**南京市疾控中心**

**2025年度南京市基本公卫及家医签约服务知晓率和满意度评价服务**

中心内部采购文件

南京市疾病预防控制中心

2025年6月17日

# 第一章 采购公告

南京市疾病预防控制中心就2025年度南京市基本公卫及家医签约服务知晓率和满意度评价服务开展中心内部采购，本服务以符合要求，通过综合评定方法确认，详见评分标准附表。欢迎符合资格条件的供应商参加。

# 采购公告

服务概况

2025年度南京市基本公卫及家医签约服务知晓率和满意度评价服务招标的潜在投标人应在南京市疾控中心官方网站获取招标文件，并于2025年 7 月 3 日9点30分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、服务基本情况

服务名称：2025年度南京市基本公卫及家医签约服务知晓率和满意度评价服务；

采购预算：人民币12万元；

采购需求：对我市居民对国家基本公共卫生服务项目及家医签约服务的知晓率、满意度开展电话调查，详见采购需求；

合同履行期限：合同签订至验收合格。

## 二、申请人的资格要求：

满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定:

（1）具有独立承担民事责任的能力（提供法人或者其他组织的营业执照；供应商为自然人的提供其身份证）；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年度的财务报表或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

（3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供参加本次政府采购活动前半年内至少一个月缴纳增值税，或营业税，或企业所得税的凭据；并提供缴纳社会保险的凭据（专用收据，或社会保险缴纳清单）；

（4）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（提供承诺书）；

（5）法律、行政法规规定的其他条件：无

## 三、获取招标文件

详见南京市疾控中心官网。

## 四、网络报名方式及期限:

　　投标人以邮件形式进行报名，邮件主题及报名文件均以“公司名称+项目名称”命名。报名时邮件中至少需包含以下内容：1、拟投标的项目名称；2、三证合一或组织机构代码证，法人的证明文件和身份证，法人授权书和被授权人的身份证。（以上文件均需加盖公章，扫描后作为邮件附件，邮箱地址njcdccgb@163.com）

网络报名截止时间：2025 年7月2 日17点00分，以邮件发送时间为准。确认报名参加中心采购的供应商，开标时未参加的，将纳入不诚信供应商名录中；未发送邮件且有意愿参加的供应商可于截止时间前**致电**采购办备案。（83538375）

## 五、标文件截止时间、开标时间和地点

递交响应文件时间：2025年7月 3 日9:00-9:30 ；

开标时间：2025年7月 3 日9:30；

开标地点：南京市疾病预防控制中心昆仑路院区2楼会议室（南京市玄武区昆仑路16号）。

开标形式：由招标方主持，招标方各业务、职能部门代表参加。开标时查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标。

## 六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 七、其他补充事宜

投标人应根据需求，制定并提交投标文件。投标文件数量：一式三份纸质版（壹份正本、贰份副本），每份文件须清楚标明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本不符，以正本为准。投标人资质并提供其他证明材料（加盖公章）

投标文件由附件部分组成，递交时应按顺序排列，详见附件。

其他证明材料：具备一年内或近期案例；具有完善的售后服务体系；具有良好的行业信誉，财务数据运营正常；投标人基本情况简介；服务负责人情况表；其他相关材料。

## 八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息：汪娜 联系方式：83538375

2.使用科室信息：王志勇 联系方式：83538410

## （请务必提前与使用科室沟通确认具体采购需求，避免理解上的偏差。）

# 第二章 评审办法

本项目采用综合评分法，按评审后得分由高到低顺序排列，得分相同的，按报价由低到高顺序排列，得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，由评审小组确定成交供应商。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 评审细则 | 分值 |
| 1 | 价格 | 采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价（总价）为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×20 | 20 |
| 2.1 | 项目整体实施方案 | （一）评分内容供应商须结合本项目的建设背景、现状分析、业务需求、性能需求及必要性分析提供以下内容：工作措施；工作方法；工作手段；工作流程等；（二）评分依据评审小组根据：项目整体实施方案进行综合评价。1、项目整体实施方案内容针对性强，全面具体，且人员配备合理，可操作性强的得10分；2、项目整体实施方案内容针对性较强，全面具体，且人员配备较合理，可操作性较强的得7分；3、针对性一般，合理及可操作性一般的得4分；4、项目整体实施方案内容不完整，无可操作性的不得分。 | 10 |
| 2.2 | 项目分析及功能设计  | （一）评分内容供应商对项目中可能存在的重点、难点进行分析，并可提供相应的应对策略。（二）评分依据评审小组根据策略进行综合评价。1、项目重点难点及应对措施针对性强，全面具体，且科学合理可操作性强的得10分，2、项目重点难点及应对措施针对性较强，较全面具体，科学合理可操作性较好的得7分，3、针对性一般，合理及可操作性一般的得4分，4、总体规划无特点，质量保障措施较差，方案较差的不得分。 | 10 |
| 2.3 | 现场演示 | （一）评分内容供应商按照“演示内容”中的详细演示要求进行系统演示。演示以下五类情况电话拨打：健康档案人群、老年人人群、高血压人群、糖尿病人群、通话录音详情查看等（二）评分依据1、各供应商应按照采购公告规定的时间和地点参加系统演示，现场演示时间不超过10分钟（演示期间评委将进行提问，并有权酌情延长时间）。2、所有演示要求都满足的得15分，一项不满足要求扣3分，扣完为止。 | 15 |
| 3.1 | 售后服务情况 | 售后服务方案全面合理，服务流程及内容具体，响应时间迅速，服务人员齐备，得5分。售后服务方案较全面，有基本服务流程及内容、响应时间较为迅速、服务人员基本满足需求，得3分。售后服务方案较片面，服务流程及内容空洞或欠缺，响应时间缓慢，服务人员欠缺，得0分。 | 5 |
| 3.2 | 拟安排的项目团队成员情况 | （一）评分内容拟安排的项目团队成员不少于2人（项目负责人除外），需为投标人正式员工，否则本项不得分。在此基础上，按以下标准评分：（1）项目经理具有项目经理证书（PMP）的，每提供1人得5分，最高得5分；（2）具有“计算机科学与技术”专业或“电子信息工程”专业或“网络技术”专业本科（或以上）学历，提供1人得5分，最高得5分；（二）评分依据1、须提供符合上述要求的相应证书；2、须提供投标人为其缴纳的近1个月由社保部门出具的社保证明,如供应商为新成立单位且成立时间不足一个月的，可提供加盖公章的情况说明。 | 10 |
| 3.3 | 同类项目业绩 | （一）评分内容供应商自2023年1月1日至本项目响应截止之日（以合同签订时间为准），具有语音技术服务项目业绩，每提供1个业绩得5分，最高得15分。未提供的不得分。（二）评分依据1、提供合同复印件并加盖投标人公章（合同至少包括项目名称、服务内容、合同服务的起止时间、签订日期）；2、一年一签的长期服务续签合同只计算一个业绩； | 15 |
| 3.4 | 履约能力 | （一）评分内容具有“基层公共卫生服务”类软件著作权，提供一个得5分，最高的5分；未提供证明材料不得分。（二）评分依据：若投标人自行开发的，提供计算机软件著作权证明以及系统功能截图；若投标人购买（含租用）的，同时提供：①购买软件的购置发票（或租赁合同）；②系统功能截图。 | 5 |
| 3.5 | 相关认证情况 | （一）评分内容（1）具有中华人民共和国工业和信息化部颁发的“增值电信业务经营许可证”,得10分；无证明证书或有效期外的不得分； | 10 |
| 合计： | 100 |

1、对于专门面向中小企业或小型、微型企业的项目，只面向中小企业或小型、微型企业采购。对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

2、小企业（含小型、微型企业）应当提供《中小企业声明函》，且符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的相关规定。

监狱和戒毒企业的价格扣除

1 、本项目对监狱和戒毒企业，给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2 、监狱企业需提供由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、 监狱企业标准请参照《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）。

残疾人福利性单位的价格扣除

1、 本项目对残疾人福利性单位，给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参 与评审。

2、 残疾人福利性单位需提供《残疾人福利性单位声明函》

3 、残疾人福利性单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

# 第三章 采购需求

## 一、服务内容

2025年度南京市基本公卫及家医签约服务知晓率和满意度评价服务

## 二、服务范围及服务周期

本次服务范围为：调查范围包括南京市下辖11个市辖区（玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区、江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区）和1个国家级新区（江北新区）

服务周期：从合同签订到验收合格

## 三、服务具体要求

（一）内容

调查内容：南京市常住居民对国家基本公共卫生服务项目服务内容和相关健康常识的知晓程度、居民对享受国家基本公共卫生服务的满意程度、居民对家庭医生签约的知晓程度、居民对享受家庭医生签约服务的满意程度，提供全年两次调查。

（二）调查对象

服务项目人群包括家医签约人群、一般建档人群、60岁及以上老年人、高血压患者、2型糖尿病患者、孕产妇、0-6岁儿童家长。

（三）调查样本量

2025年调查有效样本量（接通后接受、拒绝、完成完整话术等）需达到60000名左右，调查闭环量（完成完整话术）需达到18000名，按人群等量分配，各区等量分配（具体见下表）。本次评价服务完成量最终依据闭环量（完成完整话术）来计算，如各区各人群分配的有效样本量（接通后接受、拒绝、完成完整话术等）达标而闭环量（完成完整话术）未达标，则需继续进行调查，直至完成分配的闭环量。

全年两次，单次调查有效样本量：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区/县 | 家医签约 | 一般建档人群 | 60岁及以上老年人 | 高血压患者 | 2型糖尿病患者 | 孕产妇 | 0-6岁儿童家长 | 合计 |
| 1 | 玄武区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 2 | 秦淮区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 3 | 建邺区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 4 | 鼓楼区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 5 | 栖霞区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 6 | 雨花台区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 7 | 江宁区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 8 | 浦口区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 9 | 六合区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 10 | 溧水区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 11 | 高淳区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 12 | 江北新区 | 500 | 300 | 500 | 500 | 500 | 100 | 100 | 2500 |
| 合计 | 6000 | 3600 | 6000 | 6000 | 6000 | 1200 | 1200 | 30000 |

全年两次，单次调查闭环量：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区/县 | 家医签约 | 一般建档人群 | 60岁及以上老年人 | 高血压患者 | 2型糖尿病患者 | 孕产妇 | 0-6岁儿童家长 | 合计 |
| 1 | 玄武区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 2 | 秦淮区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 3 | 建邺区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 4 | 鼓楼区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 5 | 栖霞区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 6 | 雨花台区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 7 | 江宁区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 8 | 浦口区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 9 | 六合区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 10 | 溧水区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 11 | 高淳区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 12 | 江北新区 | 150 | 90 | 150 | 150 | 150 | 30 | 30 | 750 |
| 合计 | 1800 | 1080 | 1800 | 1800 | 1800 | 360 | 360 | 9000 |

（四）调查问卷

调查问卷的设计主要根据调查对象真实感受来评价对南京市基本公共卫生服务项目的知晓率和满意程度。居民调查问卷内容包括：家医签约人群、一般建档人群、老年人健康管理、高血压患者、2型糖尿病患者、0-6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理等基本公共卫生服务内容及家庭医生签约服务知晓、满意情况。

（五）调查方法

采用智能语音外呼系统（人工智能外呼平台）调查方法。

（六）项目需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能 | 描述 |
| 1 | 智能语音话术定制服务 | 包含基本公卫及家医签约服务知晓率满意度或真实性智能语音电话拨打话术。 |
| 2 | AI智能语音呼叫服务 | 系统可以按查询的人群调置话术并按设定的时间进行智能语音外呼，需对没有成功呼叫的居民进次二次呼叫。 |
| 3 | AI智能语音存储或语音转文字 | 通话记录采用双通道语音转文字，并可以下载通话录音。 |
| 4 | 通话记录结果查看 | 可以实时查看智能语音外呼通话接通情况，以及每个话术中的每个问题回答的结果，支持导出到excel里进行统计分析 |
| 5 | 数据导入外呼 | 支持按不同的数据导入模板导入数据进行智能语音外呼。 |
| 6 | 报告统计 | 通过系统查看报告统计 |
| 7 | 语音通话量 | 60000通有效调查量 |
| 8 | 短信通知 | 对10万调查对象发送电话调查通知 |

（七）演示内容（演示时间不超过10分钟）

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 详细演示要求 |
| 演示第1项 | 演示一般建档人群电话拨打（展示一般建档人群电话拨打页面显示包含所属机构、所属人群、常住类型、年龄段、建档日期、签约情况、签约到期日期、责任医生、签约医生、姓名、性别、电话、签约日期、最近通话时间筛选字段。列表内容显示最近通话时间、最近接听状态、已外呼次数，已接通次数字段。电话和联系人电话可直接点击人工拨打电话。） |
| 演示第2项 | 演示老年人人群电话拨打（展示老年人人群电话拨打页面显示包含所属机构、所属人群、体检情况、中医药体质辨识、建档日期、责任医生、签约医生、电话、最近通话时间筛选字段。列表内容显示最近通话时间、最近接听状态、已外呼次数，已接通次数字段。电话和联系人电话可直接点击人工拨打电话。） |
| 演示第3项 | 演示高血压人群电话拨打（展示高血压人群电话拨打页面显示包含所属机构、高血压随访、体检情况、所属人群、下次随访日期、血压控制情况、建档日期、责任医生、签约医生、电话、最近通话时间筛选字段。列表内容显示本年度随访次数、最近随访方式、最近随访时间、最近随访血压值、血压控制情况、最近通话时间、已外呼次数，已接通次数字段。电话和联系人电话可直接点击人工拨打电话。） |
| 演示第4项 | 演示糖尿病人群电话拨打（展示糖尿病人群电话拨打页面显示包含所属机构、糖尿病随访、体检情况、所属人群、下次随访日期、血糖控制情况、建档日期、责任医生、签约医生、电话、最近通话时间筛选字段。列表内容显示本年度随访次数、最近随访方式、最近随访时间、最近随访血糖值、血糖控制情况、最近通话时间、已外呼次数，已接通次数字段。电话和联系人电话可直接点击人工拨打电话。） |
| 演示第5项 | 演示通话录音详情查看（展示录音文件下载、录音转文字、录音转文字区分主叫与被叫、点击文本可以自动跳动到播放位置进行播放） |

## 四、服务实施保密要求

（1）成交供应商加强内部保密和数据安全管理，因中标人造成的数据泄密、网络与数据安全问题，由中标人承担所有责任。

（2）投标人中标后须与采购人签署保密协议,对中标人在服务实施过程中获得的服务相关数据承担保密责任，对服务实施过程中涉及的敏感数据严格遵循《中华人民共和国保守国家秘密法》相关要求进行保护，因中标人造成泄密、网络与数据安全问题的，由中标人承担所有责任。

（3）投标人应当提供与采购人的保密协议草拟本，并在中标后与采购人签署保密协议，约定：对于监理服务所获取的相关数据进行严格保密，未经授权不得泄露给任何单位和个人，不得利用此数据进行任何侵害本服务涉及和相关的任何行为。

（4）投标人应当提供服务成员与采购人的保密协议草拟本。中标后，中标人参与本服务的人员，必须与采购人签订保密协议，约束服务成员的保密义务，并严格控制本服务的数据扩散范围只在该小组成员为了完成监理服务工作所必需知道的最少范围内。

（5）中标人在本服务中所获取的相关数据和产生的报告，必须提供给采购人指定人员，不得随意扩散。

（6）中标人若有失密行为将承担所有经济、法律责任。

## 五、付款方式

（1）合同签订并生效后15个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的50%；

（2）在乙方完成第一次调查并提交调查报告，验收合格后，60日内甲方向乙方支付合同总额的剩余50%。

投标文件

【正/副本】

（服务名称）

供应商：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字）

**供应商根据综合评分的评审因素及评分标准编制以下格式的评分索引表格。否则，可能影响对响应文件的评价。**

目录

（注：供应商根据附件顺序编制投标文件并制作目录（须生成页码））

**附件一、投标申请及声明格式**

**投标申请及声明**

 致：南京市疾病预防控制中心

根据贵方           **（**服务名称） 投标邀请，正式授权下述签字人           (姓名和职务)代表投标人     （投标人名称），提交投标文件。

据此函，签字人兹宣布声明和承诺如下：

1、**我们的资格条件完全符合政府采购法和本次招标要求**，我们同意并向贵方提供了与投标有关的所有证据和资料。

2、按招标要求，我们的投标报价为        元人民币。

3、本服务交付时间为： 满足招标文件要求 。

4、我们已详细阅读全部招标文件及其有效补充文件，我们放弃对招标文件任何误解的权利，提交投标文件后，**不对招标文件本身提出质疑**。

5、我们同意从规定的开标日期起遵循本投标文件，并在规定的投标有效期期满之前均具有约束力。

6、投标截止时间结束后参加投标的投标人不足三家的，或在评标期间出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作出实质响应的投标人不足三家情形的，我们酌情决定是否参加贵方组织的其他采购方式采购。

7、一旦我方中标，我方将根据招标文件的规定严格履行合同，并保证于承诺的时间完成货物的启动/集成、调试等服务，交付采购人验收、使用。

8、我方决不提供虚假材料谋取中标、决不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人、决不与采购人、其它投标人或者代理机构恶意串通、决不向采购人、代理机构工作人员和评委进行商业贿赂、决不在采购过程中与采购人进行协商谈判、决不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况，如有违反，无条件接受贵方及相关管理部门的处罚。

9、与本投标有关的正式联系方式为：

地   址：

电   话：

传   真：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表姓名（签字）：

投标人名称：                 （盖章）

日    期：     年    月    日

**附件二、法定代表人授权委托书格式**

**法定代表人授权委托书**

致：南京市疾病预防控制中心

本授权书声明：注册于 （供应商住址）的 （供应商名称）法定代表人 （法定代表人姓名、职务）代表本公司授权

在下面签字的 （供应商代表姓名、职务）为本公司的合法代理人，就贵方组织的 （服务名称）， （服务编号）投标，以本公司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。

法定代表人签字：

授权委托人签字：

日 期： 年 月 日

委托代理人的身份证明文件的复印件:

**附件三、分项报价表格式 （可自拟）**

**项目报价单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 报价要求 | 总价（含税） |
|  | 包括服务的全部费用 |  |
| 投标人是否属于小微型企业 | （填写“是”或“否） |

供应商（盖章）:

授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

说明：

**1、本项目仅接受一个价格，不得填报有选择性报价方案。若有优惠条款须注明，但不得影响报价，影响产品整体功能。**

**2、“投标人是否属于小微型企业”栏内填写“是”或“否”。如填写“是”，投标人需提供《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》、《属于监狱企业的证明文件》。**

**附件四、商务条款偏离表格式**

**商务条款偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商要求 | 供应商响应技术条款描述 | 投标响应情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

说明：如果行数不够，请自行增加。

供应商名称： （盖章）

**附件五、实施方案（自拟）**

供应商应针对本服务采购需求特点，自行编制包含但不限于以下内容的实施方案：

实施的总体方案、技术服务实施方案、质量保障方案、进度计划安排、验收方案、 采购需求章节中要求的具体实施方案、服务承诺及供应商认为需要提供的其它方案。

供应商名称： （盖章）

**附件六、客户清单**

**企业业绩情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户单位名称** | **联系人** | **联系 方式**  | **年采购金额** **（元）** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

供应商名称： （盖章）

说明：

1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、证明材料按磋商文件要求按序作为本表附页附后。

**附件七、供应商资格证明材料**

供应商名称： （加盖公章）

**未提供或未按要求提供以上材料的，将不能通过资格审查。**

**附件八、无重大违法记录声明**

致：南京市疾病预防控制中心

我单位 （供应商名称）郑重声明：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中 （在下划线上如实填写：有或没有）重大违法记录。

（说明：政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

声明人：（公章）

年 月 日