

湖北省招标股份有限公司
HUBEI PROVINCIAL TENDERING CORP.,LTD

武汉市武昌医院

12356 心理援助热线外包服务

项目编号：HBT-17125106-253334

竞争性磋商文件

采购人：武汉市武昌医院

代理机构：湖北省招标股份有限公司

日期：2025 年 6 月

目 录

第一章 磋商公告（代磋商邀请函）	1
一、项目基本情况	1
二、申请人的资格要求	1
三、获取采购文件	2
四、响应文件提交	2
五、开启	2
六、公告期限	3
七、其他补充事宜	3
八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。	3
第二章 供应商须知	4
一、供应商须知前附表	4
二、供应商须知	13
（一）总则	13
1. 适用范围	13
2. 定义	13
3. 工程、货物及服务	13
4. 费用	13
（二）磋商文件	13
5. 磋商文件的构成	13
6. 磋商文件的澄清或修改	14
7. 现场踏勘	14
（三）竞争性磋商响应文件	14
8. 语言和计量单位	14
9. 竞争性磋商响应文件的构成	15
10. 竞争性磋商响应文件的编制	15
11. 磋商报价	15
12. 备选方案	16
13. 联合体	16
14. 供应商资格证明文件	16
15. 证明报价内容、服务合格性和符合磋商文件规定的文件	16
16. 响应文件有效期	16
17. 响应文件的装订、签署和数量	17
（四）响应文件的递交	17
18. 响应文件的密封和标记	17
19. 响应文件的送达地点及截止时间	18
20. 迟交的响应文件	18
21. 响应文件的补充、修改或者撤回	18
（五）磋商程序	18
22. 磋商小组	18

23. 磋商代表	18
24. 资格审查和符合性审查	19
25. 磋商	19
26. 推荐成交候选供应商	20
(六) 成交与签订合同	20
27. 确定成交供应商	20
28. 签订合同	20
(七) 质疑	21
29. 质疑	21
30. 质疑回复	21
(八) 政府采购政策 (参照执行)	22
31. 是否接受进口产品	22
32. 中小企业扶持政策	22
33. 节能产品、环境标志产品采购政策	23
(九) 其他要求	23
(十) 法律	23
第三章 项目采购需求	24
一、项目概况	24
二、服务内容与要求	24
三、服务质量要求	25
四、供应商服务能力要求	27
五、商务要求	27
第四章 合同草案	29
第五章 评审程序、方法及标准	39
一、评审方法	39
二、评审程序	39
(一) 资格审查表	39
(二) 符合性检查表	43
(三) 详细评审	44
三、编写评审报告	46
(一) 评审报告的内容	46
(二) 评审报告的签署	46
第六章 响应文件的格式	47
资格自查表	49
评标导航表	52
一、磋商书及附件	54
(一) 磋商书	54
(二) 法定代表人身份证明	56
(三) 法定代表人授权书	57
(四) 联合体协议书 (如适用)	58
(五) 分包意向协议书 (如适用)	60

二、报价文件	61
(一) 报价一览表	61
(二) 分项报价表(如有)	62
三、商务文件	63
(一) 供应商基本情况表	63
(二) 关于资格条件的有关承诺及声明	64
(三) 关于特定资格条件的有关承诺	65
(四) 资质证明文件	66
(五) 业绩证明文件	67
(六) 信誉、荣誉状况证明文件	68
(七) 商务偏离表	69
(八) 其它商务文件	70
四、技术文件	71
(一) 技术要求偏离表	71
(二) 技术方案	72
(三) 其它技术文件	73
五、落实政府采购政策相关证明文件	74
(一) 中小企业声明函(工程、服务)	74
(二) 监狱企业证明文件	75
(三) 残疾人福利性单位声明函	76
附件 1、市卫健委关于印发《武汉市 12356 心理援助热线管理办法(试行)》的通知 ..	77

第一章 磋商公告（代磋商邀请函）

项目概况：

12356 心理援助热线外包服务的潜在供应商应在网上获取采购文件，并于2025年6月27日15点00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HBT-17125106-253334
2. 项目名称：12356 心理援助热线外包服务
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额：22 万元
5. 最高限价：22 万元
6. 采购需求：武汉市武昌医院 12356 心理援助热线外包服务等相关配套服务，详见第三章项目采购需求。供应商的投标报价超过该项目采购预算金额或最高限价的，其投标报价无效。
7. 合同履行期限：合同签订后 1 年。
8. 本项目（是/否）接受联合体投标：否
9. 是否可采购进口产品：否
10. 本项目（是/否）接受合同分包：否
11. 本项目（是/否）专门面向中小微企业：是

二、申请人的资格要求

1. 满足以下规定，即：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （6）法律、行政法规规定的其他条件。
2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目同一合同项下的采购活动。

3. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小微企业采购，即所需服务应由中小微企业承担，供应商应提供《中小企业声明函》，否则将视为无效响应文件。本文件所称“中小微”详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二条）。企业划分标准所属行业为“其他未列明行业”（供应商须提供中小企业声明函）。

6. 供应商特定资格要求：供应商拟派热线咨询员须满足《市卫健委关于印发〈武汉市 12356 心理援助热线管理办法(试行)〉的通知》的要求,需提供承诺函或提供拟派热线咨询员的证书复印件并加盖公章。

三、获取采购文件

1. 时间：2025年6月17日至2025年6月23日（每天上午 8:30 至 12:00，下午 14:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外））。

2. 地点：网上获取。

3. 方式：登陆“数智云采”官网（<https://cjyc.hbbidding.com.cn/hubeiyth/>），进入“云采购平台”，按照“帮助中心--业务操作指南--数智云采供应商操作手册”完成获取。

4. 售价：400 元。

四、响应文件提交

1. 开始时间：2025年6月27日14点30分（北京时间）。

2. 截止时间：2025年6月27日15点00分（北京时间）。

3. 地点：武汉市中北路 108 号兴业银行大厦湖北省招标股份有限公司开标评标室（ 3-5 ）。

五、开启

1. 时间：2025年6月27日15点00分（北京时间）。

2. 地点：武汉市中北路 108 号兴业银行大厦湖北省招标股份有限公司开标评标室（ 3-5 ）。

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

采购代理机构银行资料：

户 名：湖北省招标股份有限公司

开 户 行：招商银行水果湖支行

行 号：308521015186

账 号：12790 54338 10603

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：武汉市武昌医院

地址：武汉市武昌区杨园街 116 号

联系方式：027-88119859

2. 采购代理机构信息

名称：湖北省招标股份有限公司

地址：湖北省武汉市武昌区中北路 108 号兴业银行大厦五层

联系方式：027-83763018

3. 项目联系方式

项目联系人：陈圆圆、李嶝

电话：027-83763018

湖北省招标股份有限公司

2025 年 6 月 16 日

第二章 供应商须知

一、供应商须知前附表

磋商供应商应仔细阅读本磋商文件的第二章“供应商须知”，下面所列资料是对“供应商须知”的具体补充和说明。如有矛盾，应以本表为准。

条款号	条款名称	编列内容
2.1	采购人	武汉市武昌医院
2.2	采购代理机构	湖北省招标股份有限公司
2.3	磋商供应商	满足第一章第二条“申请人的资格要求”
4.2	采购代理服务费	根据采购人和采购代理机构签署的委托代理协议书约定： 1. 采购代理服务费：☒由成交供应商支付 ☐由采购人支付 2. 支付标准：参照国家计委计价格[2002]1980号文件向采购代理机构支付中标服务费；按☐货物类☒服务类 ☐工程类标准收取。 3. 支付时间：采购代理服务费由成交供应商在领取成交通知书的同时，向代理机构支付。 4. 支付方式：银行转账。 5. 银行账户信息 （1）户名：湖北省招标股份有限公司 （2）开户行：招商银行水果湖支行 （3）行号：308521015186 （4）账号：12790 54338 10603 6. 其他事项：成交供应商交纳采购代理服务费时需携带以下开票资料： （1）开票单位名称； （2）纳税人识别号（或统一社会信用代码）； （3）营业执照或税务登记证地址； （4）单位联系电话； （5）开户行及账号。
6.3	供应商确认收到磋商文件澄清或	在收到相应澄清或者修改文件后24小时内

条款号	条款名称	编列内容
	者修改的时间	
7.1	踏勘现场	☒ 不组织 ☐ 组织 集中踏勘时间：/ 集中踏勘集合地点：/ 联系人：/ 联系方式：/
10.4	对多包采购的规定	☒ 无 ☐ 有：/
12.1	备选方案	☒ 不接受备选方案 ☐ 接受备选方案
13.1	联合体磋商	☒ 不接受联合体 ☐ 接受联合体
14.1	资格证明文件	详见第一章“磋商公告”第二项“申请人的资格要求”
14.2	其他资格证明文件	☒ 无 ☐ 有：/
15.1	证明响应内容符合磋商文件要求的文件和磋商文件规定的其他资料	证明满足磋商文件第三章中技术要求及商务要求的所有相关规定的内容。
16.1	响应文件有效期	响应文件递交截止日期后90日历日
17.1	竞争性磋商响应文件正、副本数量	纸质响应文件：正本1份，副本两份。正本和副本的封面上应当清楚地标记“正本”或者“副本”字样。正本和副本不一致时，以正本为准。 响应文件正本应用不褪色的材料书写或打印，并由供应商代表按磋商文件规定在响应文件上签字并加盖公章。供应商代表是法定代表人的，响应文件应附法定代表人身份证明；供应商代表是授权代理人的，响应文件应附法定代表人签署的授权委托书

条款号	条款名称	编列内容
		书和授权代理人身份证明。响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由供应商代表签字确认 响应文件因字迹潦草、表达不清或装订不当所引起的后果由供应商负责。
18.4	样品	☒ 无 ☐ 有： 样品名称：/ 样品数量：/
19.1	磋商响应文件送达地点及递交截止时间	详见第一章“磋商公告”内容。
22.1	磋商小组人数	磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。
22.2	评审专家的产生	☒ 专家库中随机抽取 ☐ 其他：/
25.4	确定提交最后报价供应商的方式	☒ 本项目按照第（1）条规定确定提交最后报价供应商 ☐ 本项目适用第（2）条规定确定提交最后报价供应商
26.2	推荐成交候选供应商数量	本项目推荐 3 名成交候选供应商。
27.4	成交通知书的领取时间	成交通知书与成交结果公告同时发出，成交供应商在成交结果公告发布以后即可领取。
28.1	履约保证金	☒ 无 ☐ 有： 履约保证金金额：/ 履约保证金提交形式：/
29.1	质疑期	供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。受理项

条款号	条款名称	编列内容
		目质疑部门为运营管理部，联系人：刘刚，联系电话：027-87816246。
30.1	质疑回复	采购人或采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。
31.1	是否接受进口产品	☒ 不接受 ☐ 接受
32.1	是否专门面向中小企业采购(参照执行)	☐ 非专门面向中小企业的项目 ☒ 专门面向中小企业的项目 专门面向中小企业采购标的内容：本项目全部采购内容 专门面向中小企业采购预算金额：本项目全部采购预算金额
32.4	价格扣除比例(参照执行)	☐ 货物类 ☒ 服务类 ☐ 工程类 1. 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予比例扣除，价格扣除比例为：/。 2. 接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予比例扣除，价格扣除比例为：/。 依据湖北省财政厅湖北省公共资源交易监督管理局《关于落实稳住经济一揽子政策进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（鄂财采发〔2022〕5 号）的规定，对符合条件的供应商给予价格评审优惠。其中，对符合以下情形之一的小微企业，以价格优惠幅度的上限享受评审优惠：残疾人企业或监狱企业；采购产品纳入创新产品应用示范推荐目录内企业；采购产品获得节能产品或环境标志产品认证证书的企业。 中小企业应当提供《中小企业声明函》（详见本谈判文件第六章 响应文件格式），对符合鄂财采发〔2022〕5 号文第二条规定享受上限评审优惠的小微企业，还应提供 符合该条款要求的其他证明材料 ，否则在评审时不享受上述评审优惠。

条款号	条款名称	编列内容
		供应商应当对《中小企业声明函》、监狱企业证明文件、《残疾人福利性单位声明函》及其它符合鄂财采发（2022）5 号文件第二条规定的证明材料的真实性负责，上述材料与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。
32.5	优惠措施(参照执行)	资金支付期限优惠措施：/ 预付款比例优惠措施：/ 其他优惠措施：/ 对中小企业在资金支付期限方面的优惠措施：按《湖北省财政厅湖北省经济和信息化厅关于进一步加强政府采购促进中小企业发展的通知》鄂财采发（2021）8 号执行。
32.6	所属行业	根据工信部 统计局 发改委 财政部《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号），本项目采购标的的对应的中小企业划分标准所属行业为： <u>其他未列明行业。</u>
33.1	采购节能产品政策（参照执行）	依据财库〔2019〕19 号文的规定，投标产品为《节能产品政府采购品目清单》强制性采购内容的， <u>须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书或中国政府采购网节能产品查询截图，未提供的视为无效响应（认证证书或查询截图的产品型号与所投产品不一致的，视为未提供）；</u> 投标产品为《节能产品政府采购品目清单》非强制性采购内容的， <u>提供国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书或中国政府采购网节能产品查询截图</u> ，给予该项产品价格 1%的扣除，用扣除后的价格参与评审（ <u>认证证书或查询截图的产品型号与所投产品不一致的，视为未提供</u> ）。
33.2	采购环保产品政策（参照执行）	依据财库〔2019〕18 号文的规定，投标产品为《环保标志产品政府采购品目清单》内容的，须提供国家确定的认证机构出具的 <u>环境标志产品认证证书或中国政府采购网环境标志产品查询截图</u> ，给予该项产品价格 1%的扣除，用扣除后的价格参与

条款号	条款名称	编列内容
		评审 <u>（认证证书或查询截图的产品型号与所投产品不一致的，视为未提供）</u> 。
九	其他要求	无
其他补充事项		
1. 除本磋商文件另有规定外，磋商文件中出现的类似于“近三年”或“前三年”、“近五年”或“前五年”均指递交响应文件时间以前 3 年或前 5 年，以此类推。如：递交响应文件时间为 2020 年 3 月 1 日，则“近三年”是指 2017 年 3 月 1 日至 2020 年 2 月 29 日。 2. 本磋商文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。 3. 供应商须知前附表中，“☒”代表选中，“☐”代表未选中。		

附件：

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。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。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 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 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人

员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 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 3000 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 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 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 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万

元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 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 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

二、供应商须知

（一）总则

1. 适用范围

1.1 本竞争性磋商文件仅适用于本次竞争性磋商中所述项目的采购活动。

2. 定义

2.1 “采购人”：本次磋商的采购人见《供应商须知前附表》。

2.2 “采购代理机构”：本次磋商的采购代理机构见《供应商须知前附表》。

2.3 “供应商”是指获取本磋商文件的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “磋商供应商”是指

（1）符合具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

（2）符合《供应商须知前附表》的相应条件。

（3）通过竞争性磋商采购评定办法中初步审核的供应商。

2.5 “成交供应商”是指经磋商小组评审推荐，采购人授予合同的供应商。

3. 工程、货物及服务

3.1 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等。

3.2 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

3.3 “服务”是指除货物（指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等）和工程（指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等）以外的其他采购对象。

4. 费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用，不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

4.2 成交服务费：成交供应商须在收到成交通知书时向采购代理机构支付成交服务费。服务费支付标准和方法详见《供应商须知前附表》。

（二）磋商文件

5. 磋商文件的构成

5.1 本磋商文件包括：

（1）磋商公告（代磋商邀请函）

- (2) 供应商须知
- (3) 项目采购需求
- (4) 合同草案
- (5) 评审程序、方法及标准
- (6) 响应文件的格式
- (7) 采购过程中由采购代理机构发出的澄清和修正文件
- (8) 磋商小组在磋商过程中发出的对本磋商文件的实质性变动

6. 磋商文件的澄清或修改

6.1 提交响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

6.2 对磋商文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组应当在提交响应文件截止之日5日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足5日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.3 供应商在收到澄清或者修改通知后，应在供应商须知前附表规定的时间内以书面形式通知采购人或采购代理机构，确认已收到该澄清或者修改通知。

7. 现场踏勘

7.1 供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购代理机构按供应商须知前附表规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

7.2 供应商踏勘现场发生的费用自理。

7.3 除采购人和采购代理机构的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

7.4 采购人在踏勘现场中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，供应商在编制响应文件时参考，采购人和采购代理机构不对供应商据此作出的判断和决策负责。

(三) 竞争性磋商响应文件

8. 语言和计量单位

8.1 供应商提交的竞争性磋商响应文件以及供应商与采购代理机构或采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释竞争性磋商响应文件

时以中文翻译本为准。

8.2除非磋商文件中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定的计量单位。

9. 竞争性磋商响应文件的构成

9.1供应商编制的竞争性磋商响应件应包括的内容详见本文件第六章要求。

注：响应文件目录及内容每页须顺序编写页码。

10. 竞争性磋商响应文件的编制

10.1供应商应当按照本磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件及全部资料的真实性、合法性承担法律责任，并接受采购代理机构对其中任何资料进一步核实的要求。

10.2供应商应认真阅读本磋商文件中的所有内容，并对本磋商文件提出的要求和条件作出实质性响应。如供应商没有按照本磋商文件的要求提交全部资料，或者没有对本磋商文件在各方面都做出实质性响应的，其响应文件将被视为无效文件。

10.3供应商应完整地按本磋商文件的要求提交所有资料并按要求的格式填写规定的所有内容，无相应内容可填项的，应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。如未规定格式的，相关格式由供应商自定。

10.4供应商在编制响应文件时应注意本次采购对多包采购的规定，多包采购的规定见《供应商须知前附表》。

11. 磋商报价

11.1磋商报价包括磋商供应商在首次提交的响应文件中的报价、磋商过程中的报价和最后报价。磋商供应商的报价均应以人民币报价。

11.2供应商应按照本磋商文件规定的采购需求及合同条款进行报价，并按磋商文件确定的格式报出。报价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。报价中也不得缺漏磋商文件所要求的内容，否则，其响应文件将被视为无效文件。

11.3供应商应根据本磋商文件的规定和要求、市场价格水平及其走势、磋商供应商的管理水平、磋商供应商的方案和由这些因素决定的磋商供应商之于本项目的成本水平等提出自己的报价。报价应包含完成本磋商文件采购需求全部内容的所有费用，所有根据本磋商文件或其它原因应由磋商供应商支付的税款和其他

应交纳的费用都应包括在报价中。

11.4 供应商在响应文件中注明免费的项目将视为包含在报价中。

11.5 每一种采购内容只允许有一个报价，否则其响应文件将被视为无效文件。

11.6 成交供应商的报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

12. 备选方案

12.1 是否允许备选方案见《供应商须知前附表》。不允许有备选方案的，若在响应文件中提交了备选方案，其响应文件将被视为无效文件。

13. 联合体

13.1 本次采购是否允许联合体参加详见《供应商须知前附表》。

13.2 本次采购允许联合体参与磋商的，联合体各方不得再单独或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目的磋商，否则相关响应文件均告无效。

14. 供应商资格证明文件

14.1 供应商应在响应文件提交证明其有资格参加磋商的证明文件，证明文件应包括：详见第六章“资格证明文件”。

14.2 磋商文件要求供应商应提交的其它资格证明文件，应提交的其它资格证明文件见《供应商须知前附表》。

14.3 除本须知14.1要求的资格证明文件外，如国家法律法规对市场准入有要求的还应提交相关资格证明文件。

14.4 所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件，响应文件中须编入清晰的扫描件或复印件。所有证明材料须清晰可辨认，如因证明材料模糊无法辨认，缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由供应商自负。如发现弄虚作假将按照有关规定严肃处理。证明材料仅限于供应商本身，参股或控股单位及独立法人子公司的材料不能作为证明材料，但供应商兼并的企业材料可作为证明材料。

15. 证明报价内容、服务合格性和符合磋商文件规定的文件

15.1 证明报价内容符合磋商文件要求的文件和磋商文件规定的其他资料，具体要求见《供应商须知前附表》。

16. 响应文件有效期

16.1 采购响应文件有效期见《供应商须知前附表》，磋商供应商承诺的响应

文件有效期不足的，其响应文件将被视为无效文件。

16.2特殊情况下，在原响应文件有效期截止之前，采购代理机构或采购人可要求供应商延长响应文件有效期。需要延长响应文件有效期时，采购代理机构或采购人将以书面形式通知所有磋商供应商，供应商应以书面形式答复是否同意延长响应文件有效期。

17. 响应文件的装订、签署和数量

17.1供应商提交的响应文件应包括正本、副本、完整的电子文档及单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、优惠声明（如有）。本次磋商供应商提交响应文件正、副本和电子文档的数量见《供应商须知前附表》。

每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”，响应文件的副本可采用正本的复印件，若副本与正本不符，以正本为准；如单独提供的法定代表人授权委托书（或法定代表人身份证明书）、报价一览表、优惠声明（如有）与响应文件正本不符，以正本为准。电子文档与纸质文件不符，以纸质文件为准。

17.2正本应用不褪色的材料书写或打印，并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。由授权代表签字的，响应文件中应提交《法定代表人授权书》。供应商为自然人的，由供应商本人签字并附身份证明。

17.3竞争性磋商响应文件中的任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或授权代表在旁边签字才有效。

17.4响应文件应当采用不可拆卸的方法的装订，对未经装订的竞争性磋商响应文件可能发生的文件散落或缺损及由此产生的后果由磋商供应商承担。

（四）响应文件的递交

18. 响应文件的密封和标记

18.1响应文件的正本、所有副本和电子文档必须密封和加盖供应商公章后递交，包装上应注明：项目编号、项目名称、供应商名称及“（磋商时间）前不得启封”的字样。

18.2为方便磋商记录，供应商还应将一份《报价一览表》（原件）与一份《法定代表人授权书》（原件）及报价优惠声明（如果有的话）单独密封提交，除需按上款要求注明外还应在信封上标明“报价一览表”字样。

18.3未按要求密封和加写标记的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机

构将拒收。

18.4要求在磋商时提交样品的，应在样品上标明磋商供应商名称。有关提交及退还样品的相关规定见《供应商须知前附表》。

19. 响应文件的送达地点及截止时间

19.1截止时间是竞争性磋商文件中规定的首次送达、提交响应文件的最后时间。本次磋商响应文件的送达地点及截止时间见《供应商须知前附表》。

20. 迟交的响应文件

20.1在本次递交响应文件的截止时间以后送达的响应文件，不论何种原因，采购代理机构将拒收。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以对已提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。供应商需要补充、修改或者撤回响应文件时，应以书面形式通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容是响应文件的组成部分，补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

21.2从提交响应文件截止时间至磋商有效期期满这段时间，供应商不得修改或撤销其响应文件。

21.3供应商所提交的响应文件在磋商结束后，无论成交与否都不退还。

（五）磋商程序

22. 磋商小组

22.1采购人参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及现行法律规定组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成。磋商小组人数详见《供应商须知前附表》。

22.2磋商小组中的评审专家人数不少于磋商小组成员总数的2/3，采购人代表不得以评审专家身份参加本项目的评审，采购代理机构人员不得参加本项目的评审。评审专家的产生详见《供应商须知前附表》。

22.3磋商小组所有成员按事先抽取的磋商顺序，集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

23. 磋商代表

23.1参与磋商的供应商法定代表人或授权代表应携带本人身份证明参加磋

商，授权代表参加磋商的，还应携带法定代表人授权书原件。磋商代表经磋商小组核对身份后，方可参加磋商。

24. 资格审查和符合性审查

24.1在正式磋商前，磋商小组按照本磋商文件第五章规定的程序、方法和标准，对供应商进行资格性审查和符合性审查，通过资格性审查和符合性审查的供应商方可进入磋商程序。资格性审查和符合性审查内容详见第五章“评审程序、方法及标准”。

25. 磋商

25.1磋商小组将根据本磋商文件第五章规定的程序、方法和标准与供应商进行磋商。在磋商过程中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

25.2磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将以书面形式同时通知所有磋商供应商。

25.3供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.4最后报价

（1）磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

（2）磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

本采购项目提交最后报价供应商的确定方式详见《供应商须知前附表》。

25.5如有需要，磋商小组可进行多轮磋商，直至最终确定磋商文件中的技术、

服务要求以及合同草案条款。

25.6磋商小组审核完最终报价后，根据磋商文件规定的评审程序、方法和标准推荐成交候选供应商或根据采购人的书面授权直接确定成交供应商。

25.7采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

26. 推荐成交候选供应商

26.1本项目由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。本项目具体评审因素的量化指标详见第五章“评审程序、方法及标准”。

26.2磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低的顺序及《供应商须知前附表》规定的数量推荐成交候选供应商，并编写评审报告。评审报告应当有磋商小组全体成员签字认可。

（六）成交与签订合同

27. 确定成交供应商

27.1采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。

27.2采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照推荐排序确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

27.3采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，并将磋商文件随成交结果同时公告。

27.4成交通知书的领取时间详见《供应商须知前附表》。

28. 签订合同

28.1磋商文件对履约保证金有规定的，成交供应商应按规定在签订合同前交纳履约保证金。有关履约保证金的规定详见《供应商须知前附表》。

28.2采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订采购合同。

采购人应当自采购合同签订之日起2个工作日内，将采购合同在信息媒体上公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

28.3成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以参照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

28.4除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订采购合同的，应当承担相应的法律责任。

（七）质疑

29. 质疑

29.1供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

29.2供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （1）质疑人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）质疑事项的事实根据、法律依据及其他必要的证明材料；质疑人提供的证明材料属于其他供应商响应文件未公开内容的，应当提供书面材料证明其合法来源；
- （5）提出质疑的日期；
- （6）质疑人的署名及签章（质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑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。）；
- （7）法人授权委托书（质疑人委托代理人办理质疑事务的，应当提供授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项）。

质疑函不符合上述要求的，采购人或代理机构应书面告知具体事项，质疑人应当按要求进行修改或补充，并在质疑有效期限内提交。

30. 质疑回复

30.1 采购人或采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

30.2 质疑答复应当包括下列内容：

- （1）质疑人的姓名或者名称；
- （2）收到质疑函的日期、质疑项目名称及编号；
- （3）质疑事项、质疑答复的具体内容、事实依据和法律依据；
- （4）质疑答复人名称；
- （5）答复质疑的日期。

（八）政府采购政策（参照执行）

31. 是否接受进口产品

31.1 除非《供应商须知前附表》中有特殊规定，本项目所采购的货物应当为中华人民共和国境内提供。

32. 中小企业扶持政策

32.1 为促进中小企业发展，依据财政部、工业和信息化部《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）、财政部 司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、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），本项目供应商如符合上述文件规定的，需提供《中小企业声明函》、监狱企业证明文件、《残疾人福利性单位声明函》，评审时将对供应商报价给予一定比例的扣除，用扣除后的价格参与评审。具体扣除比例详见《供应商须知前附表》。

依据湖北省财政厅 湖北省经济和信息化厅《关于进一步加强政府采购促进中小企业发展的通知》（鄂财采发〔2021〕8号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目或采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条规定，对符合条件的供应商给予价格评审优惠。其中，对符合以下情形之一的小微企业，以价格优惠幅度的上限享受评审优惠：残疾人企业或监狱企业；纳入创新产品应用示范推荐目录内的企业；政府采购项目的品目属于政府优先采购《节能产品政府采购品目清单》《环境标志产品政府采购品目》范围内，获得相关证书的企业。

对中小企业在资金支付期限方面的优惠措施：按《湖北省财政厅湖北省经济和信息化厅关于进一步加强政府采购促进中小企业发展的通知》鄂财采发〔2021〕8号执行。

中小企业划型标准详见附件：工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）。

33. 节能产品、环境标志产品采购政策（参照执行）

33.1依据财库〔2019〕19号文的规定，投标产品为《节能产品政府采购品目清单》内容的，须提供国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。

供应商所投产品如属于政府优先采购节能产品范围的，给予该项产品价格1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

33.2依据财库〔2019〕18号文的规定，投标产品为《环保标志产品政府采购品目清单》内容的，须提供国家确定的认证机构出具的环保标志产品认证证书，给予该项产品价格1%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

（九）其他要求

见《供应商须知前附表》。

（十）法律

采购人、采购代理机构及供应商的一切采购活动均参照《政府采购法》及相关规定。

第三章 项目采购需求

一、项目概况

为贯彻落实国家社会心理服务体系建设要求，完善医院心理健康服务体系，现需招募专业心理咨询机构，合作运营 12356 心理热线，为公众免费提供专业心理咨询、危机干预及心理健康指导服务。

二、服务内容与要求

（一）心理热线咨询服务

1. 服务范围：热线服务范围包括心理健康教育和知识普及、情绪疏导与心理支持、心理危机干预，以及精神心理相关问题就诊指导等。

2. 服务要求：提供每周连续 7 天，每日 8.00 到次日 02.00 的热线心理咨询服务，每日安排早、中、晚 3 班，每班安排至少 1 名咨询师服务。

3. 热线咨询服务原则

3.1 公益：不以营利为目的，不收取服务费用。

3.2 专业：遵循心理学及相关学科的理论 and 原则，确保其提供的服务及时、专业、规范、可靠。

3.3 便捷：每天应提供不少于 18 小时的接听服务。

3.4 保密：热线来电应当遵循匿名性，热线机构和热线咨询员要对来电者的信息严格保密，保密例外的情况除外。

4. 分级响应机制

(1) 一级响应（常规咨询）：心理咨询师接听，单次服务时长约 15-30 分钟，完成基础情绪疏导与需求评估。

(2) 二级响应（高危干预）：识别自杀、伤害他人，或危害公共安全风险高等危机信号后，启动《危机干预标准化流程》，完成风险评估，联动多方资源介入干预。

(3) 三级响应（跨部门联动）：对需医疗、公安或社会救助的个案，通过医院绿色通道实现转介。

（二）专业督导服务

1. 督导需求

(1) 每个月根据实际情况，至少开展 1 次案例督导服务。

2. 督导内容要求

(1) 技术督导：规范咨询技术应用（如 CISM 危机事件压力管理、焦点解决短期疗法）。

(2) 伦理督导：确保服务符合《中国心理学会临床工作伦理守则》，重点审核隐私保护、知情同意等环节。

(三) 服务期限

合同签订后一年

三、服务质量要求

(一) 心理热线咨询服务质量要求

1. 服务时效性

(1) 来电需要在规定时间内接听，保证全时段接通率 $\geq 90\%$ 。

(2) 热线咨询员在来电者有自杀(已经实施、正在实施或即将实施)、危害社会等紧急情况，经电话心理疏导无法缓解其自杀和冲动行为时需第一时间启动危机干预机制。

2. 服务规范性

(1) 通话全程使用标准化开场/结束话术，符合心理咨询相关伦理和法规要求。

(2) 执行三级响应分级标准，危机个案须同步填写《危机干预流程单》。

3. 数据完整性

(1) 通话录音、文字记录及干预方案确保数据完整，并及时完成电子档案归档。

(2) 供应商应每月就咨询员队伍管理、危机来电处理、督导等资料，分析热线工作情况，形成月度简报。

(3) 使用采购人指定的信息系统对接服务数据，避免信息录入差错。

4. 人员专业性

热线咨询员需要掌握热线服务基本理论和技能、热线接听技能、服务伦理要求，及危机干预基本理论，能够识别常见精神心理问题和危机状态，具备处理心理应激问题、及时对高危人员进行心理危机干预或转介的能力。具体要求如下：

(1) 新上岗咨询员需通过采购人组织的岗前培训与考核（理论+模拟咨

询），合格后方可独立服务。岗前培训包括不低于 8 课时的理论培训和不低于 40 课时的实操培训。

(2) 持续参加采购人组织的专项继续教育培训，以及供应商组织的督导培训。

(二) 专业督导服务质量要求

1. 督导时效性

(1) 高危案例须在接电后 24 小时内提交督导报告，普通案例 72 小时内完成督导记录。

(2) 督导建议需在 72 小时内反馈至咨询员并更新服务方案。

2. 督导有效性

(1) 确保督导提出的改进措施的有效执行，且需在下次督导时反馈执行效果。

(2) 督导后咨询员服务效果有显著的提升。

3. 督导档案管理

(1) 个体督导记录、团体督导会议纪要等资料需在 72 小时内上传至采购人指定的信息系统。

(2) 督导案例抽样需覆盖各风险等级，其中高危案例的筛选率最高。

4. 供应商应当建立明确的督导制度，确保咨询员接受督导的频率不低于每月 1 次。

(三) 场地与设备使用要求

1. 场地使用规范

(1) 供应商人员需严格遵守采购人《心理咨询中心工作场所管理制度》。

(2) 热线接听室、督导会议室等场地使用后需恢复初始状态。

2. 设备运维标准

(1) 使用采购人提供的热线系统、录音设备时，每日执行开机检测。

(2) 发现设备故障需在及时报修，严禁擅自拆卸或改装硬件设施。

3. 数据安全管理的

(1) 所有服务数据仅限通过采购人内网调取，禁止使用外部存储设备拷贝信息。

四、供应商服务能力要求（非实质性要求）

(1) 拟派接线咨询员最低不少于 3 人，具备行业或主管部门认定资格的专业人员（如具备心理咨询师证书、行业协会或第三方机构的培训心理咨询类专业培训合格证书）。

(2) 拟派项目团队具备 ≥ 200 小时热线或面对面心理咨询经验

(3) 供应商近五年内同类项目服务案例 ≥ 3 个。

(4) 拟派项目负责人（可兼任接线咨询员）需具备同类项目服务经验以及行业或主管部门认可的心理咨询类证书。

(5) 督导团队要求：督导师（不得兼任接线咨询员）具备相关专业副高级以上职称，具备重大公共事件心理援助项目督导经验。

五、商务要求

1、服务地点：武汉市武昌医院南湖院区。

2、报价要求：固定总价。供应商所投报价应包含为完成本磋商文件所有服务等相关可能发生的工作费用，采购人不再用向供应商支付任何费。

3、付款方式：签订合同后，供应商向采购人提供合规发票，经季度考核合格后，采购人向供应商按季度分别支付前三季度的服务费用，每季度支付金额为总合同金额的四分之一。全部季度考核合格且验收小组按照验收程序验收合格后，支付最后一个季度款项。

4、考核标准

供应商在合同履行期间应符合上级部门的验收或考核要求。采购人将在合同履行期间每季度进行一次考核，季度考核标准如下：

序号	考核标准	分值
1	每季度热线接通率 $\geq 90\%$ ，得20分，每低于1%，扣3分。	20
2	每季度开展案例督导服务3次，得15分，每少一次，扣5分，扣完为止。	15
3	通话录音、文字记录及干预方案确保数据完整，得10分，不完整的，得0分。	10
4	如有高危案例，在接电后24小时内提交督导报告的得15分，	15

	每滞后1个小时，扣3分，扣完为止。	
5	普通案例在接电后72小时内完成督导记录的得15分，每滞后1个小时，扣3分，扣完为止。	15
6	每日执行热线系统、录音设备的开机检测的，得15分。	15
7	每月具备完整的月度简报的，得10分。	10
8	总分	100

注：季度考核分数 ≥ 95 分，视为考核为合格。

5、履约验收

（1）履约验收主体：武汉市武昌医院

（2）履约验收时间：在成交供应商通知服务履约完毕后进行验收。

（3）履约验收方式：成立验收小组，针对磋商文件中的服务指标进行验收，根据检验情况出具履约验收结论。成交供应商应到达现场配合采购人验收，并承担因此发生的一切费用。

（4）验收程序

按响应文件、磋商文件和合同技术协议（如有）指标，对服务质量进行验收，成交供应商服务如不符合响应文件中所响应相关标准要求的，视为成交供应商虚假应标。达到国家现行验收合格标准，并满足立项文件要求、达到项目预期目标。

（5）履约验收内容

成交供应商所提供的服务内容是否与采购人的要求相符，服务质量是否符合招标文件等要求。

（6）履约验收标准：根据采购文件的要求和响应文件的内容进行验收。

（7）履约验收其他事项：无

第四章 合同草案

【此合同书仅作为签订正式合同时的参考，正式合同书应包括本参考格式的内容】

合同编号：

合 同 书

项 目 名 称 ： 12356 心理援助热线外包服务

甲 方（ 采 购 人 ）： 武汉市武昌医院

乙 方（成交供应商）：

签 订 地 ：

签订日期： 年 月 日

本合同由甲乙双方参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定，按平等、自愿、诚实信用的原则拟定，甲、乙双方均应遵守法律规定和合同约定，并各自履行应负的全部责任和义务。

一、项目基本情况

1. 项目名称：12356心理援助热线外包服务

2. 项目编号：HBT-17125106-253334

3. 项目概况：为贯彻落实国家社会心理服务体系建设要求，完善医院心理健康服务体系，现需招募专业心理咨询机构，合作运营12356心理热线，为公众免费提供专业心理咨询、危机干预及心理健康指导服务（见磋商文件第三章项目采购需求，合同签订时具体补充）。

二、标的名称、数量（规模）

序号	名称	数量	单位	单价（万元）	分项合计（万元）
1	12356 心理援助热线 外包服务	1	项		

三、服务质量要求

（一）心理热线咨询服务质量要求

1. 服务时效性

- (1) 来电需要在规定时间内接听，保证全时段接通率 $\geq 90\%$ 。
- (2) 热线咨询员一般应在 30 分钟内完成来电咨询，高危来电（如自杀倾向表述）可延长至 50 分钟或更长，且需在挂断后第一时间启动危机干预机制。

2. 服务规范性

- (1) 通话全程使用标准化开场/结束话术，符合心理咨询相关伦理和法规要求。
- (2) 执行三级响应分级标准，危机个案须同步填写《危机干预流程单》。

3. 数据完整性

- (1) 通话录音、文字记录及干预方案确保数据完整，并及时完成电子档案归档。
- (2) 乙方应每月收集、整理、汇总上年度全市热线接听数据、咨询员队伍管理、危机来电处理、督导等资料，分析热线工作情况，形成月度简报。

- (3) 使用甲方指定的信息系统对接服务数据，避免信息录入差错。

4. 人员专业性

(1) 新上岗咨询员需通过甲方组织的岗前培训与考核（理论+模拟咨询），合格后方可独立服务。岗前培训包括不低于 8 课时的理论培训和不低于 40 课时的实操培训。

- (2) 持续参加甲方组织的专项继续教育培训，以及乙方组织的督导培训。

5. 乙方需组织热线质控的次数不少于一次。

（二）专业督导服务质量要求

1. 督导时效性

(1) 高危案例须在接电后 24 小时内提交督导报告，普通案例 72 小时内完成督导记录。

- (2) 督导建议需在 72 小时内反馈至咨询员并更新服务方案。

2. 督导有效性

(1) 确保督导提出的改进措施的有效执行，且需在下次督导时反馈执行效果。

- (2) 督导后咨询员服务效果有显著的提升。

3. 督导档案管理

(1) 个体督导记录、团体督导会议纪要等资料需在 72 小时内上传至甲方指定的信息系统。

- (2) 督导案例抽样需覆盖各风险等级，其中高危案例的筛选率最高。

4. 乙方应当建立明确的督导制度，确保咨询员接受督导的频率不低于每月 1 次。

（三）场地与设备使用要求

1. 场地使用规范

- (1) 乙方人员需严格遵守甲方《心理咨询中心工作场所管理制度》。

- (2) 热线接听室、督导会议室等场地使用后需恢复初始状态。

2. 设备运维标准

- (1) 使用甲方提供的热线系统、录音设备时，每日执行开机检测。

- (2) 发现设备故障需在及时报修，严禁擅自拆卸或改装硬件设施。

3. 数据安全

(1) 所有服务数据仅限通过甲方内网调取，禁止使用外部存储设备拷贝信息。

四、 合同履行时间（期限）、地点和方式

1. 合同履行时间：合同签订后1年。
2. 服务地点及方式：武汉市武昌医院南湖院区。

五、 合同价款

1. 本合同金额为（大写）：人民币_____元（¥：___）；
2. 固定总价。乙方所投报价应包含为完成本磋商文件所有服务等相关可能发生的工作费用，甲方不再用向乙方支付任何费。

六、 资金支付方式及安排

签订合同后，乙方向甲方提供合规发票，经季度考核合格后，甲方向乙方按季度分别支付前三季度的服务费用，每季度支付金额为总合同金额的四分之一。全部季度考核合格且验收小组按照验收程序验收合格后，支付最后一个季度款项。

七、 交付标准、方法和验收方案

1. 服务标准、方法：

（1）考核标准

乙方在合同履行期间应符合上级部门的验收或考核要求。甲方将在合同履行期间每季度进行一次考核，季度考核标准如下：

序号	考核标准	分值
1	每季度热线接通率 $\geq 90\%$ ，得20分，每低于1%，扣3分。	20
2	每季度开展案例督导服务3次，得15分，每少一次，扣5分，扣完为止。	15
3	通话录音、文字记录及干预方案确保数据完整，得10分，不完整的，得0分。	10
4	如有高危案例，在接电后24小时内提交督导报告的得15分，每滞后1个小时，扣3分，扣完为止。	15
5	普通案例在接电后72小时内完成督导记录的得15分，每滞后1个小时，扣3分，扣完为止。	15

6	每日执行热线系统、录音设备的开机检测的，得15分。	15
7	每月具备完整的月度简报的，得10分。	10
8	总分	100

注：季度考核分数 ≥ 95 分，视为考核为合格。

（见磋商文件第三章项目采购需求，合同签订时具体补充）：

2. 验收方案：

（1）履约验收主体：武汉市武昌医院

（2）履约验收时间：在乙方通知服务履约完毕后进行验收。

（3）履约验收方式：成立验收小组，针对磋商文件中的服务指标进行验收，根据检验情况出具履约验收结论。乙方应到达现场配合甲方验收，并承担因此发生的一切费用。

（4）验收程序

按响应文件、磋商文件和合同技术协议（如有）指标，对服务质量进行验收，乙方服务如不符合响应文件中所响应相关标准要求的，视为乙方虚假应标。达到国家现行验收合格标准，并满足立项文件要求、达到项目预期目标。

（5）履约验收内容

乙方所提供的服务内容是否与甲方的要求相符，服务质量是否符合招标文件等要求。

（6）履约验收标准：根据招标文件的要求和投标文件的内容进行验收。

（7）履约验收其他事项：无。

八、 服务期及服务范围和要求

服务期：合同签订后1年，自*年*月*日至*年*月*日

（一）心理热线咨询服务

1. 服务范围：热线服务范围包括心理健康教育和知识普及、情绪疏导与心理支持、心理危机干预，以及精神心理相关问题就诊指导等。

2. 服务要求：提供每周连续7天，每日8.00到次日02.00的热线心理咨询服务，每日安排早、中、晚3班，每班安排至少1名咨询师服务。

3. 热线咨询服务原则

3.1 公益：不以营利为目的，不收取服务费用。

3.2 专业：遵循心理学及相关学科的理论 and 原则，确保其提供的服务及时、

专业、规范、可靠。

3.3 便捷：每天应提供不少于 18 小时的接听服务。

3.4 保密：热线来电应当遵循匿名性，热线机构和热线咨询员要对来电者的信息严格保密，保密例外的情况除外。

4. 分级响应机制

(4) 一级响应（常规咨询）：心理咨询师接听，单次服务时长约 15-30 分钟，完成基础情绪疏导与需求评估。

(5) 二级响应（高危干预）：识别自杀、伤害他人，或危害公共安全风险高等危机信号后，启动《危机干预标准化流程》，完成风险评估，联动多方资源介入干预。

(6) 三级响应（跨部门联动）：对需医疗、公安或社会救助的个案，通过医院绿色通道实现转介。

（二）专业督导服务

1. 督导需求

每个月根据实际情况，至少开展 1 次案例督导服务。

2. 督导内容要求

(3) 技术督导：规范咨询技术应用（如 CISM 危机事件压力管理、焦点解决短期疗法）。伦理督导：确保服务符合《中国心理学会临床工作伦理守则》，重点审核隐私保护、知情同意等环节。

（合同签订时具体补充、修改）

九、 项目培训

1、新上岗咨询员需通过甲方组织的岗前培训与考核（理论+模拟接线咨询），合格后方可独立服务。

2、持续参加甲方组织的专项继续教育培训，以及乙方组织的督导培训。

十、 知识产权归属、处理方式

1、乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

2、甲方对项目过程中数据拥有完全知识产权，除非经甲方同意，乙方不得擅自将本项目数据、资料等用于会议、论文发表或其他商业用途。

十一、 双方的权利和义务

1. 甲方的权力和义务：

1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务工作质量，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

1.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

1.3 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务；或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

1.4 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

1.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。乙方提交的全部服务成果及相关资料，所具有的知识产权归甲方所有并使用（合同另有规定的除外），乙方就此不做任何的权利保留。

1.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

1.7 甲方应当在7个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

1.8 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

2. 乙方的权力和义务：

2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

2.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

2.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务活动负责。乙方对所聘人员的个人安全负全责，因工作、生活产生的一切纠纷与甲方无关。

2.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容,尽自己的一切努力,按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准,高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益;

2.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料,包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等,并按合同约定的范围、时间工作依据、工作标准等,出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

2.7 乙方符合以下要求

(1) 拟派接线咨询员****人,满足《市卫健委关于印发<武汉市 12356 心理援助热线管理办法(试行)>的通知》的要求,均为具备行业或主管部门认定资格的专业人员。

(2) 拟派项目团队具备 $\geq$ ***小时热线或面对面心理咨询经验

(3) 近五年内同类项目服务案例***个。

(4) 拟派项目负责人*****。

(5) 督导团队:*****。

(上述内容在合同签订时根据招标要求以及投标响应情况具体补充)

十二、违约责任(合同签订时具体补充、修改)

1、乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的,应按银行同期贷款利息向乙方支付违约金,违约金最高为逾期支付服务费用的*%。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责,但未给甲方造成损失的,甲方可要求乙方整改,乙方达到服务质量标准后,甲方应支付相应的服务费用。

3、乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责,给甲方造成损失的,乙方应按实赔偿,并向甲方支付违约金,违约金最高为合同金额的**%。因乙方服务能力、服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的,甲方有权单方解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额**%的违约金。

4、因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的,甲方有权单方解除合同,并要求乙方承担违约金并赔偿相关损失。

5、合同履行过程中,若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的,将按照合同的违约责任处理,情况严重者,甲方有权终止合同。

十三、保密条款

乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

十四、其它补充条款

（双方合同签订时补充）。

十五、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后日内以书面形式通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十六、解决争议的方法

一切由执行合同引起的或与本合同有关的争执，双方应通过友好协商解决，如协商不能解决应提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

十七、合同组成

下列文件为本合同不可分割的部分：

1. 代理机构发出的成交通知书；
2. 经双方确认并共同签字的补充文件、技术协议等（如有）；
3. 乙方的响应文件；

十八、合同生效与终止

1. 本合同经甲乙双方授权代表签字和加盖公章（或合同专用章）后生效。
如竞争性磋商申请公证的，合同需经公证机构公证后生效；
2. 双方履行完各自权利和义务后合同自行终止；
3. 本合同规定可以终止合同的情形。

十九、通知与送达

1. 就本合同有关事项，双方应通过本合同约定的联系方式向对方发送相关通知，本合同约定的送达地址同时作为有效司法送达地址；
2. 一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起日内，以书面形式通知对方，否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

二十、其它

本合同正本一式份，甲方执____份，乙方执____份；副本一式____份，甲方执____份，乙方执____份。

甲 方：

单位名称（盖章）：

单位地址：

法人代表授权人(签字)：

联 系 人：

电 话：

传 真：

邮政编码：

开户银行：

帐 号：

税 号：

乙 方：

单位名称（盖章）：

单位地址：

法人代表授权人(签字)：

联 系 人：

电 话：

传 真：

邮政编码：

开户银行：

帐 号：

税 号：

第五章 评审程序、方法及标准

一、评审方法

本次评审采用综合评分法（百分制），即响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，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：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100

项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

推荐成交候选供应商的方法：磋商小组按评审后得分由高到低顺序进行推荐。得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

二、评审程序

（一）资格审查表

序号	资格要求	须提供的资料
1.	具有独立承担民事责任的能力	如供应商是企业（包括合伙企业），应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，应提供有效的自然人身份证明。
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	由供应商对以下内容提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。 供应商是法人的，应具有上一年度（2023 年度或 2024 年度）经审计的财务报告，或其基本开户银行出具的资信证明。其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，应具有银行出具的资信证明。 有专业担保机构对供应商进行资信审查后出具投标担保函的，可以不用具备经审计的财务报告和银行资信证明文件。 备注：如果供应商同时提供了 1) 书面承诺及声明、2)

		相应证明材料，且二者内容不一致的，评审专家有权任选其中一种进行评审，由供应商自行承担一切后果。
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	由供应商对以下内容提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。 供应商依法缴纳税收：本项目公告发布时间前 12 个月内（至少有 1 个月）缴纳税收的凭据（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可）； 供应商依法缴纳社会保障资金：本项目公告发布时间前 12 个月内（至少有 1 个月）缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险交纳清单）； 供应商为其他组织或自然人的，也应满足以上要求； 递交投标文件截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的供应商，提供将依法缴纳税收承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同税收缴纳凭据。 递交投标文件截止时间的当月成立但因社会保障资金管理机构原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的供应商，提供将依法缴纳社会保障资金承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，具有相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。 备注：如果供应商同时提供了 1）书面承诺及声明、2）相应证明材料，且二者内容不一致的，评审专家有权任选其中一种进行评审，由供应商自行承担一切后果。
	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	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。
	法律、行政法规规定的其他条件	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。
2.	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同的供应商，不得参加本项目同一合同项下的采购活动	由供应商在《响应函》中声明

3.	为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。	由供应商在《响应函》中声明
4.	未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。	以采购人和采购代理机构在递交响应文件截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询的供应商参加政府采购活动前三年内的结果为准（采购人和采购代理机构对信用信息查询记录和证据截图或下载存档）。
5.	落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小微企业采购，即所需服务应由中小微企业承担，供应商应提供《中小企业声明函》，否则将视为无效响应文件。本文件所称“中小微”详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二条）。企业划分标准所属行业为“其他未列明行业”	供应商须提供中小企业声明函
6.	本项目的特定资格要求：供应商拟派热线咨询员需满足《市卫健委关于印发〈武汉市 12356 心理援助热线管理办法（试行）〉的通知》的要求，需提供相关承诺函或拟派热线咨询员的证书复印件并加盖公章。	供应商拟派热线咨询员须满足《市卫健委关于印发〈武汉市 12356 心理援助热线管理办法（试行）〉的通知》的要求，需提供承诺函或提供拟派热线咨询员的证书复印件并加盖公章。

备注：

1. 所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实、有效、可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件，响应文件中须编入清晰的扫描件或复印件。所有证明材料须清晰可辨认，如因证明材料模糊无法辨认，缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由供应商自负。如发现弄虚作假将按照

有关规定严肃处理。

证明材料仅限于供应商单位本身，参股或控股单位及独立法人子公司的材料不能作为证明材料，但供应商单位兼并的企业的材料可作为证明材料。

2. 对于响应文件中有任意一条不满足上表要求的将导致其投标无效，不进入下一项评审。

(二) 符合性检查表

序号	审核内容
1	按照磋商文件规定要求签署、盖章；
2	按磋商文件要求进行报价；
3	磋商有效期满足磋商文件规定；
4	响应文件中未附有采购人不能接受条件；
5	响应文件满足磋商文件商务、技术等实质性要求；
6	供应商未出现磋商文件中规定无效投标的其它条款；
7	供应商未有下列任一情形： (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制； (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜； (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人； (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； (5) 不同供应商的响应文件相互混装。

备注：

1. 评标委员会分别对每一响应文件依据上表进行检查。
2. 评标委员会决定投标的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但响应文件有不真实不正确的内容时除外。
3. 满足要求的条款打“√”，否则为“×”。
4. 对于响应文件中有任意一条不满足要求将导致其投标无效，不进入下一项评审。

(三) 详细评审

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格部分 (10 分)	价格得分	10	价格评分的计算方法如下： 1、满足磋商文件要求且最后磋商报价最低的报价为磋商基准价（D），其价格分为满分； 2、其他合格供应商的磋商报价得分按如下公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价 D/最后磋商报价 V）×价格权值×100 价格权值= <u>10%</u> 备注：本项目专门面向中小企业，不再执行价格扣除。
商务部分 (33 分)	类似项目业绩	15	近五年（2020 年 1 月 1 日至投标截止之日），供应商具有类似心理服务业绩的，每提供一项得 3 分，最高得 15 分，未提供不得分（需提供类似业绩项目合同复印件证明材料，合同中需能够体现日期、项目内容、供应商名称）。
	用户反馈意见	5	近五年（2020 年 1 月 1 日至投标截止之日）提供用户反馈意见评价（例如感谢信等其他证明材料），反馈意见为正面评价的，每提供一个证明材料得分 1，最高得 5 分，未提供不得分。
	项目团队	6	近五年（2020 年 1 月 1 日至投标截止之日），拟派项目负责人具有类似心理服务项目经验的，每提供一项得 2 分，最高得 6 分，未提供不得分。 （提供相关证书复印件，参与的项目合同复印件证明材料，合同中需能够体现日期、项目内容、项目负责人名称）。
		7	1、拟派项目督导团队成员中具备副高级及以上职称的，每提供 1 人，得 2 分，最高得 4 分； 2、督导团队成员中具备类似督导服务经验的，每提供 1 人次，得 1 分，最高得 3 分。 （提供相关证书复印件，参与的项目合同复印件证明材料，合同中需能够体现日期、项目内容、督导团队人员名称）。
技术部分 (57 分)	总体实施方案	9	一、评审内容： 根据供应商针对本项目提供的总体实施方案进行评审，评审内容包括： （1）实施流程； （2）工作思路； （3）服务队伍管理。 二、评审标准： (1)完整性:方案完整，切合本项目实际情况。 (2)合理性:符合项目具体情况，提出的方案合理恰当。 (3)针对性:针对采购单位特点，提出的方案有特色有针对性，可实施操作性强。 对上述评审内容进行打分，每项评审内容全部满足评审标准的得 3 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
			不得分，最高得 9 分。
	服务时效性	12	一、评审内容： 根据供应商针对本项目提供的服务时效性进行评审，评审内容包括： (1) 来电接通率保证； (2) 危机干预机制时效响应； (3) 督导时效性； (4) 督导档案管理时效响应。 二、评审标准： (1) 完整性: 方案完整，切合本项目实际情况。 (2) 合理性: 符合项目具体情况，提出的方案合理恰当。 (3) 针对性: 针对采购单位特点，提出的方案有特色有针对性，可实施操作性强。 对上述评审内容进行打分，每项评审内容全部满足评审标准的得 3 分，满足 2 项的得 2 分，满足 1 项的得 1 分，未提供不得分，最高得 12 分。
	设备及场地运营维护方案	12	一、评审内容： 根据供应商针对本项目提供的设备及场地运营维护方案进行评审，评审内容包括 (1) 场地使用规范管理； (2) 设备运维维护标准。 二、评审标准： (1) 完整性: 方案完整，切合本项目实际情况。 (2) 合理性: 符合项目具体情况，提出的方案合理恰当。 (3) 针对性: 针对采购单位特点，提出的方案有特色有针对性，可实施操作性强。 对上述评审内容进行打分，每项评审内容全部满足评审标准的得 6 分，满足 2 项的得 4 分，满足 1 项的得 2 分，未提供不得分，最高得 12 分。
	信息管理方案	12	一、评审内容： 根据供应商针对本项目提供的信息管理方案进行评审，评审内容包括 (1) 咨询过程记录及归档方案； (2) 来电咨询人员信息保密管理； 二、评审标准： (1) 完整性: 方案完整，切合本项目实际情况。 (2) 合理性: 符合项目具体情况，提出的方案合理恰当。 (3) 针对性: 针对采购单位特点，提出的方案有特色有针对性，可实施操作性强。 对上述评审内容进行打分，每项评审内容全部满足评审标准

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
			的得6分，满足2项的得4分，满足1项的得2分，未提供不得分，最高得12分。
	人员管理制度	12	一、评审内容： 根据供应商针对本项目提供的人员管理制度进行评审，评审内容包括但不限于 (1)人员专业性管理； (2)人员培训方案； (3)人员排班方案； 二、评审标准： (1)完整性:方案完整，切合本项目实际情况。 (2)合理性:符合项目具体情况，提出的方案合理恰当。 (3)针对性:针对采购单位特点，提出的方案有特色有针对性，可实施操作性强。 对上述评审内容进行打分，每项评审内容全部满足评审标准的得4分，满足2项的得2.5分，满足1项的得1分，未提供不得分，最高得12分。
合计		100	

三、编写评审报告

（一）评审报告的内容

评审报告应当包括以下主要内容：

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

（二）评审报告的签署

评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

第六章 响应文件的格式

封面：

采 购 人 名 称 项 目

响 应 文 件

（正本/副本）

项目编号：_____

项目名称：_____

供应商：

日 期： 年 月 日

资格自查表

序号	资格要求	须提供的资料	响应文件 对应页码
1.	具有独立承担民事责任的能力	如供应商是企业（包括合伙企业），应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，应提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，应提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，应提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，应提供有效的自然人身份证明。	
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	由供应商对以下内容提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。 供应商是法人的，应具有上一年度（2023 年度或 2024 年度）经审计的财务报告，或其基本开户银行出具的资信证明。其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，应具有银行出具的资信证明。 有专业担保机构对供应商进行资信审查后出具投标担保函的，可以不用具备经审计的财务报告和银行资信证明文件。 备注：如果供应商同时提供了 1）书面承诺及声明、2）相应证明材料，且二者内容不一致的，评审专家有权任选其中一种进行评审，由供应商自行承担一切后果。	
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。	
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	由供应商对以下内容提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。 供应商依法缴纳税收： 本项目公告发布时间前 12 个月内（至少有 1 个月）缴纳税收的凭据（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可）； 供应商依法缴纳社会保障资金： 本项目公告发布时间前 12 个月内（至少有 1 个月）缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险交纳清单）； 供应商为其他组织或自然人的，也应满足以上要求；	

		递交投标文件截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的供应商，提供将依法缴纳税收承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同税收缴纳凭据。 递交投标文件截止时间的当月成立但因社会保障资金管理机关原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的供应商，提供将依法缴纳社会保障资金承诺书原件（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。 依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，具有相应文件证明其依法免税或不需要交纳社会保障资金。 备注：如果供应商同时提供了 1) 书面承诺及声明、2) 相应证明材料，且二者内容不一致的，评审专家有权任选其中一种进行评审，由供应商自行承担一切后果。	
	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	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。	
	法律、行政法规规定的其他条件	由供应商提供书面承诺及声明，或提供相应证明材料。	
2.	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同的供应商，不得参加本项目同一合同项下的采购活动	由供应商在《响应函》中声明	
3.	为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。	由供应商在《响应函》中声明	
4.	未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。	以采购人和采购代理机构在递交响应文件截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询的供应商参加政府采购活动前三年内的结果为准（采购人和采购代理机构对信用信息查询记录和证据截图或下载存档）。	

5.	落实政府采购政策需满足的资格要求:本项目专门面向中小微企业采购,即所需服务应由中小微企业承担,供应商应提供《中小企业声明函》,否则将视为无效响应文件。本文件所称“中小微”详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二条)。企业划分标准所属行业为“其他未列明行业”	供应商须提供中小企业声明函	
6.	本项目的特定资格要求:供应商拟派热线咨询员需满足《市卫健委关于印发〈武汉市12356心理援助热线管理办法(试行)〉的通知》的要求,需提供相关承诺函或拟派热线咨询员的证书复印件并加盖公章。	供应商拟派热线咨询员须满足《市卫健委关于印发〈武汉市12356心理援助热线管理办法(试行)〉的通知》的要求,需提供承诺函或提供拟派热线咨询员的证书复印件并加盖公章。	

评标导航表

评审项目	项目	分值	评分标准	供应商响应	响应文件对应页码
报价部分					
商务部分					
技术部分					

备注：为方便评委评标，投标供应商可根据磋商文件中载明的《评分标准》，将具体响应情况及响应文件中对应页码在上表中注明。

响应文件目录

格式自拟，须与正文页码一一对应。

一、磋商书及附件

（一）磋商书

（采购代理机构）：

依据贵方（项目名称/项目编号）项目采购货物及服务的磋商邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商的名称、地址）提交响应文件正本一份，副本__份。并进行如下承诺声明：

1. 我方在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；
2. 我方在本响应文件中所提供的全部资料均真实有效，我方承诺对其真实性负责并承担相应后果；
3. 我方在本响应文件中所响应的内容均将成为签订合同的依据，并承诺按响应内容提供相应服务；

4. 重要声明：

1) 与我方单位负责人为同一人的其他单位名称：

☐ 无； ☐ 有，具体单位名称为：_____（由供应商如实填写）_____。

2) 与我方存在控股、管理关系的其他单位的名称：

☐ 无； ☐ 有，具体单位名称为：_____（由供应商如实填写）_____。

3) 参与本项目采购活动前，是否为本项目前期准备提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务：

☒ 无； ☐ 有，已提供的具体服务内容为：_____（由供应商如实填写）_____。

（备注：以上3项声明，必须如实选择，选中项用☒表示，未选中项用☐表示。①“单位负责人”是指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。②本条所规定的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。③供应商如未如实填报，视为提供虚假材料谋取中标，应承担相应法律责任。）

其它承诺：如有的话，可自行填写。

在此，我方宣布同意如下：

1. 所附《报价一览表》中规定的应提交和交付的货物报价总价为

(注明币种, 并用文字和数字表示的报价总价)_____。

2. 将按磋商文件的约定履行合同责任和义务。
3. 已详细审查全部磋商文件, 包括(补充文件等), 对此无异议。
4. 本竞争性磋商响应文件的有效期自递交响应文件之日起共
(由供应商填写)_____个日历日。
5. 如果我方为成交供应商, 承诺按照磋商文件的规定支付采购代理服务费。
6. 同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料。
7. 与本报价有关的一切正式往来信函请寄: _____(由供应商填写)_____。

供 应 商: (公章)

通 讯 地 址: _____

传 真: _____

电 话: _____

电 子 函 件: _____

授权代表签字: _____

日 期: _____

（二）法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____

经营期限：_____

姓 名：_____ 性别：_____

年龄：_____ 职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称：_____（盖章）

日 期： 年 月 日

附：法定代表人身份证复印件

（三）法定代表人授权书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）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）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证明

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字）

身份证号码：_____

日 期：

附：授权代表身份证复印件

（四）联合体协议书（如适用）

_____（所有成员单位名称）自愿组成_____（联合体名称）联合体，共同参加_____（项目名称）的投标并争取赢得本项目供货合同（以下简称合同）。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. _____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

2. 在本项目投标阶段，联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标和中标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3. 联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，履行投标义务和中标后的合同，共同承担合同规定的一切义务和责任，联合体各成员单位按照内部职责的划分，承担各自所负的责任和风险，并向采购人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

其中：联合体各成员单位属于中小企业如下：_____。中小企业所占合同份额达到：_____%；小微企业所占合同份额达到：_____%。（此项必填）

5. 投标工作以及联合体在中标后工程实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

6. 联合体中标后，本联合体协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

7. 本协议书自签署之日起生效，联合体未中标或者中标时合同履行完毕后自动失效。

8. 本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

注：本协议书由委托代理人签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

牵头人名称：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

成员一名称：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

成员二名称：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

.....

_____年_____月_____日

（五）分包意向协议书（如适用）

格式自拟。其中必须包含如下内容：

拟分包单位属于中小企业如下：_____。中小企业所占合同份
额达到：_____%；小微企业所占合同份额达到：_____%。

二、报价文件

（一）报价一览表

（适用于服务）

项目名称：_____ 项目编号：_____ 货币单位：人民币

序号	磋商报价（万元）	服务期	磋商声明

供应商名称[盖章]：_____

供应商授权代表签字：_____

日期：_____

(二) 分项报价表(如有)

项目名称: _____ 项目编号: _____ 货币单位: 人民币

序号	名称	数量	单价	总价	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
总计					

供应商名称[盖章]: _____

供应商授权代表签字: _____ 日期: _____

说明:

1. 所有价格按照“供应商须知”要求执行，精确到个數位。
2. 分项报价总计价格必须与《报价一览表》报价一致。

三、商务文件

（一）供应商基本情况表

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称			
注册地址		邮政编码	
营业执照注册号		现有员工总人数	
注册资本金		高级职称人员	
成立时间		中级职称人员	
法定代表人	姓名：	职务：	职称： 电话：
技术负责人	姓名：	职务：	职称： 电话：
联系方式	联系人：	电 话：	
	传 真：	网 址：	
开户银行	名 称：	账号：	
资金情况	固定资产：（万元）	流动资产：（万元）	
经营范围			
备注			

说明：表后应附供应商营业执照复印件等资料，并加盖单位章。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

（二）关于资格条件的有关承诺及声明

（磋商供应商应根据本单位实际情况进行承诺和声明）

采购人和采购代理机构：

一、我方在此郑重承诺，我方满足以下规定且无纳税、社保等方面失信记录：

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

二、我方在此声明，我方在参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有以下重大违法记录：

- 1、我方因违法经营被追究过刑事责任；
- 2、我方因违法经营被责令停产停业、吊销许可证或者执照；
- 3、我方因违法经营被处以较大数额罚款等行政处罚。

我方保证上述承诺或声明内容的客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假承诺或声明骗取中标、成交所引起的一切法律后果。

特此声明！

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

（三）关于特定资格条件的有关承诺

（磋商供应商应根据本单位实际情况进行承诺和声明）

采购人和采购代理机构：

我方在此郑重承诺：我方拟派热线咨询员须满足《市卫健委关于印发<武汉市 12356 心理援助热线管理办法(试行)>的通知》的要求，均为具备行业或主管部门认定资格的专业人员。

我方保证上述承诺或声明内容的客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假承诺或声明骗取中标、成交所引起的一切法律后果。

特此声明！

供应商：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

（四）资质证明文件

供应商须提供的资格证明文件详见第五章《资格审查表》。

（五）业绩证明文件

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	完成时间	项目名称	服务内容	采购人名称	联系人	联系电话
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
...						

注：供应商须按上表提供相应的业绩证明资料。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

（六）信誉、荣誉状况证明文件

企业获得的荣誉证书、认证体系等。

(七) 商务偏离表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	磋商文件条款项	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	说明

注:

1. 供应商应对商务基本要求, 提出遵守声明;
2. 除本附件列出的偏差获得采购人许可外, 在合同签订后, 所有不符合采购要求的项目, 供应商必须加以纠正。

供应商名称: _____ (盖章)

法定代表人或授权代表: _____ (签字或盖章)

日 期: 年 月 日

（八）其它商务文件

1. 磋商文件要求提供的资料和证明材料；
2. 供应商认为需要提供的其它商务资料和说明。

四、技术文件

（一）技术要求偏离表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	磋商文件技术、服务要求条款	响应文件内容对应简述	偏离说明	对应的页码

说明：

供应商应对照磋商文件技术服务要求，逐条说明所提供的服务已对磋商文件的要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求条文的偏差和例外。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

（二）技术方案

供应商应按照磋商文件的要求，提供详细的服务方案，包括文字描述或图表显示。方案格式自拟。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

（三）其它技术文件

1. 磋商文件要求供应商须提交的其它技术资料；
2. 供应商认为需加以说明的其它内容。

供应商名称：_____（盖章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

五、落实政府采购政策相关证明文件

（一）中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：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。

（二）监狱企业证明文件

供应商如是监狱企业，提供相关证明文件。

供应商名称[盖章]:

供应商授权代表签字或盖章:

日期:

（三）残疾人福利性单位声明函

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制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

备注：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）。

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。

附件 1、市卫健委关于印发《武汉市 12356 心理援助热线管理办法(试行)》的通知

武汉市卫生健康委员会文件

武卫通〔2025〕26 号

市卫健委关于印发《武汉市 12356 心理援助热线管理办法（试行）》的通知

各区卫健局，市精神卫生中心、市武东医院、市武昌医院、市荣军优抚医院：

为贯彻落实《关于应用“12356”全国统一心理援助热线电话号码的通知》（国卫医政函〔2024〕259 号）有关要求，加快推进武汉市 12356 心理援助热线规范化管理，有效发挥热线在开展心理援助和危机干预、提高市民群众心理适应能力、维护社会和谐稳定等方面的积极作用，市卫健委组织制定《武汉市 12356 心理援助热线管理办法（试行）》。现印发给你们，请认真遵照

- 1 -

执行。



武汉市 12356 心理援助热线管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范武汉市 12356 心理援助热线（以下简称“热线”）的管理，提升热线心理健康服务能力，根据《中华人民共和国精神卫生法》等相关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法是对武汉市内接入全国“12356”热线统一号码运行的热线进行管理的基本准则。

第三条 市卫健委在市精卫中心设立“武汉市 12356 心理援助热线中心”（以下简称“热线中心”），承担热线的业务管理与技术指导职能。市武东医院、市武昌医院、市荣军优抚医院设立的热线作为分站点。鼓励各区依托辖区内医疗机构建设热线分站点。新建热线站点经区卫健部门初步评估后，可向市卫健委提出申请，由热线中心负责组织审核，达标后可作为分站点接入武汉市 12356 心理援助热线。分站点需接受热线中心的实时监管和定期评估，并按要求报送热线相关工作数据。

第四条 热线服务范围包括心理健康教育和知识普及、情绪疏导与心理支持、心理危机干预，以及精神心理相关问题就诊指导等。

第五条 热线服务应遵循以下原则：

（一）公益：不以营利为目的，不收取服务费用。

（二）专业：遵循心理学及相关学科的理论 and 原则，确保其提供的服务及时、专业、规范、可靠。

（三）便捷：热线中心每天应提供 24 小时接听服务，热线分站点每天应提供不少于 18 小时的接听服务。

（四）保密：热线来电应当遵循匿名性，热线机构和热线咨询员要对来电者的信息严格保密，保密例外的情况除外。

第六条 热线应制定相应的宣传制度，向公众告知有关热线资质、服务范围、服务时间等信息，通过多形式宣传提高热线的知晓率。

第二章 组织管理

第七条 热线在使用经费时应遵守主管部门或所在医疗机构的财务管理制度。

第八条 热线原则上应设置管理岗、热线咨询员、督导师等岗位，明确规定岗位职责、权限及相互关系。

第九条 热线负责人原则上应当具有本科以上学历或中级以上专业技术职称，具备管理经验，熟悉热线相关的法律法规及本办法。

第十条 热线负责人全面负责热线日常管理，提供必要条件，保证各岗位人员有效履行职责，确保热线服务有序开展并按照本办法要求管理热线。

第十一条 热线咨询员包括专职、兼职、志愿者等类型，可由精神科医护人员、心理治疗师、心理咨询师、有心理学背景的教师及社会工作师等人员组成。

热线咨询员需要掌握热线服务基本理论和技能、热线接听技能、服务伦理要求，及危机干预基本理论，能够识别常见精神心

理问题和危机状态，具备处理心理应激问题、及时对高危人员进行心理危机干预或转介的能力。

第十二条 热线应当针对不同岗位类型的咨询员建立相应的咨询员招聘、招募制度及留用与退出制度，保障热线咨询员队伍的稳定。

第十三条 热线咨询员上岗前需接受热线中心统一的岗前培训，包括不低于8课时的理论培训（热线伦理规范和工作守则、心理危机干预基本理论和技术、常见精神心理问题的识别与处理、热线接听流程、热线咨询基本技能、热线咨询相关评估要素和特殊来电处理等）和不低于40课时的实操培训（回听热线接听与督导录音、跟听热线督导、跟听热线接线等），经评估达标后上岗。

第十四条 热线督导师岗位包括专职、兼职等类型。热线督导师需具备心理学或精神医学专业背景，具备丰富的心理咨询、危机干预和热线工作经验，可为热线接线员提供督导。

第三章 服务过程管理

第十五条 热线应制定基本工作制度，并设置独立的制度资料存储空间，分类存放。至少包括：

- （一）热线接听室管理制度；
- （二）热线咨询员管理制度；
- （三）排班值班及交接班制度。

第十六条 热线电话在接线开始时应设前置语音说明，告知热线服务相关信息，明确告知来电者热线会对接听过程进行录

音。

第十七条 热线中心负责制定统一的接听流程，规范各类型来电（如一般来电、有自杀想法和自杀行为来电及特殊来电）的干预。

第十八条 热线咨询员一般应在 30 分钟内完成来电咨询，自杀、伤害他人，或危害公共安全风险高等情况的危机来电可延长至 50 分钟或更长。每例来电结束后，热线咨询员要做好来电信息记录与保存。

第十九条 热线咨询员在来电者有自杀（已经实施、正在实施或即将实施）、危害社会等紧急情况，经电话心理疏导无法缓解其自杀和冲动行为时，需第一时间联动 110 报警服务台报警，并实时向 110 提供线索和信息，配合出警民警高效处置。

第二十条 热线的来电记录、接听录音等服务资料应当由专人保管；应规定资料提取、查阅的权限及流程，并在资料采集、保存和使用过程中遵循保密、及时、完整的原则；服务资料的保存时限不少于 10 年，需定期检查备份，防止资料在保存期内损坏。

第二十一条 热线中心应每月收集、整理、汇总上年度全市热线接听数据、接线员队伍管理、危机来电处理、督导等资料，分析热线工作情况，形成月度简报，上报市卫健委。热线中心应每年汇总全市上年度热线工作情况，形成年度简报，上报市卫健委。

第二十二条 热线应当明确咨询员服务的伦理要求，至少包

括：

（一）隐私保密原则。充分尊重来电者的隐私权，未经来电者知情同意，严禁将来电者的个人信息、求询问题及相关信息透露给第三方，不可利用上述信息谋取私人利益。来电者有伤害自身或他人等危险情况时例外。

（二）价值中立原则。以公正的态度尊重和接纳每一位来电者。尽量保持中立，不对来电者的个人观点、信仰、价值观、文化背景等进行评判，防止自身潜在的偏见、能力局限、技术限制等导致的不适当行为。

（三）工作关系原则。不向来电者透露个人姓名、联系方式等信息，不与来电者建立专业服务以外的关系，不将来电者转介绍给自己利益相关人。

（四）知情同意原则。来电者对所接受的热线服务有知情同意的权利。

（五）专业胜任力原则。在专业胜任力范围内提供热线心理服务，及时、准确、科学地传播相关信息。在面对应急或突发事件时，及时恰当地进行处理，不得违反相关职业守则，不可隐瞒或弄虚作假。

第二十三条 热线中心应当制定应对突发情况的应急预案，每年至少开展1次相应培训。突发情况包括但不限于：

（一）因重大突发事件或其他紧急情况来电量迅速增长；

（二）因不可抗力或其他因素，热线接线方无法接听。

第二十四条 发生突发事件时，热线中心需在市卫健委领导

下调度各站点话务，确保全市心理援助和危机干预热线资源的统一指挥和协同调配。

第四章 服务质量管理

第二十五条 热线应当全员参与服务质量管理。各岗位人员应当正确理解并履行职责，承担相应的质量责任。

第二十六条 热线中心应建立统一的接听质量评估管理制度，综合热线咨询员自评、热线督导师评价或第三方评估机构来电评价等方式，对全市热线接听过程中咨询员的服务态度、咨询技巧、咨询效果等进行评估，并对评估结果进行分析，依据分析结论制定相应的服务质量改进措施，不断提高热线的服务质量。

第二十七条 热线中心每年至少组织开展1次全市范围的热线质控，形成书面报告报送市卫健委。各热线负责人为本站点热线服务质量主要责任人，负责组织开展本站点质量控制相关工作，质控工作频率不低于每年1次。

第二十八条 热线中心应建立全市热线咨询员胜任力评估制度，明确胜任力评估标准与评估方法，开展统一的咨询员胜任力评估工作。

第二十九条 热线中心负责组织全市热线咨询员接受统一的继续教育培训，培训频率不低于每年1次。

第三十条 热线应当建立督导制度，明确督导开展方式，督导流程等，确保咨询员接受督导的频率不低于每月1次。分站点热线咨询员可向热线中心提出督导申请，经审批后参与热线中心督导。

第三十一条 热线要为咨询员创造良好的工作环境，合理安排值班，保障热线咨询员劳逸结合。应当建立热线咨询员关爱制度，维护咨询员身心健康，重视人文关怀，预防职业倦怠。

第三十二条 热线应当建立咨询员奖惩机制。奖励以精神激励与物质激励相结合，可为优秀的热线咨询员提供职业晋升或参与热线管理的机会；对接听质量不合格或胜任力不达标热线咨询员，进行约谈、培训、再评估，仍不合格或不达标者，进行劝退；对违规转介或违反伦理要求的咨询员，视情况进行警告或劝退。热线中心可为本站点及各分站点报送的兼职咨询员、志愿者提供服务时长证明或证书。

第三十三条 热线中心应当建立统一的投诉管理制度，明确投诉来电的登记、报告、调查、处理、反馈、记录等过程。投诉来电原则上应在 24 小时内处理完成。

第三十四条 热线应当依据有关法律法规及本办法的要求制定上述热线服务质量管理相关制度。制度的起草、修订、审核、批准、分发、保管，以及修改、撤销、替换、销毁等应当按照文件管理操作规程进行，并保存相关记录。

第五章 附则

第三十五条 本办法中下列术语的含义：

（一）心理咨询：由具有行业或主管部门认定资格的专业人员，运用心理学理论和技术，通过语言与非语言交流，给予个人或群体帮助、启发和教育，使其改变认识、情感、态度和行为，解决其在生活、学习、工作等方面出现的问题，促进其人格发展

和社会适应能力改善的活动。

（二）心理危机干预：对处于心理危机状态的个人及时给予适当的心理援助，使之尽快摆脱危机状态的过程。（心理危机：因突然遭受严重灾难、重大生活事件或精神压力，生活状况发生明显变化，或出现以现有生活条件和经验难以克服的困难所致的当事人极度痛苦、不安的状态，常伴有绝望、麻木不仁、焦虑，以及植物神经症状和行为障碍。）

第三十六条 补充条款：

（一）本办法与国家卫生健康委员会、湖北省卫生健康委员会后续发布的心理援助热线管理办法（以下简称“上位办法”）有冲突的，或上位办法对热线服务标准、人员资质、技术流程等做出更严格或更细化规定的，以上位办法为准。

（二）本办法未明确规定但上位办法有要求的事项，按照上位办法补充执行。

（三）本办法由市卫健委负责解释，自发布之日起施行。

武汉市卫生健康委员会办公室

2025年6月10日印发