内容及服务要求》。

标段（包别）划分：1 个标段。

合同履行期：三年。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1、投标人须具有独立承担民事责任能力及相应的服务能力。

三、获取招标文件

1、招标文件获取方式：

时间：2026 年 5 月 15 日至 2026 年 5 月 21 日 15 时 00 分。

地点：请于公告发布之日起从滁州市城投工程咨询管理有限公司官网（<https://www.czctgczx.com/>）下载。投标人自行承担因未按要求获取招标文件导致无法上传电子投标文件的风险。

方式：（1）投标人须登录新点电子交易平台【滁州专区】查询、获取采购文件。首次登录办理入库手续，办理入库不收取任何费用。新点电子招投标统一认证平台使用相关问题（如系统登录、信息登记、录入及提交、数字证书关联等）请拨打服务电话：0512-58151515（工作日）。

（2）投标人登录新点电子交易平台【滁州专区】获取招标文件及其它资料（含澄清和补充说明等）。如在招标文件获取过程中遇到系统问题，请拨打技术支持服务热线 0512-58151515 或者网站首页在线客服。

2、招标文件及相关资料售价：人民币 0 元/套（含清单控制价、图纸及澄清答疑文件）。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、投标文件递交的截止时间为 2026 年 5 月 21 日 15 时 00 分；

2、网上开标，投标人登录滁州市城投工程咨询管理有限公司不见面开标系统参与网上开标（网址：<http://js.etrading.cn/EpointBidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>）。

3、投标人应在投标截止时间之前，登录新点电子交易平台【滁州专区】上传投标文件。

4、投标人逾期上传投标文件的，电子系统不予受理。

五、公告发布期限及媒体

自本公告发布之日起至投标截止时间止。

本次招标公告在滁州市城投工程咨询管理有限公司（<https://www.czctgcx.com/>）等网站上发布。

六、投标保证金金额及缴纳账户

是否要求投标人提交投标保证金：不要求。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 招标人信息

名称：滁州市医疗保障基金管理中心

地址：滁州市南谯区龙蟠大道 105 号 7 楼

联系方式：赵政 0550- 3218508

2. 代理机构信息

名称：滁州市城投工程咨询管理有限公司

地址：滁州市龙蟠大道 109 号房产商务大厦 6 楼 620

联系方式：关勤勤 0550-3519590 18909605753

八、重要提醒

1. 请于公告发布之日起从滁州市城投工程咨询管理有限公司官网（<https://>

/www.czctgczx.com/)，点击项目招标公告下方【我要投标】，登录新点电子交易平台后在【滁州专区】(https://www.etrading.cn/BREpointSS0/login/oauth2login?regioncode=DQ_Ch Zhou)下载本项目招标文件。投标人自行承担因未按要求获取招标文件导致无法上传电子投标文件的风险。

2. 投标人须登录新点电子交易平台【滁州专区】查询、获取招标文件。首次登录办理入库手续，办理入库不收取任何费用。新点电子招投标统一认证平台使用相关问题（如系统登录、信息登记、录入及提交、数字证书关联等）请拨打服务电话：0512-58151515（工作日）。

3. 投标人登录新点电子交易平台【滁州专区】获取招标文件及其它资料（含澄清和补充说明等）。如在招标文件获取过程中遇到系统问题，请拨打技术支持服务热线 0512-58151515 或者网站首页在线客服。

4. 本项目采用不见面开标，投标人登录滁州市城投工程咨询管理有限公司不见面开标系统参与网上开标（网址：<http://js.etrading.cn/EpointBidOpening/bidopeninghallaction/hall/login>）。

5. 投标人应在投标截止时间之前，登录新点电子交易平台【滁州专区】上传投标文件。投标人逾期上传投标文件的，电子系统不予受理。

6. 投标人的联系人电话(手机)、电子邮箱等通讯方式在开标过程中必须保持畅通，否则因上述原因造成的后果，责任自负。

7. 本项目采用电子招投标方式，请投标人在“新点电子交易平台”常用下载专区下载“新点电子交易平台专用投标文件制作软件”，仔细阅读招标文件要求和相关操作手册，以免影响投标文件编制，因投标人未及时关注相关信息对投标造成的不利后果由其自行承担。投标软件制作工具下载：<https://download.bqpoint.com/download/downloaddetail.html?SourceFrom=Ztb&ZtbSoftXiaQuCode=0128&ZtbSoftType=tballinclusive>。

8. 本项目开评标实行全流程电子化，在线完成开评标活动。开标时投标人无需到达开标现场，不接受现场解密，实行远程解密和在线询标。各投标人认真学习《新点电子交易平台投标人操作手册》，务必掌握远程解密方法和在线回复询标方法。

		均可。 否则经评委会一致认定后，按照无效投标处理。
18	投标文件提交截止时间	网上递交投标文件截止时间：2026年5月21日15时00分（北京时间） 注：以投标人在投标截止时间前网上递交的电子投标文件为准，逾期提交的，投标文件将被拒绝。 1. 解密程序开始后 30 分钟内（以本项目网上招投标系统解密倒计时为准）。
19	是否退还投标文件	否
20	开标时间及地点	见招标公告
21	开标程序	开标顺序：解密电子投标文件后，由评标委员会评审。
22	评标委员会的组建	评标委员会由招标人依法组建； 评标专家确定方式：专家评委由招标人在开标前从专家库中随机抽取。
23	是否授权评标委员会确定中标候选人	是，评标委员会推荐 <u>3</u> 名中标候选人，并标明排序。
24	中标结果公告媒介	滁州市城投工程咨询管理有限公司（ https://www.czctgczx.com/ ）等网站
25	履约担保	是否收取履约担保： <input type="checkbox"/> 收取， <input checked="" type="checkbox"/> 不收取
需要补充的其他内容		
电子招标投标		<input type="checkbox"/> 否； <input checked="" type="checkbox"/> 是，具体要求：按招标文件规定。
付款方式		合同签订后1个月内支付合同总价的30%作为预付款（预付款支付前，中标人须提供同等金额的见索即付保函）；第一年度服务期满后支付至合同总价的60%；第二年度服务期满后支付至合同总价的80%；第三年度服务期满且最终验收合格后支付剩余20%。
招标代理费及专家评审费		本项目招标代理服务费用2000元，专家评审费另计（最终以实际发生为准，按实计收），中标单位在领取中标通知书前一次性支付给代理公司。
评标过程中的澄清、说明或补正		（1）评标委员会通过网上招投标系统将需要澄清、说明或补正的内容以询标函的形式发送给投标人，投标人应安排专人登录网上招投标系统并保持在线状态，以便及时接收评标委员会可能发出的询标函。 （2）因投标人未登录网上招投标系统导致无法及时接收询标函（远程网上询标）或未在规定时间内按评标委员会要求进行澄清、说明或补正内容的视同投标人放弃澄清、说明或补正内容的权利，评标委员会可按对投标人不利的解释进行判定。

二、投标人须知

(一) 总 则

1. 项目概况

1.1 本次招标采购项目名称：见投标人须知前附表。

项目编号：见投标人须知前附表。

招标人：见投标人须知前附表。

服务期：见投标人须知前附表。

服务地点：见投标人须知前附表。

1.2 招标人及联系人：见投标人须知前附表。

代理机构及联系人：见投标人须知前附表。

1.3 资金来源：见投标人须知前附表。

1.4 本项目预算：见投标人须知前附表。

2. 招标范围：

2.1 采购内容：见投标人须知前附表。

2.2 技术要求：详见招标文件第三章采购内容及服务要求。

3. 标段划分：

3.1 本项目划分：一个标段

4. 招标方式：

4.1 本项目招标方式：见投标人须知前附表。

5. 计价方式：

5.1 本次招标项目合同采用固定总价

6. 评标办法：

6.1 本次招标评标采用经评审的最低价法（详见第二章评标办法）

7. 投标人资格：

7.1 参与采购活动的投标人资格要求见招标公告。

8. 投标费用

8.1 投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

9. 踏勘现场

9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

9.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

9.4 招标人在踏勘现场中介绍的场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

10. 投标预备会（本项目不采用）

10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

10.2 投标人应在投标人须知前附表规定的时间前，将提出的问题送达招标人，以便招标人澄清。

10.3 招标人在投标人须知前附表规定的时间，将对投标人所提的问题进行澄清。该澄清内容为招标文件的组成部分。

11. 招标代理费

11.1 详见投标人须知前附表。

12. 投标人应注意的事项

12.1 投标人一旦参加投标，即被认为接受了本招标文件中的所有条件和规定。投标人必须严格按招标文件的要求编制投标文件，投标文件宜编制页码和目录，以便评委审核。投标文件在规定的时间内通过新点电子交易平台网上递交。

（二）招标文件

13. 招标文件的编制依据

参考《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和规章及部、省、市级规范性文件的规定，编制本招标文件。

14. 招标文件的组成

14.1 招标文件包括内容：

第一章 投标须知

第二章 评标办法

第三章 采购内容及服务要求

第四章 合同条款及格式

第五章 投标文件格式文本

第六章 招标单位、招标代理机构对本文件的确认

14.2 除 14.1 内容外，招标答疑亦为招标文件的组成部分，对招标人和投标人起约束作用。

14.3 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。

14.4 投标人可以通过新点电子交易平台【滁州专区】对招标文件提出澄清（质疑）。招标文件的澄清将在滁州市城投工程咨询管理有限公司（<https://www.czctgczx.com/>）发布，但不指明澄清问题的来源。如果澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

15. 招标文件的修改、补充、解释

15.1 招标文件发出后，招标人可对招标文件进行必要的澄清、修改和补充，并在滁州市城投工程咨询管理有限公司（<https://www.czctgczx.com/>）网站发布。招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，具有约束作用。

15.2 招标文件的解释

本招标文件由招标人（或其委托的招标代理机构）负责解释。

16. 招标文件的发出

16.1 招标文件、招标文件的澄清、修改、补充及招标答疑等均在滁州市城投工程咨询管理有限公司（<http://www.czctgczx.com/>）予以发布。

17. 最高限价的作用和说明

17.1 本项目最高投标限价见投标人须知前附表。

（三）投标文件的编制

18. 投标的语言及度量衡单位

18.1 投标人的投标书、以及投标人与招标人就投标的所有往来函电，均须使用简体中文。

18.2 除招标文件中另有规定外，投标书所使用的度量衡均须采用法定计量单位。

19. 投标文件的组成

具体详见投标文件格式。

20. 投标报价

20.1 投标报价文件中的单价和总价全部采用人民币表示。

20.2 投标人只允许有一个方案、一个报价。

20.3 不得采用总价下浮的方式进行报价

20.4 投标文件报价为含税价，招标人不再为此次招标支付任何费用。

20.5 投标报价应由法定代表人或被授权人签署。

20.6 投标人的报价不得高于本次招标最高限价。

20.7 总投标价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减，但在授予合同时，招标人有权将这部分价格从其中标价格中扣除。

21. 投标有效期

21.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 60 天。

21.2 在投标有效期内，投标人撤销或修改其投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

21.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

22. 投标保证金

22.1 投标人须知前附表规定递交投标保证金的，投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式规定式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

22.2 未中标的投标保证金当场退还，中标单位的保证金在招标人与中标人签订合同后 5 日内退还。

22.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件；
- (2) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保。

(四) 投标文件的密封和递交

23. 投标文件的份数和签署

23.1 投标人中标后须递交与网上电子投标文件完全一致的纸质版投标文件，在领取中标通知书时，一并递交给招标代理机构。

23.2 电子投标文件须按格式文件要求签字或盖章（电子签章），否则经评委会一致认定后，按照无效投标处理。

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的网上递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。投标截止时间前未完成投标文件网上递交的，视为撤回投标文件。未按规定加密或投标截止时间后通过新点电子交易平台递交电子投标文件的，电子交易系统应当拒收，投标无效。

25. 投标文件的修改与撤回

25.1 在“招标公告”规定的投标截止时间前，投标人可以自行从网上新点电子交易平台撤回已递交的投标文件，并可修改后重新加密上传，开标时以投标截止时间前投标人最终上传的投标文件为准。

(五) 开标、评标和定标

26. 开标

26.1 开标的时间和地点

26.1.1 招标人在“招标公告”规定的投标截止时间前（开标时间）和地点通过新点电子交易平台公开开标。

26.1.2 参与开标的相关部门：招标人等。

26.2 开标程序

开标会议由代理机构主持。

- (1) 公布在投标截止时间前通过新点电子交易平台完成投标文件递交的投标人名称；
- (2) 投标人在投标截止时间后在投标人须知前附表规定的解密时间内完成投标文件的解密工作；

- (3) 招标人或招标代理机构完成解密工作，导入并读取所有成功解密的投标文件；
- (4) 按投标人须知前附表规定公布投标人名称、投标报价等内容；
- (5) 开标结束。

26.2 开标异议

投标人对开标有异议的，应当在开标过程中提出，招标人在开标过程中作出答复，并制作记录。异议与答复应通过新点电子交易平台进行。

27. 评标委员会

27.1 评标委员会的组成

27.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

27.1.2 评标委员会负责人依法推荐或确定。

27.2 评标委员会成员名单在中标结果确定前应当保密。

27.3 招标人授权评标委员会对投标人资格进行审查。

27.4 评标委员会应当向招标人提出书面评标报告，并抄送有关行政监督部门。评标报告应当如实记载以下内容：

- (1) 基本情况和数据表；
- (2) 评标委员会成员名单；
- (3) 开标记录；
- (4) 符合要求的投标人一览表；
- (5) 无效情况说明；
- (6) 评标标准、评标方法或者评标因素一览表；
- (7) 经评审的价格或者评分比较一览表；
- (8) 投标人串标、围标等违规行为的确认报告；
- (9) 经评审的投标人排序；
- (10) 推荐的中标候选人名单；
- (11) 澄清、说明、补正事项纪要。

27.5 评标委员会应自觉接受有关监督管理部门的现场监督，评标委员会成员与评标活动有关的工作人员和监督人员不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他情况。投标文件及与评标有关的资料应当保密。

28. 评标

28.1 评标准备工作

28.1.1 阅读由招标人或招标代理单位编写的招标项目情况的说明材料；

28.1.2 阅读、研究招标文件和相关评标资料，获取评标所需要的重要信息和数据；

28.1.3 熟悉招标文件规定的评标方法及在评标过程中需要考虑的相关因素；

28.1.4 核对评标工作用表。

28.2 评标办法

28.2.1 评标委员会按照第二章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第二章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

28.3 评标原则：

遵循公平、公正、科学和择优的原则。

28.4 投标文件的澄清

28.4.1 在评标过程中，评标委员会认为需要，可要求投标人对投标文件中的有关问题进行澄清或提供补充说明及有关资料，投标人应做出答复，答复将视为投标文件的组成部分，答复中不得变更价格、服务期、自报质量等实质性内容。**本项目采用远程开标，具体操作方法详见服务指南>交易须知>开标大厅远程解密、质疑(异议)及回复以及评标过程中询标流程操作手册。**

28.4.2 投标截止时间后，投标人对投标报价或其它实质性内容修正的函件和增加的任何优惠条件，一律不得作为评标、定标的依据。

28.4.3 招标人不接受投标人主动提出的澄清。

28.5 评审意见分歧的处理办法

(1) 评标委员会应当对投标人提供的报告、证明材料及详细说明认真研究。对存在意见分歧的，可采用投票方式表决决定（按多数评委意见为准）；

(2) 招标投标当事人对评标结果提出质疑或者投诉，招标人认为需要重新进行评标的，评标委员会成员应当按照招标人要求重新评标。

28.6 评标报告的签署

28.6.1 评标委员会应当编制书面评标报告，所有成员应签字确认。对评标结论持有异议的评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。

28.7 评标过程的保密

评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。

28.8 评标结果公告

招标人应将中标人的情况在滁州市城投工程咨询管理有限公司 (<https://www.czctgczx.com/>) 等网站上予以公告，公告期为 3 日。

29. 定标

29.1 中标人的确定

29.1.1 除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

29.1.2 中标人确定后，招标人应将中标信息在滁州市城投工程咨询管理有限公司（<https://www.cztgczx.com/>）等网站上公告。

29.2 中标通知书

29.2.1 招标人或招标代理机构应在中标人确定之日起 2 个工作日内，向中标人发出中标通知书。

29.2.2 中标通知书须加盖招标人、招标代理机构公章后，方可发出。

30. 开评标异常情况处理

30.1 重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，投标人少于三个的；
- (2) 经评标委员会评审后否决所有投标的；
- (3) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (4) 投标人的报价均脱离实际且无充分证据的；
- (5) 因重大变故，采购任务取消的。

30.2 变更采购方式

/。

（六）合同的授予

31. 合同授予标准

31.1 本招标项目的合同将授予按本投标须知第 29 条规定所确定的中标人。

32. 合同协议书的签订

32.1 招标人与中标人将于中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

32.2 招标人如不按本投标须知第 31.1 条的规定与中标人订立合同，或者招标人、中标人订立背离合同实质性内容的协议，招标人应当按投标保证金的数额对投标人进行赔偿，给投标人造成的损失超过投标保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。

32.3 中标人如不按本投标须知第 31.1 条的规定与招标人订立合同，则招标人将废除授标，投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。

32.4 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

33. 履约保证金（本项目不设置履约保证金）

履约担保的形式： /

履约担保的金额： /

收款单位： /

开户行、账号： /

第二章 评标办法

一 总则

1. 本次评标采用经评审的最低价法

经评审的最低价法，投标单位报价不得高于本项目最高投标限价。否则，将按照无效标处理。评标委员会按照报价从低到高的顺序确定 3 名中标候选人。

2. 评标程序

2.1 投标文件的初审

2.1.1 资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.1.2 详细评审。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度、报价进行详细审查，以确定投标人是否对招标文件的实质性要求作出响应。

2.2 投标文件的澄清

2.2.1 在评标过程中，评标委员会认为需要，在监督人员在场的情况下，可要求投标单位对投标文件中的有关问题进行澄清或提供补充说明及有关资料，投标单位应做出书面答复。书面答复中不得变更价格、服务期、自报质量等实质性内容。

2.2.2 书面答复须经投标单位法定代表人或其授权委托代理人的签字或印鉴，签字或盖印鉴的书面答复将视为投标文件的组成部分。投标截止时间后，投标人对投标报价或其它实质性内容修正的函件和增加的任何优惠条件，一律不得作为评标、定标的依据。

2.2.3 招标人不接受投标单位主动提出的澄清。

2.3 推荐中标候选人名单

2.4.1 中标候选人数量应当根据采购需要确定，但必须按顺序排列中标候选人。

2.5 在投标文件的审查、澄清以及授予合同过程中，投标单位对招标单位和评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致取消其中标资格。

二 投标文件初审

3. 资格性审查:

评审细则

序号	审查因素		审查内容
1	重要要求	(1) 法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明和本人有效身份证(或法定代表人授权委托书和委托代理人有效身份证)
		(2) 保证金缴纳情况	按规定数额和时间缴纳
2	投标人应符合的基本资格条件	(3) 具有独立承担民事责任的能力	投标人为企业(包括合伙企业)的, 应提供有效的“营业执照”; 投标人为事业单位的, 应提供有效的“事业单位法人证书”;
		(4) 诚信投标承诺书	格式见附件, 检验电子标书
		(5) 服务承诺书	格式见附件, 检验电子标书

4. 符合性审查

评审细则

序号	审查因素		审查内容
1	标书的有效性	(1) 投标文件签署	签字、盖章符合要求, 否则经评委会一致认定后, 按照无效标处理。
		(2) 投标方案	只能有一个方案投标。
		(3) 报价唯一	只能在限价范围内报价, 只能有一个有效报价, 不得提交选择性报价。
		(4) 投标文件的有效期	完全响应。
2	标书的完整性	(5) 投标文件份数	投标文件符合招标文件要求。
		(6) 投标文件形式内容	投标文件内容清晰、齐全无遗漏。
3	标书的响应程度	(7) 技术参数响应程度	完全响应或正偏离。
		(8) 商务条款响应程度(包括供货期、售后服务、技术培训等)	完全响应或正偏离。
4	投标人应提供的资料	(9) 必须提供要求的资料	无。

4.2 评委会判定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容, 而不寻求外部的证据, 但投标有不真实不正确的内容时除外。

4.3 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评委会将予以拒绝，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

4.4 投标人可在现场 20 分钟内对评标委员会的评审结论提出异议，评标委员会根据招标文件及有关规定对投标人的异议进行复议

4.5 只有通过初审的投标人才能进入下一步评标程序。

三 投标文件的澄清和补正

5.1 评审阶段，评委可能会要求有关投标人就其投标书中含义不明确、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。

5.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，但不得超出投标书的范围或者改变投标书的实质性内容，并由其法定代表人或被授权的代表签字。

5.3 评委会修正错误的原则：

5.3.1 如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准；当货物服务报价表、投标函的总报价与开标一览表不一致时，以开标一览表为准。

5.3.2 如果单价与数量的乘积和总价不一致，以单价为准，修正总价及开标一览表；当单价小数点有明显的错位时，评委会将以总价为准，并修正其单价。

5.4 评委会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力。无论投标人是接受或是拒绝调整后的价格，都应当由投标人进行有效确认。投标人拒绝对投标文件出现的错漏按上述原则进行修正、澄清、说明，评标委员会应当否决其投标。

四 报价评审

6. 报价评审

6.1 投标报价不得高于最高限价。

6.2 如评标委员会认为，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和不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

五 推荐中标候选人

7. 评标委员会根据投标人须知及前附表的规定数量推荐中标候选人，并标明排序。

7.1 如出现报价相同情况，则由招标人现场抽签确定中标候选人排名顺序。

8. 无效标条款

8.1 投标文件有下列情形之一的，其投标文件拒收：

(1) 未在开标截止时间前递交投标文件的，投标将被拒绝。

(2) 未在规定时间内解密投标文件的，投标将被拒绝。

8.2 投标人有下列情形之一的，资格审查后其投标作无效投标处理：

(1) 投标人不能提供招标文件要求的材料或材料经审查不合格；

- (2) 投标人为本项目提供招标代理服务的；
- (3) 投标人与在本项目代理机构存在相互任职或工作的；
- (4) 保证金不按第一章《投标人须知前附表》要求提交投标保证金的（本条不采用）；
- (5) 被暂停停业的；
- (6) 被暂停或取消投标资格的；
- (7) 财产被接管或冻结的；
- (8) 投标人单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位的；
- (9) 其它情形，经评标委员会提出按无效投标处理；
- (10) 招标文件规定的其它无效投标情形；
- (11) 法律、法规规定的其他情形。

8.3 投标人有下列情形之一的,符合性审查后其投标按无效投标处理：

- (1) 投标文件签字、盖章不全，经评标委员会一致认定对开评标内容有实质性影响的；
- (2) 未按规定的格式填写，实质性内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
- (3) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件规定提交备选方案的除外；
- (4) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；
- (5) 投标报价超出规定的投标限价的；
- (6) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的，或者评标委员会根据招标文件的规定对招标文件的计算错误进行修正后，投标人不接受修正的投标报价的。
- (7) 评标专家无法查看并检验标书中相关资料的；
- (8) 其它情形，经评标委员会提出按无效投标处理的；
- (9) 招标文件规定的其它无效投标情形。

8.4 投标人有下列情形之一的，详细评审后其投标按无效投标处理：

- (1) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；
- (2) 投标文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有招标人不能接受的条件的；
- (3) 在同一项目（或同一标段）中有多个投标人有效投标报价接近最高限价，且评标委员会认为报价出现异常的，可以宣布其投标无效；
- (4) 其它情形，经评标委员会提出按无效投标处理的；
- (5) 招标文件规定的其它无效投标情形；

第三章 采购内容及服务要求

一、项目概况

1、利用人工智能技术提供医保 24h 在线智能客服服务，打造集“智能精准回复、业务办理辅助、数据驱动分析”于一体的医保服务大模型客服平台。

2、总体建设目标

本项目旨在构建一个“听得懂、能办事、有分析、保安全”的医保智能客服平台，具体实现以下目标：

服务零等待：实现 7×24 小时不间断服务，用户提问后平均 3 秒内获得回复，显著降低人工客服压力。

答复高精度：针对医保政策、经办流程等常见问题，首问准确率达到 95%以上（以用户满意度评价及人工抽检为准）。

能办又能查：不仅提供政策解答，还能与现有医保业务系统对接，实现查询、办理等业务的无缝跳转。

数据有洞察：自动分析用户咨询热点、痛点，为医保政策优化和服务改进提供数据决策支持。

安全可追溯：全流程数据加密，所有交互日志完整保留，问答和知识库变更均有据可查。

二、服务内容及要求

（1）软硬件配置要求：与本项目运行相关的硬件及软件均由投标方提供。其中，硬件涵盖服务器、算力卡、存储设备及网络资源等；软件功能设定需匹配本项目服务需求。投标方需提供充足算力，确保平均答复响应时间不超过 3 秒，严禁因算力不足导致答复出现常识性偏差。

（2）人机交互设计：支持参保群众通过语音直接问答，通过语音指令替代传统手动输入，实现语音与文字的智能互通；提供虚拟人物形象，应做到与互联网隔离，杜绝数据污染情况发生。实时维护知识库，实现 7x24 小时全天候语音对话服务，同步支持语音播报与文字展示。投标供应商应做好拟人化人机交互，实现多轮交互，注重意图识别和问题引导。

（3）数据统计分析：部署上线的医保智能客服系统，需利用人工智能技术实现对参保人咨询内容进行分类，可从医保业务类型、政策咨询、经办咨询、高频问题、复杂问题、参保人员等维度进行统计。

（4）后台管理功能：配备智能客服操作管理系统，支持数据查询、导出、统计分析及知识库维护等操作。智能客服系统后台需配置必要功能，为医保管理人员提供灵活的系统管控工具。系统后台需实时记录并展示每条问答的响应时长。

（5）知识库优化训练：在部署和使用市医保中心提供的知识库时，供应商同步负责人工智能客服功能训练，提高答复准确度，避免知识点应用错误；出现应用错误时，应及时告知，并给出处理意见。供应商提供的系统应做好知识库维护日志记录，支持知识库迭代并可一次性导出。

（6）数据安全保障：落实数据安全保障措施，构建全流程数据安全防护机制，严防数据丢失、被盗用等安全事件发生。

(7) 部署方式：依据采购方工作需求及具体要求，实现医疗保障智能服务在滁州医保微信公众号上线，拓宽服务触达路径。

3、技术要求

技术参数	
一、微信客服系统	
1	多渠道接入
1.1	支持滁州医保微信公众号渠道部署。
2	知识梳理
2.1	制定业务分类标准协助客户梳理医疗保障政策、经办流程及相关知识库。
3	智能客服
3.1	提供虚拟人物形象，增强体验感知。
3.2	支持用户在手机端通过文本或语音方式输入进行业务咨询，系统回复内容以文本和语音双模态输出的方式，满足用户不同场景下的信息获取需求。
3.3	在用户输入过程中，系统基于语义理解自动联想相关问题，提供输入建议。
3.4	支持多轮对话中的上下文理解与记忆能力，支持用户对每轮回复的内容进行满意度评价（如点赞、点踩），支持点踩的具体原因选择或自定输入。
3.5	根据用户问题智能推荐强关联性业务，引导用户获取更多相关信息，提升业务服务深度。
3.6	根据近期用户咨询热度数据，动态展示高频业务，通过列表形式推荐至用户界面，引导自助咨询。
3.7	<p>基于业务场景提供差异化、精准化的回复内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 针对办理的业务，提供办理渠道、材料清单、流程步骤、办理时限等信息，并提供办理入口，点击可跳转至对应办理页面。 2. 针对信息查询需求（如药品目录、医疗服务价格等），根据输入的条件反馈对应的结果，实现快速精准查询。 3. 针对政策解读、服务说明、操作指导等非事务性问题，提供清晰、结构化的解答。 4. 针对涉及金额、费用、时间等需计算的场景（如补交年限、生育津贴金额计算），用户输入关键信息后可自动生成计算结果与说明。
二、知识库系统	
4	知识库管理
4.1	支持 PDF、Word、Excel 等常见格式文件批量上传、删除等操作，并且对文件素材支持多层级分类管理。支持文件状态管理：包含待上线-上线审核-已发布
4.2	<p>支持系统所需的素材文件进行集中化管理。功能包括素材的新增、审核与发布、删除。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新增：知识审核人可上传素材文件，导入成功后文件状态为“待上线”。勾选一个或多个待上线文件后，可提交至系统管理员进入审核流程，状态变更为“上线审核”。 2. 审核与发布：系统管理员对“上线审核”状态的素材进行内容合规性与准确性审查。审核通过上线后，素材状态更新为“已发布”并正式生效；若审核不通过，状态退回为“上线退回”。 3. 删除：“待上线”状态的素材可直接删除。

	<p>“待审核”状态的素材需先执行“撤回”操作，状态回退至“待上线”后方可删除。</p> <p>“已发布”状态的素材不可直接删除，需提交下线申请，经系统管理员审批通过后，状态回退至“待上线”，方可执行删除操作。</p>
4.3	<p>支持结构化 QA 知识条目的导入、审核与发布、查阅、编辑和删除操作，确保知识内容的准确性与一致性。</p> <p>1. 导入：必须按照系统提供的固定模板上传 QA 问答文件，模板字段至少包含：业务场景、标题、内容、诉求类型等必要信息。</p> <p>上传后，QA 条目初始状态为“待上线”。用户可在列表中勾选多个条目，批量提交至系统管理员审核，状态更新为“上线审核”。</p> <p>2. 审核与发布：系统管理员对“上线审核”状态的 QA 内容进行审核。审核通过后，状态更新为“已发布”，正式生效并纳入智能客服知识库；审核不通过则退回至“上线退回”状态。</p> <p>3. 查阅：页面可查阅所有条目的完整信息（包括业务场景、标题、内容、诉求类型等），支持分页浏览。支持对 QA 知识条目进行批量导出操作。</p> <p>4. 编辑：已发布的 QA 知识条目支持内容修改、新增或删除。保存编辑后，相关条目状态自动更新为“待更新”，需重新提交审核流程（状态→“更新审核”），经系统管理员审核通过后方可再次发布。</p> <p>5. 删除：“待上线”状态的 QA 条目可直接删除。</p> <p>“待审核”状态的条目需先“撤回”，状态回退至“待上线”后删除。</p> <p>“已发布”状态的条目删除前，必须先提交下线审批，审批通过后状态回退至“待上线”，方可执行删除操作。</p>
4.4	支持记录 QA 问答详细知识点的新增、删除、修改等操作。包含操作时间、动作、操作信息、操作人员等内容，点击查看详情，可查看该知识点的历史变更记录。
4.5	通过对话交互区，查看系统对输入语句的测试结果，包括回复内容、召回切片内容、切片的置信度，直观判断知识准确性。
5	模型训练
5.1	创建任务，自定义填写任务名称、选择数据回流周期，以及回流的类型（点踩、拒识、自定义置信度），填写后提交即可生成回流任务列表。点击任务列表即可查看详细回流数据，包含会话时间、用户问题与系统回复等信息，点击查看预览用户与系统的会话交互详情。
5.2	在该模块选择已创建的回流任务列表，点击标注即可修改列表信息内容（如用户问题、系统回复），标注后的状态为待上线，可批量选择提交至系统管理员审核（状态为待审核），审核通过提交至系统管理员进行知识上线更新。点击查看支持预览用户与系统的会话交互详情。
6	数据看板
6.1	提供可视化数据看板功能，支持按时间范围、服务渠道多维度筛选，展示访客数、会话数、交互数、满意率等指标
6.2	提供交互日志全流程记录与查询功能，日志字段涵盖：时间、用户提问内容、系统回复内容、知识匹配置信度、关联知识审核人及其所属科室、用户满意度评价、系统响应时长等。支持按时间、渠道等维度组合查询，支持数据导出。
6.3	基于时间、服务渠道、参保类型、参保单位、参保区划、诉求类型等维度，分析智能客服中各类业务的咨询量分布情况，生成 Top10 热点业务榜单。业务分类支持逐级下钻，深入查看

	子类别的详细咨询数据。
6.4	支持按时间、渠道、参保类型、参保单位等维度，对用户诉求类型（如咨询、查询、办理）与业务科室职能（如个人业务科、机构结算科等）进行多维度关联分析，通过图表与报表形式展现咨询分布特征及科室服务情况。
7	系统设置
7.1	提供全面的智能客服个性化设置功能：
	1. 网站名称：自定义智能客服平台的名称。
	2. 聊天框提示语：设置用户进入聊天界面时的欢迎词及提示信息。
	3. 招呼语：配置系统主动问候用户的文本内容。
	4. 拒识语：设定当系统无法识别或回答用户问题时的标准回复。
	5. 大家都在问：展示热门问题列表，引导用户快速获取常见问题答案。
	6. 转人工提示语：设置用户请求人工客服的提示信息。
	7. 超时时间及提示语：自定义用户长时间无操作后的断开时间和提示内容。
	8. 常见业务：维护常见知识，便于坐席快速查看知识信息。
9. 公示公告：支持配置政策公告信息、包含公告名称、公告链接等信息。完成配置后可用于用户端显示。	
7.2	支持对系统的全局参数进行灵活配置：
	1. 上线应用渠道：管理智能客服在各个渠道的启用状态。
	2. 功能配置：词义联想、上下文记忆、置信度的启用/停用设置、敏感词过滤等功能，提升交互体验与安全性。
	3. 不满意原因配置：管理用户反馈中常见的不满意原因类型，持续优化服务质量。
	4. 系统公告：发布系统维护、升级等相关通知，确保坐席及时了解系统动态。
8	用户管理
8.1	支持对科室进行增、删、改操作。
8.2	提供系统用户管理功能，支持按姓名、工号、所属科室等条件查询用户信息，可新增、编辑、删除或重置密码操作。
8.3	可自定义角色（如管理员、审核员、业务人员、坐席等），并为角色分配菜单权限，实现基于角色的精细化权限控制。

三、售后要求

(1) 中标人应派工程师进行平台的部署、调试、运行和指导。平台部署完成后，中标人对平台进行全面的检测及检验。

(2) 在验收结束后，由于设备或软件出现任何异常故障和损坏引起的费用应由中标人负责。如发生重大故障，而造成系统的中断，供应商在接到市医保中心通知后的 24 小时内负责处理缺陷或者调整相应的软件。

(3) 中标人应配合用户完成知识库的建立与完善，及时响应用户的需求。提供 7*24 小时技术服务响应，设备发生故障时，响应时间为 0.5 小时，系统恢复时间小于 1 小时。如遇重大保障任务，市医保中心有权要求中标人派技术人员提供技术支持，中标人应予无条件配合，合同服务期所有软件免费升级。

(4) 质量保证及试验和培训。中标人提供的设备包括材料软件系统必须是标准的，技术上先进和成熟的主流产品，并易于维护、检验和调整，不能选用已停产或面临淘汰的产品，软件应是正式发布的、先进的并且成熟稳定的，供应商必须保证系统的整体性能指标。中标人提供的软件应设计完善，保证所有规定的功能正确完成。由原厂工程师对医保服务热线操作及管理人员根据市医保中心需求及时开展培训。

四、验收标准与考核指标

1. 初验（系统上线前）：

中标人完成系统部署后，双方依据本文件“技术要求”进行逐项功能测试，所有功能正常且答复示例准确率不低于 95%，通过初验。

2. 试运行（初验后 1 个月）：

系统上线试运行。考核指标如下：

系统可用性：达到 99.9%（排除计划内维护）。

平均响应时长：不超过 3 秒。

用户满意度（点赞/评价）：不低于 90%。

试运行期间上述指标均达标，通过最终验收。

3. 年度考核（服务期内每年一次）：

每年度服务期满前 15 日，招标人依据试运行期间的考核指标对供应商进行年度考核。

考核不合格（如关键指标低于 80%），招标人有权要求中标人限期整改；整改后仍不合格，招标人有权扣减当年部分服务费或提前终止合同。

五、报价要求

1. 报价要求

本项目采用固定总价报价，投标报价包含但不限于完成本次采购范围内的服务费及通讯线路费、语音解析费、设备费、人员工资、管理费、利润、国家对征收的各种税费及完成本项目服务所需的所有的费用，招标人不再另行支付。

第四章 合同条款及格式参考范本（服务类）

合同参考范本

（服务类）

第一部分 合同书

项目名称：

甲方（招标人）：

乙方（中标人）：

签订地：

（招标人名称）（以下简称：甲方）通过公开招标，经评标委员会评定，确定（中标人名称）（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照招标文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照招标文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

- 1.2.1 服务名称：_____；
- 1.2.2 服务内容：_____；
- 1.2.3 服务质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：人民币_____元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		
总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

- 1.4.1 付款方式：_____；
- 1.4.2 发票开具方式：_____。

1.5 服务期限、地点和方式

- 1.5.1 服务期限：_____；
- 1.5.2 服务地点：_____；
- 1.5.3 服务方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，乙方须支付违约金，违约金按每迟延履行支付 1000 元/天 计算，最高限额为本合同总价的 10 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交滁州仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向甲方（招标人）所在地人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方：_____（单位盖章）_____

乙 方：_____（单位盖章）_____

法定代表人

法定代表人

或授权代表（签字）：

或授权代表（签字）：

时间：_____年____月____日

时间：_____年____月____日

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指招标人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，招标人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向招标人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括招标人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的招标人；招标人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，招标人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果招标文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背招标文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同;

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后,应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人,并在合同专用条款约定时间内,将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费,均按照中华人民共和国法律的相关规定和双方约定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿,但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同;

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定,定期提交服务报告,甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收;

2.15.2 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语进行书写、变更和解释;

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 合同份数

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

第五章 投标文件格式

投标文件

_____项目名称

项目编号_____

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

目 录

(1) 法人代表证明书及其有效身份证扫描件或法人代表授权委托书及其有效身份证扫描件（格式见附件）；

(2) 投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的营业执照；

投标人为事业单位的，应提供有效的事业单位法人证书；

(3) 服务承诺书；

(4) 诚信投标承诺书；

(5) 开标一览表；

(6) 投标函；

(7) 投标人认为需要提供的其他材料。

附件 1

法定代表人身份证明或授权委托书

1、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。

投标人：_____（盖单位章）

年 月 日

2、授权委托书

本人 _____（姓名）系_____（投标人）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改“_____”（项目名称、编号）投标文件，全权处理与该项目投标、评审答疑、签订合同以及与合同执行有关的一切事务，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证明

投标人（盖单位章）：

法定代表人（身份证号码）：_____（签字或盖章）

委托代理人（身份证号码）：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 2

服务承诺书

致：_____（招标人）_____：

本承诺声明：_____（投标人名称）对本招标文件所有要求完全响应，若有幸中标将严格按照以上承诺进行服务。若发现有偏离且不能按招标人要求调整的，招标人有权终止合同重新招标，我方承担因此产生的所有经济及工期责任。

特此声明。

法定代表人：_____（签字或盖章）_____

投标单位名称：_____（盖章）_____

日 期：_____

附件 3

诚信投标承诺书

本人以企业法定代表人的身份郑重承诺：

- 一、将遵循公开、公正和诚实信用的原则自愿参加_____项目的投标；
- 二、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的；
- 三、不出借、转让资质证书，不让他人挂靠投标，不以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；
- 四、不与其他投标人相互串通投标报价，不排挤其他投标人的公平竞争、损害招标人的合法权益；
- 五、不与招标人、招标代理机构或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益；
- 六、严格遵守开标现场纪律，服从监管人员管理；
- 七、保证中标后不转包，若有分包征得招标人同意；
- 八、保证中标之后，按照投标文件要求提供相关后续服务；
- 九、保证企业及所属相关人员在本次投标中无行贿等犯罪行为；
- 十、如在投标过程和公示期间发生投诉行为，保证按照《滁州市招标采购活动投诉处理暂行办法》要求进行。投诉内容符合要求，投诉材料加盖企业公章或由法定代表人授权委托人签字，并附有关身份证明复印件。不恶意投诉，对本公司提供的投诉线索的真实性负责，否则愿接受有关部门的处罚。

以上内容我已仔细阅读，本公司若有违反承诺内容的行为，自愿依法接受取消投标资格、记入不良信用档案、取消中标资格、没收投标保证金等有关处理，愿意承担法律责任，给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

开户银行：

基本账户：

投标单位（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

附件 4

开标一览表

项目名称	
投标人名称	
总投标价/服务期	总投标价（大写）： _____ （小写）： _____ 服务期： _____。

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

附件 5

投 标 函

致：_____（招标人）

1、我们决定参加贵单位组织的“__（项目名称）__（编号：_____）”的采购。我方授权_____（姓名和职务）代表我方_____（投标单位的名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

2、我方愿意按照招标文件规定的各项要求，向招标人提供“_____（项目编号、项目名称）”服务，总投标价为人民币（大写）_____；小写：_____元；服务期：_____。

3、一旦我方成为合同签字人，我方将严格履行合同规定的责任和义务。

4、我方同意按照招标文件的要求，递交金额为人民币___/___元的投标保证金。并且承诺，在投标有效期内如果我方撤回投标文件或成为合同签字人后拒绝签订合同，我方将放弃要求退还该保证金的权力。

5、中标后我方为本项目提交的投标书一式三份，其中正本一份、副本二份。

6、我方愿意提供可能另外要求的、与投标文件有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

7、我单位提供如下通讯地址：_____电子邮箱（地址），确认本项目相关法律文书均通过提供的以上地址送达，相关文书只要发送至以上电子邮箱（地址）即视为送达，投标人愿意承担一切法律后果

投标单位名称：_____（公 章）

投标单位法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

通讯地址：_____

电 话：_____

传 真：_____

第六章 招标人、招标代理机构对本招标文件的确认

我单位对 医保 24h 在线智能客服服务项目 招标文件进行确认。

招标人：滁州市医疗保障基金管理中心

委托代理人：赵政

联系电话：0550-3218508

(单位盖章)

2026 年 5 月

招标代理机构：滁州市城投工程咨询管理有限公司

经办人：关勤勤

电 话：0550-3519590、18909605753

(单位盖章)

2026 年 5 月