

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 服务热线管理建设公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
12366 服务热线管理建设

项目编号：YZLNN2023-G3-092-ZYZC

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2023 年 3 月 21 日

目 录

第一部分 商务部分	3
第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	7
第三章 评标办法及标准	33
第四章 拟签订的合同文本	41
第五章 投标文件格式	55
第二部分 技术部分	80
第六章 项目采购需求	80

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 服务热线管理建设公开招标公告

项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 服务热线管理建设的潜在投标人应在云之龙招标集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）获取招标文件，并于 2023 年 4 月 11 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLNN2023-G3-092-ZYZC

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 服务热线管理建设

预算金额：

人民币（大写）壹仟零伍拾陆万元整/年，服务期 2 年（¥10560000.00 元/年，服务期 2 年）

最高限价：

人民币（大写）壹仟零伍拾陆万元整/年，服务期 2 年（¥10560000.00 元/年，服务期 2 年）

采购需求：

序号	标的名称	数量及单位	简要技术需求或者服务要求
1	12366 服务热线管理建设	1 项	<p>本项目主要内容：</p> <p>（一）派驻不少于 120 名具备 12366 服务热线要求的人员到指定工作场所开展工作，组建优秀的管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对广西税务 12366 的满意度。</p> <p>（二）建立高效的培训机制与专业性较强的内部培训师资，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远</p>

			<p>程支持服务，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高办问协同服务能力。</p> <p>（三）稳步提升 12366 热线智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，提高智能咨询知识库的运维效率，确保语音和线上智能咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，成为纳税人缴费人首选的咨询服务方式。</p> <p>如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。</p>
--	--	--	---

合同履行期限：服务期两年。

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

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：

符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

3. 本项目的特定资格要求：无。

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。

5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 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。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2023 年 3 月 21 日至 2023 年 3 月 28 日，每天上午 8 时 00 分至 12 时 00 分，下午 3 时 00 分至 6 时 00 分（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）

方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费 50 元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。

售价：招标文件每本售价 300 元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标文件递交截止时间：2023 年 4 月 11 日 9 时 30 分 00 秒。

2. 投标文件递交起止时间：2023 年 4 月 11 日 8 时 30 分 00 秒至 9 时 30 分 00 秒。

3. 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见 LED 屏幕）；未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

4. 投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定的时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>）、云之龙集团网（www.yzljt.cn）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购支持节能环保、中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策：（1）政府采购促进中小企业发展。（2）政府采购促进残疾人就业政策。（3）政府采购支持监狱企业发展。

3. 本项目预算金额：10560000.00 元/年，服务期 2 年。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号

联系方式：宁 冰 0771-5562212，蓝 俊 0771-5850740

2. 采购代理机构信息

名 称：云之龙咨询集团有限公司

地 址：南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼

联系方式：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118

3. 项目联系方式

项目联系人：李鸿海、廖宇静

电 话：0771-2618199、2618118

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 服务热线管理建设 项目编号：YZLNN2023-G3-092-ZYZC
	采购预算	人民币（大写）壹仟零伍拾陆万元整/年，服务期 2 年（¥10560000.00 元/年，服务期 2 年）
	本项目设定的最高限价	人民币（大写）壹仟零伍拾陆万元整/年，服务期 2 年（¥10560000.00 元/年，服务期 2 年）
	核心产品（非单一产品项目，必填）	服务类项目不涉及。
	公告媒体	中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）、 国家税务总局广西壮族自治区税务局网 （ http://guangxi.chinatax.gov.cn/ ）、 云之龙集团网（ www.yzljt.cn ）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号 电话： 0771-5562212、0771-5850740 联系人：宁 冰、蓝 俊
3	采购代理机构	名称：云之龙咨询集团有限公司 地址：南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼 电话：0771-2618199、2618118 传真：/ 联系人：李鸿海、廖宇静
4	投标人资格条件	投标人资格要求：

	(必须同时具备)	<p>1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：</p> <p>(1) 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>(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；</p> <p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站 <www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网</p>
--	----------	---

		<p><www. ccgp. gov. cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织： _____ 1. 时间： _____ 2. 地点： _____ 3. 其他： _____
6	样品	服务类项目不涉及。
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受： 分包要求详见第六章项目采购需求 注：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。
8	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为： _____ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____

9	政府采购强制采 购：信息安全认证	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
10	政府采购强制采 购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
	政府采购优先采 购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加_____分（最低评标价法不适用） 2. <input type="checkbox"/> 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ % <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
	政府采购优先采 购：环境标志产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予

		<p>以下优先待遇（选择其中之一）：</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 在评标时予以加分，每项加 分（最低评标价法不适用）</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为： _____ %</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用 _____</p>
11	<p>支持中小企业发展</p> <p>（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。）</p>	<p><input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目</p> <p>本项目为专门面对中小企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）：</p> <p>1. 货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为 15%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 15%，微型企业扣除 15%。</p> <p>政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。</p> <p>2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价 5%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_5_%。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：</p> <p>_____</p> <p>注：享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的，必须提供《中小企业声明函》；属于残疾人福利单位的，必须提供《残疾人福利性单位声明函》；属于监狱企业的，必须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</p>

		于监狱企业的证明文件，否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的资料	投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。 <u>除招标文件要求必要的原件核对外，对于投标人能够在线提供的材料，投标人可不提供纸质材料（投标人须在投标文件中提供在线查询网页链接，以供核实）。</u>
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2023 年 4 月 11 日 9 时 30 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）。（投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收）
16	开标时间、地点	时间：2023 年 4 月 11 日 9 时 30 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）。
17	其他唱标内容	无

18	投标保证金	<p><input type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的1%，本项目的投标保证金为：人民币（大写）壹拾万伍仟陆佰元整（¥105600.00）；投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</p> <p>收款人户名：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p> <p>银行账号：623661021638</p> <p>注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。</p>
19	投标有效期	自提交投标文件的截止时间起 90 日(日历日)
20	投标文件份数	<p>正本 <u>壹</u> 份</p> <p>副本 <u>陆</u> 份</p> <p>电子文件<u>壹</u>份(<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Word<input type="checkbox"/>可多选)</p>
21	封套上应载明的信息	<p>_____ (项目名称)投标文件</p> <p>项目编号：_____</p> <p>在_____年____月____日____时____分之前不得启封</p> <p>投标人名称：_____</p> <p>其他_____</p>
22	信用查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网

		(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。 本项目信用记录查询截止时点为 <u>开标当日</u> 。
23	同品牌多家投标人处理原则(如核心设备有两个及以上时,本文所指的核心产品品牌相同,指投标人所投的所有核心产品品牌全部相同)	<p><input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法: 相同品牌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, 按照以下方式确定一个参加评标的投标人, 其他投标无效。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 综合评分法: 相同品牌且通过资格审查、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, 按照以下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。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他, 得分相同时, 以投标报价由低到高顺序排列; 得分相同且投标报价相同的, 按技术指标优劣顺序排列。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3. 其他或不适用_____</p>
24	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> ①最低评标价法:</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法:</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> 其他， <u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	见第六章项目采购需求
26	采购资金的支付方式及时间	见第六章项目采购需求
27	履约保证金	<p><input type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为 2 年服务期合同总金额的 1%（取整到元），提交方式为支票、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，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>项目验收合格的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 银行账号：451060305010470003212</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
28	招标代理服务费	在国家发展计划委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）、《国家发改委

	<p>关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定的采购代理服务费率标准费率基础上，下浮30%执行。即：</p> <p>全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。</p> <p>采购代理服务费率标准费率（未下浮30%）：</p> <table><tr><th><div>费</div><div>率</div><div>中标金额</div></th><th>货物 招标</th><th>服务招 标</th><th>工程 招标</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100～500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500～1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000～5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000 万元～1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>1～5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>5～10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr></table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为6000万元，计算招标代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0.7%=2.8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0.55%=2.75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0.35%=14 万元</p> <p>（6000-5000）万元×0.2%=2 万元</p>	<div>费</div> <div>率</div> <div>中标金额</div>	货物 招标	服务招 标	工程 招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
<div>费</div> <div>率</div> <div>中标金额</div>	货物 招标	服务招 标	工程 招标																														
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																														
100～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																														
500～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																														
1000～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																														
5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																														
1～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																														
5～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																														

		<p>合计收费(标准费率)=1+2.8+2.75+14+2=22.55(万元)</p> <p>合计收费(标准费率下浮30%)=22.55×(1-30%)=15.785(万元)</p> <p>(2) 招标代理服务费由中标人汇到如下指定账户: 开户名称: 云之龙咨询集团有限公司 开户银行: 中国银行广西南宁民主支行(网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行) 银行账号: 623661021638</p>
29	其他规定	<p>1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定,用投标人法定主体行为名称制作的印章,除本招标文件有特殊规定外,投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人(负责人)或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为,私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的,采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的,采购人或者其委托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。</p>

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “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。

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标:

3.2.1 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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商□不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 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或者存在财政部门认定的其他重大违法记录,以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4.投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用,不论投标的结果如何,采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的,应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书,同时提供投标人代表的身份证原件及复印件。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的,应遵守以下规定:

(1)联合体各方必须签订联合体协议书,明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例;

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件;

(3)除另有规定外,联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商特定资格条件;

(4)联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级;

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点,对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的,采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担□考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12.偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即完全响应招标文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应招标文件要求的为“负偏离”、优于招标文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标注“★”）等文字规定或其他标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条不满足或不响应，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

★13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14.投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1)投标函（投标人代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；投标人代表不是法定代表人的，除提供投标人代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。

★(2)开标一览表

(3)分项价格表

★(4)商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

★(5)投标保证金

★(6)供应商符合投标人资格条件的证明文件

①供应商基本情况表（格式见本招标文件第五章附件 5-1）；

②有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，**原件备查**）；

③投标人投标本项目时上一年度（2021 或 2022）年度财务状况报告复印件，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**原件备查**；

④投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑤投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(格式见本招标文件第五章附件 5-2-5)；

⑦联合体协议（联合体投标时必须提供，格式见本招标文件第五章附件 5-4）；

⑧特定资格条件：(详见投标人须知前附表)；

⑨政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（如有）（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7)符合政府采购政策的证明材料：无。

(8)**投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

(9)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 服务方案、人员配备方案

★(2)技术条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

（3）投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(4)用于本项目人员简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

★15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价□否则□在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16.投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的□评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

★17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别装订，注明“正本”或“副本”后，做密封封装，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款（见招标文件附件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标（响应）。

20.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存□并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21.投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22.开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 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。

★23.资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

(3)如专门面向中小企业采购，则需：投标人未提供中小企业声明函或提供的《中小企业声明函》不属于中型、小型、微型企业的；属于残疾人福利性单位，未提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业，未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证明文件的。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26.评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 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。

26.1.2 有下列情形之一的□应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

- (1)投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2)投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (3)报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (5)投标有效期不足的；
- (6)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

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：

(1)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；

(2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3)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；

(4)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。修正后的报价按照上述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌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按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌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按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当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,综合比较与评价。

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 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,如果排名第一并列两个以上的,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其中一个投标人为中标人候选人。

26.6.2 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,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。得分相同时,以投标报价由低到高顺序排列;得分相同且投标报价相同的,按技术指标优劣顺序排列。

26.7 评委表决。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。

27.确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在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**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的,应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。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**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一的,招标采购单位应予废标,并将废标理由通知所有投标人:

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的;
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- (3)投标人的报价均超过了采购预算,采购人不能支付的;

(4)因重大变故，采购任务取消的。

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 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。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (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；
- (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；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；
- (6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体中标的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为中标后无正当理由不与采购人签订合同，其投标保证金不予退还。

34.签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标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、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36.询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为招标文件、招标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，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37.其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38.未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39.文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）评委构成：本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为7人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、履约能力、技术或者服务水平等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评标委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

类别	评审因素	考核内容	分值
报价 (10分)	投标报价 (10分)	<p>（1）评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。</p> <p>（2）政策性扣除计算方法：</p> <p>对小型企业、微型企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。小微企业须在投标文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”），监狱企业在投标文件中应当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，残疾人福利性单位在投标文件中应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”），否则在评审时将不给予价格扣除。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。）</p> <p>（3）以进入评标的最低的评标价为评标基准价，即指满足招标</p>	10

		<p>文件要求且价格最低的投标报价。</p> <p>(4) 某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 10 分</p>	
履约能力 (21 分)	相关证书 (4 分)	<p>投标人拥有有效的质量管理体系认证 (ISO9001)、信息安全管理体系认证证书 (ISO27001)、信息技术服务管理体系认证证书 (ISO20000)、ISO27701 隐私安全管理体系认证证书的, 每个得 1 分, 满分 4 分。(投标人需提供有效认证证书复印件)</p>	4
	成功案例 (8 分)	<p>投标人近三年 (自 2020 年 3 月 1 日至本项目投标截止时间止, 以签订合同时间为准) 具有同类项目业绩 (投标文件提供合同复印件, 复印件内容须体现为同类项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次, 不重复计分) 的, 每项业绩得 2 分, 本项满分 8 分。</p> <p><u>注: 同类项目是指话务及相关服务项目。</u></p>	8
	技术力量 (9 分)	<p>(1) 拟投入的项目负责人 (仅限 1 人) 在满足招标文件最低要求的基础上, 具高级人力资源管理师的, 得 3 分, 满分 3 分。</p> <p>(2) 拟投入的智能咨询库运维人员中, 具有信息系统项目管理师证书或 CCSRP 证书的, 每有一个证书得 2 分, 满分 4 分。</p> <p>(3) 拟投入的咨询员中, 具有注册会计师证书的, 每有一个证书得 1 分, 满分 2 分。</p> <p><u>注: 投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关认证或资格 (职称) 证书, 以及服务团队与投标单位签署的劳动合同 (截止本项目开标当天合同仍在有效期内) 复印件 (能证明上述评分办法要求即可)。一人多证不重复计分, 且以最高级别计分, 多个人具有同一种证书可同时计分。</u></p>	9
技术或者服务水平 (69 分)	实施方案 (12 分)	<p>由评标委员会依据投标文件中提供的实施方案, 针对方案中具体工作内容的分解、相关的工作制度、服务团队建设、服务保障等进行评审, 以下各项不重复计分:</p> <p>① 投标人能根据采购需求制订项目实施方案, 但方案描述简单, 没有针对性, 具体实施措施不够清晰明了, 整体项目实施方案</p>	12

		<p>案内容粗浅的，得 4 分；</p> <p>②投标人能根据采购需求制订有针对性的、合理的项目实施方案，对具体工作内容的分解、相关的工作制度、服务团队建设、服务保障均有完整、详细的表述；具体工作内容的分解到具体细项并落实到个人，并有具体的保障措施，措施合理，完善、可行；能按照项目采购需求规定，建立相关的工作制度；服务团队建设方案能有效保障本项目的顺利实施；具体服务保障措施合理、有效，针对本项目的服务要求具有实际上的保障作用，得 8 分；</p> <p>③投标人的实施方案在满足上述第②项的前提下，能提供具体工作内容的流程图表，并符合项目的实际情况，流程切合实际，不浮于表面；能提供具体的工作制度，制度完整全面；具有个性化，且服符合实际的服务团队建设方案；具有完善的应急响应措施，如同一时间较多员工离职后人员的补充、信息安全保障、涉密信息保密等，措施合理全面，得 12 分。</p> <p>未提供实施方案或实施方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
	<p>培训方案 (12 分)</p>	<p>由评标委员会依据投标文件中提供的培训方案，针对方案中岗前培训、日常培训、专题培训、管理人员培训、团队建设等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据采购需求制订项目培训方案，但方案描述简单，没有针对性，对提高服务团队的专业服务水平及服务意识帮助不高；课程安排不合理，且培训内容未针对税务系统有针对性地设计、完善的，得 4 分；</p> <p>②投标人能根据采购服务要求制订有针对性的、符合税务培训使用的项目培训方案，对岗前培训，有具体、详细的措施能快速形成一定规模的服务团队或储备队伍；对日常培训，方案具有明确规章制度，能快速及有效获取新政及热点问题的收集，并开展培训，承诺每月至少 3 次或以上的全员培训，并承诺全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 98%；对专题培训，承诺在获取到各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项后，6 个</p>	12

		<p>工作小时内组织解读及实施专题培训，承诺所有派驻人员的知识掌握程度超过 98%；对管理人员培训及团队建设均有相应的措施，该措施能提升服务人员对税收政策、热线管理、服务技巧的提升，并提高团队的归属感、凝聚力，承诺全年人员主动流失率不高于 5%的，得 8 分。</p> <p>③投标人的培训方案在满足上述第②项的前提下，能提供合理、完善的培训安排计划，并能提供相应的图表；能承诺提供至少 2 名具有税务师证的老师开展培训工作（投标文件中提供相应证书复印件及有效期内的的劳动合同）；对岗前培训、日常培训、专题培训、管理人员培训、团队建设的培训内容均有具体、详细的培训内容展示，且培训内容设计合理、生动，符合税务培训的特色；针对不同类型的培训，能提供具有针对性的考核内容，且对考核不通过的人员，有相应的复训措施的，得 12 分。</p> <p>未提供培训方案或培训方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
	<p>提升纳税人满意度排名实施方案 (12 分)</p>	<p>由评标委员会主要根据投标文件提升纳税人满意度排名实施方案中的实施内容进行评审，包括但不限于实施进度计划、实施组织及过程管控、人员安排、具体措施、重点难点及解决方案等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据服务内容及服务要求制订提升纳税人满意度排名实施方案，但方案描述简单，没有提出具体可行的措施，实施组织及过程管控不够清晰明了，整体项目实施方案内容粗浅的，得 4 分；</p> <p>②投标人能根据服务内容及服务要求制订合理的提升纳税人满意度排名实施方案，包含实施进度计划、实施组织及过程管控、人员安排、相关措施、重点难点及解决方案；有具体的实施人员，并明确相应的权责；有具体的实施进度及阶段性成果材料，得 8 分；</p> <p>③投标人的提升纳税人满意度排名实施方案在满足上述第②项的前提下，能以进度表的方式展示实施进度计划，进度表包</p>	<p>12</p>

		<p>包括但不限于：时间节点、各节点直接负责人员、阶段性成果；有完善的实施组织及过程管控措施及独立的责任人员，保证方案能正常落实；能根据考核内容提出具体的解决措施，相关措施完善具体，针对提升排名的重点及难点，有独到的表述，且有相应的解决方案的，得 12 分。</p> <p>未提供提升纳税人满意度排名实施方案或方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
	服务团队管理方案（9分）	<p>由评标委员会主要根据投标文件服务团队管理方案中的管理措施及规章制度进行评审，包括但不限于人员招聘、管理措施、人员工作时间安排、具体的工作安排、规章制度、重点难点及解决方案等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据服务内容及服务要求制订服务团队管理方案，但方案描述简单，没有完整的管理措施，规章制度覆盖不全面，存在遗漏的情形工作安排不尽合理的，得 3 分；</p> <p>②投标人能根据服务内容及服务要求制订有完善的服务团队管理方案，包含人员招聘、管理措施、人员工作时间安排、具体的工作安排、规章制度、重点难点及解决方案；提供有专职的招聘人员，针对现场管理，能提供明确的管理措施；人员工作时间有具体的班次安排；规章制度相对完善的，得 6 分；</p> <p>③投标人的服务团队管理方案在满足上述第②项的前提下，能提供人员工作时间安排表单；能提供详细的现场管理措施，且措施完善，覆盖管理全过程；规章制度完整，完善，针对人员管理，有相应的奖惩措施，且规章制度能覆盖项目实施的全部流程；针对人员管理的重点难点，有完善的表述及相应的解决措施；针对人员流失，有相应的控制措施及奖励措施的，得 9 分。</p> <p>未提供服务团队管理方案或方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	9
	智能咨询提	由评标委员会主要根据投标文件智能咨询提升及建设方案	12

<p>升及建设方案（12分）</p>	<p>中的提升措施及建设方案进行评审，包括但不限于智能咨询调优小组安排、运行效率提升措施、优化提升措施、新技术运用、重点难点及解决方案等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据服务内容及服务要求制订智能咨询提升及建设方案，但方案描述简单，没有新技术上的运用，仅能维持原有现状；优化小组力量薄弱的，得4分；</p> <p>②投标人能根据服务内容及服务要求制订有完善的服务团队管理方案，包含智能咨询调优小组安排、运行效率提升措施、优化提升措施、新技术运用、重点难点及解决方案；优化小组的人员配备合理、可行，人员技术力量能达到完善本项目智能咨询知识库的目标；智能咨询运行效率提升措施完善，明确；具备运用新技术完善智能咨询知识库的能力的，得8分；</p> <p>③投标人的智能咨询提升及建设方案在满足上述第②项的前提下，能提供智能咨询调优小组的人员名单及相应的证书复印件，以证明人员技术力量能达到完善本项目智能咨询知识库的目标；能承诺运用新的技术，配合采购人改造现有智能咨询知识库，结合合理的智能咨询运行效率提升措施，提高效率，打造高效、准确的智能咨询平台；针对现行的来电咨询程序，能优化且融入智能咨询平台，达到逐步提高智能运用水平的目的，针对智能咨询运用的重点难点，有完善的表述及相应的解决措施的解决方案，得12分。</p> <p>未提供智能咨询提升及建设方案或方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
<p>验收及考核方案（12分）</p>	<p>由评标委员会根据投标人提供的验收及考核方案，从验收流程及标准、验收中出现问题的解决办法和补救措施等内容、验收交付物、针对采购需求规定的考核内容，而制定的措施等描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供有符合采购需求要求的验收方案，对验收流程</p>	<p>12</p>

		<p>及标准有描述，对项目履行情况考核无验收应急保障措施，应急处置、保障手段差；针对服务质量考核验收也没有对应的措施，仅能够基本满足采购需求，得 4 分；</p> <p>②投标人提供有完全符合采购需求要求的验收方案，且能根据项目履行情况考核制定并能优化项目验收流程，制订有验收标准，针对重点难点，有验收应急保障措施，应急处置、保障手段较好且能有效保障项目各阶段的顺利验收，并承诺各项质量标准均高于项目采购需求的最低标准（须列出具体值并承诺盖章），各流程的验收文档（如工作总结和技术报告、项目成果、重要数据和技术资料等）输出时间有明确计划时限，能较好的实现采购需求，得 8 分；</p> <p>③投标人验收方案在满足上述第②条内容的基础上，提出完整、详细、量化的验收标准，针对项目履行情况考核及服务质量考核验收，能量化到细节，并有有效的补救措施，保障手段强，突出重点；有对应的流程图、图表等，完全满足采购需求，得 12 分。</p> <p>未提供验收及考核方案或验收及考核方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
总分=报价+履约能力+技术或者服务水平			100

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选人 3 名。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。采购人也可以决定重新开展政府采购活动。

四、特别说明

（一）评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

中小企业预留合同：☐是 ☐否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方： 国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙 方： _____

丙 方： _____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙丙三方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；

(2)报价表；

(3)投标文件技术部分和商务部分；

(4)甲、乙、丙三方商定确认后的补充协议

(5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

丙方应按照合同的规定 ☐ 提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间：____年。

合同总金额：人民币_____元(_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中 ☐ 甲乙双方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区 _____ 市

5.合同生效

本合同一式十一份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方四份，丙方二份，采购代理机构一份。经甲、乙、丙三方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到丙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

丙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人： 电话： 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人： 电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	丙方名称： 丙方地址： 丙方联系人： 电话： 丙方开户银行名称： 账号：
5	合同金额：
6	服务时间、履行期：服务期两年。 合同期满，如甲方要求丙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙、丙三方的责任和义务等内容不变，但三方另有约定的除外。
7	服务地点：广西壮族自治区内甲方指定地点。
8	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，甲、乙、丙三方到场共同验收。
9	付款方式： （一）采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据丙方每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。 （二）付款单位：甲乙双方。其中，乙方支付合同金额的 60%，甲方支付核算后的合同剩余款项。 （三）丙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方或乙方，否则甲方或乙方有权顺延付款。
10	履约保证金及其返还： 本项目履约保证金为 2 年服务期合同总金额的 1%（取整到元），提交方式为支票、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，丙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由丙方在签订合同前按规定的金额从丙方银行账户直接缴入甲方账户。 项目验收合格的，甲方在收到丙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲

	<p>方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p> <p>履约保证金提交指定账户：</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行</p> <p>银行账号：451060305010470003212</p>
11	<p><input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：1. 丙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，丙方逾期退回款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。</p> <p>2. 丙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 损失赔偿约定：按三方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
12	<p>误期赔偿费约定：如果丙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。</p>
13	<p>罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由丙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。丙方无法判定问题根源的，由丙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、丙方责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。</p>
14	<p>合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。</p>
15	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过三方协商解决 <input type="checkbox"/> 协商解决不成 <input type="checkbox"/> 则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼</p>

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指国家税务总局南宁市税务局

1.3 “丙方”是指中标/成交供应商。

1.4 “合同”系指甲乙丙三方签署的、载明甲乙丙三方权利义务所达成的协议□包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.5 “服务”是指丙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求□向采购人提供的技术支持服务。

1.6 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.7 “天”除非特别指出□“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 丙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和丙方的投标（响应）文件所述的内容□如果没有提及适用标准□则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定□计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 丙方应按照合同的规定□为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，丙方应当经甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

4.知识产权

4.1 丙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任□全部由丙方承担。

4.2 甲方委托丙方开发的产品□甲方享有知识产权□未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙丙三方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息□包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息□负有保密义务。

5.2 丙方在使用甲方为丙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档□包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构□以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时□应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可□不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 未经甲方书面许可☐不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所;

5.2.4 未经甲方书面许可☐不得将信息透露给任何其他人;

5.2.5 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制☐在合同有效期结束后☐信息接受方仍应承担保密义务☐直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙丙三方如出现泄密行为☐泄密方应承担相关的法律责任☐包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质效保证

6.1 丙方应保证所提供的服务☐符合合同规定的技术要求。如不符时☐丙方应负全责并尽快处理解决☐由此造成的损失和相关费用由丙方负责☐甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 丙方应保证通过执行合同中全部方案后☐可以取得本合同规定的结果☐达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的☐应尽快提出解决方案。

6.3 如果丙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求☐或在规定的时间内没有弥补缺陷☐甲方有权采取一切必要的补救措施☐由此产生的费用全部由丙方负责。

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止丙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件,对违反合约条款的,纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 丙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为,造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的,自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年,税务系统各单位可以拒绝丙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 丙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度,对丙方违法违规聘用离职税务人员行为的,视情节严重程度采取必要的处理措施(包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等)。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等,按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)>的通知》(税总办征科发〔2022〕1号)执行。税务总局认定存在失信行为的服务商,3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 丙方应在签署合同前☐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向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 如丙方未能履行合同规定的义务☐甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。丙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内☐及时补充扣除部分金额。

8.4 丙方不履行合同☐或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现☐履约保证金不予退还☐给甲方造成的损失超过履约保证金数额的☐还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方应在丙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果丙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺□丙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 丙方同意将服务款项目退还给甲方□由此发生的一切费用和损失由丙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务□丙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失□经过甲乙丙三方商定降低服务的价格。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取丙方违约金、要求丙方赔偿损失。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内丙方未作答复□上述索赔应视为已被丙方接受。如果丙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内□按照上述规定的任何一种方法采取补救措施□甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金□如不足以弥补甲方损失的□甲方有权进一步要求丙方赔偿。

10.2 丙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 丙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 在履行合同过程中□如果丙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时□应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到丙方通知后□应尽快对情况进行评价□并确定是否同意延期提供服务。

10.2.3 除甲乙丙三方另有约定外□如果丙方没有按照合同规定的时间提供服务□且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时□甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求丙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5% 计收□直至提供服务为止。

10.2.4 如果丙方迟延履行或逾期履行其他合同义务超过 5 日□甲方有权解除全部或部分合同□要求丙方支付合同金额的 20% 作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务□丙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是□丙方应继续执行合同中未解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金☐违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失☐由违约方全额予以赔偿。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11.不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施☐不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况☐但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

11.3 在不可抗力事件发生后☐当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方☐在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方☐并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务☐并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商☐解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决☐可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决☐对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行☐则在仲裁或诉讼期间☐除正在进行仲裁或诉讼的部分外☐合同的其他部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由☐甲乙丙三方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同☐甲乙丙三方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下☐甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务☐并就此与丙方签订补充合同☐丙方不得拒绝。

14.合同中止

14.1 合同在履行过程中☐因采购计划调整☐甲方可以要求中止履行☐待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，三方互不承担责任；合同履行过程中因丙方

就采购过程或结果提起投诉的□甲方认为有必要或财政部责令中止的□应当中止合同的履行。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向丙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求丙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 如果丙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

15.1.2 因丙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失□带来重大影响和损失的；

15.1.3 丙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应□或不能在规定时间内解决处理故障□恢复系统正常运行的；

15.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范□且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

15.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内□在运行维护支持服务过程中□出现 2 次经甲乙丙三方确认的违规操作的。

15.1.6 丙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

15.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定□解除了全部或部分合同□甲方可以适当的条件和方法购买丙方未能提供的服务□丙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时□丙方应继续执行合同中未解除的部分。

16.破产终止合同

16.1 如果丙方破产或无清偿能力□甲方可在任何时候以书面形式通知丙方终止合同而不给丙方补偿。

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17.其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的□甲方可以终止合同而不给予丙方任何补偿。

17.2 丙方在执行合同的过程中发生重大事故□对履行合同有直接影响的□甲方可以终止合同而不给予丙方任何补偿。

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务□导致合同全部或部分内容无须继续履行的□可以终止合同而不给予丙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 丙方不得以任何形式将合同转包□或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外□丙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章□如合同条款与法律、行政法

规和规章不一致的☐按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 三方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到丙方提供的履约保证金，三方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 除本合同和甲乙丙三方书面签署的补充协议外☐其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力☐对本项目无约束。

23.检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中☐甲方有权对丙方的合同履行情况进行阶段性检查☐并对丙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中☐如果甲乙丙三方发生争议或者丙方没有按照合同约定履行义务☐丙方应允许甲方检查丙方与实施本合同有关的账户和记录☐并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（丙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（丙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（丙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

（一）服务内容一览表（丙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本 要求)
...				

（二）投标（响应）文件报价表部分（丙方提供）

由丙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（丙方提供）

由丙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）丙方名称、丙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称： 该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金人民币（大写）_____（¥_____）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： <div style="text-align: right;">供应商签章： 年 月 日</div>
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） <div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div>联系人及电话：</div><div>采购人签章 年 月 日</div></div>

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函(格式附后)

附件 1-1 法定代表人(负责人)身份证复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

(二) 开标一览表(格式附后)

(三) 分项价格表(格式附后)

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表(附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件,提供下列材料:

附件 5-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件;

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供);

附件 5-2-3 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料(提供材料要求附后);

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料);

附件 5-2-5 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的书面声明。

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(详见第一章《投标邀请》投标人的资格要求)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议(格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表(格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后,如有)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注: 以上条款需要提供材料的,除必要的原件核对外,投标人如能够在线查询的材料,请提供查询网址链接,可以不用同时提供纸质材料。

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、人员配备方案
- 二、技术条款偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称: _____

项目编号: _____

投标人名称: _____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人
_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____ 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

- (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) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)_____ 份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

14. 本项目涉及的资金来往指定账户:

开户名: _____

开户银行: _____

银行帐号: _____

附件 1—1: 法定代表人(负责人)身份证复印件(法定代表人参加投标)

附件 1—2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1—3: 授权委托书(自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____ 邮箱: _____

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证复印件(法定代表人参加投标的)



附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加投标的)

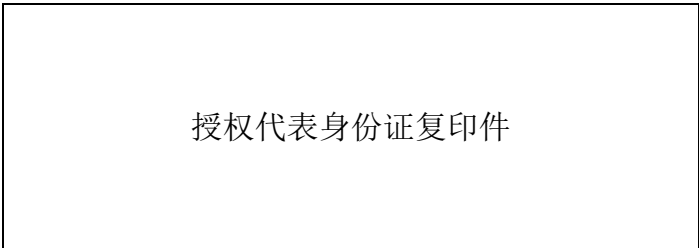
法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表，就_____ (项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。



投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年____月____日起至_____年____月____日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

____年____月____日

法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

（适用于中标后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同）

_____(投标人名称)的法定代表人（负责人）_____(姓名、职务)授权_____(投标人代表姓名、职务)为本公司签订合同的代表，就_____(项目名称)合同签订及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：授权书签字生效之日起至合同履约完毕；本项目合同不因委托书的时限过期，被授权人离职等原因而影响甲乙丙三方已签订合同的法律效力。

代理人无转委托权。

本授权书于____年____月____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

____年____月____日

（二）开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	分标	
2	总报价人民币	大写：人民币_____元/年 小写：¥_____/年
3	合同履行期限	_____年。
4	...	
5	...	
	备注	

说明：

1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写: 人民币_____元/年 (小写: ¥_____/年), 合同履行期限: ____/年	

1.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。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

（四）投标保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。如投标人提供的是金融机构、担保机构出具的保函，请单独将原件密封后在提交投标文件时单独提交，并在外包封上注明为本项目的保函。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号：_____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币元)已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误☐我方将承担全部责任和损失。

汇款单或转账凭证复印件

（五）投标人具备投标资格的证明文件

附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
备注			

注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

2.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3.供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

附件 5-2-1 有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

附件 5-2-2 有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，原件备查）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

附件 5-2-3 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；
(示例略)

备注：

1. 1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度（2021 或 2022）的年度财务状况报告，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）。

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)
(示例略)

参加政府采购活动前三年内在经营活动中

没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

联合体协议

致_____ (采购人或采购代理机构):

经研究,我方决定自愿组成联合体共同参加_____ (项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议:

一、联合体成员:

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____ (某成员单位名称)为_____ (联合体名称)牵头人。

三、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实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求,递交投标文件,参加投标,履行中标义务和中标后的合同,并向采购人承担连带责任。

五、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:_____。

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人签字的授权委托书。

附件 5—4 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

附件 5—5 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件(包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等)。

(示例略)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

包号:

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): _____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函（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：

备注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报 2021 或 2022 年度数据，新成立企业可不填报。

2. 中小企业划型应按《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）规定的划型标准划分。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

“节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，应当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。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

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：

（八）投标人须知前附表要求的其他投标文件

(示例略)

（九）供应商认为需提供的其他资料

(示例略)

政府采购投标文件

（技术部分）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、服务方案、人员配备方案说明

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书(证书号)	从事本工作时间	近 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：需提供本项目投入人员的毕业证书（含专业）、职称证书、资格证书或其他相关执业证书，以及投标人与项目投入人员签署的有效劳动合同复印件（合同须体现相关工作内容）等证明材料；相关工作经验可提供人员参与类似项目名称、在该项目中担任的工作等工作履历。以上材料均需加盖公章（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、说明：

1.投标人提供的服务必须符合国家 and 行业标准。

2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
12366 服务 热线 管理 建设	1 项	<p>一、项目总体要求</p> <p>广西税务12366热线是通过人工语音、智能语音、自动语音、网络在线等多种渠道，为纳税人缴费人提供7*24小时咨询辅导，接收投诉举报、意见建议等服务热线。本项目以将广西税务 12366 热线建设成为全国一流 12366 热线为总体方向，通过本项目服务采购，强化 12366 建设与管理，并实现以下建设目标：</p> <p>（一）中标人派驻不少于120名具备 12366 服务热线要求的人员到指定工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供），组建优秀的管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对广西税务12366的满意度。</p> <p>（二）中标人具备高效的培训机制与专业性较强的内部培训师资，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远程支持服务，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高办问协同服务能力。</p> <p>（三）中标人具备提升12366热线智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，提高智能咨询知识库的运维效率，确保语音和线上智能咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，成为纳税人缴费人首选的咨询服务方式。</p> <p>二、服务内容及标准</p> <p>（一）科学高效管理12366服务热线团队。严格按照国家税务总局关于 12366 运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对 12366 实施高效管理，包括但不限于现场管理、业务管理、财务管理、培训管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设等，构建“能问、能查、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过 12366 热线等渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供7*24小时的涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、投诉举报受理、</p>

	<p>意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。</p> <p>1. 具体工作内容。</p> <p>(1) 解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；</p> <p>(2) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；</p> <p>(3) 开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；</p> <p>(4) 按照广西税务 12366 管理部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。</p> <p>(5) 参与完善 12366 业务知识库建设，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理，进行定期维护；</p> <p>(6) 对智能咨询知识库开展运维优化；跟进最新智能技术，配合采购人优化智能服务功能；对智能服务数据开展分析，提高智能运用水平。</p> <p>(7) 负责 12366 相关人员的培训组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排。</p> <p>(8) 负责话务录音、在线咨询记录等全体12366坐席答复情况进行质检，编制业务测试试卷，完善12366考试题库。</p> <p>2. 制定落实行之有效的工作制度。</p> <p>中标人应当完善健全各项 12366 热线管理制度，并具备相应的执行管理能力</p> <p>(1) 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确坐席人员、质检人员、培训人员及运维人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。</p> <p>(2) 制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、智能咨询库运维制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。</p> <p>(3) 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。</p> <p>(4) 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(5) 制定人才储备计划，针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>(6) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标人须与派驻人员签订劳动合同，按国家及本地政府相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务，并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。</p> <p>(二) 服务团队要求</p> <p>1. 提供专业的项目负责人。</p> <p>(1) 提供项目负责人1人，全日制本科或以上学历（投标文件中提供毕业证书复印件）。</p> <p>(2) 具有两年或以上呼叫中心管理工作经历。（投标文件中需要提供劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有两年或以上工作经验）</p> <p>(3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，对热线</p>
--	---

	<p>业务质量、派驻人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障 12366 咨询服务项目的正常运行。</p> <p>2. 派驻专业的坐席团队</p> <p>中标人应派驻不少于120名（不含项目负责人）符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段、具体人数根据上级部门及热线管理实际情况安排）。各岗位人数要求如下：</p> <p>（1）政策辅导类、涉税软件技术类咨询员：不少于99人；</p> <p>（2）智能咨询库运维人员：10人；</p> <p>（3）日常运行管理岗人员：11人。</p> <p>3. 坐席团队人员要求：</p> <p>（1）基本条件</p> <p>大学专科以上学历；财会、税收等经济类专业，可适当安排法律、计算机、新闻宣传、行政管理等相关专业，其中财会、税收专业类人员不少于70%；具备企业财会、税务工作经历以及呼叫中心一年以上工作经历者优先。</p> <p>普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。</p> <p>能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于 60 字/分钟。</p> <p>（2）软件技术咨询员还需熟悉数电票、税务UKEY、电子税务局等咨询、辅导、技术支持、故障处理以及有关的涉税咨询辅导和应用服务等业务，具备相关岗位两年以上工作经验，并具备获得相关系统二线技术运维及研发人员远程支持的能力。对普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合理化建议，并对全员进行专业培训。</p> <p>（3）智能咨询库运维人员应具有财会、涉税工作经历2年以上工作经历者，并熟悉各类电子文档编辑软件，负责日常基础运维。</p> <p>（4）同等条件下优先安排广西税务12366服务热线原有坐席团队的成员。</p> <p>4. 中标人应按10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或有其他特殊情况时，在1个工作日内及时补足对应岗位人员，确保 12366 相关工作正常运转。</p> <p>5. 中标人需规范管理 12366 派驻人员。对 12366 已派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前1个月书面通知采购人并及时补充相应 12366 派驻人员，同时确保 12366 派驻人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合12366人员条件、无法胜任12366热线及相关工作的，采购人有权将派驻人员退回中标人。对采购人退回的派驻人员，中标人应及时补充。</p> <p>（三）培训要求</p> <p>为保障派驻人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局 12366 作业标准，准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，提升话务质量和来电纳税人的满意度，中标人需在广西税务 12366 管理部门的指导下，主动做好各项培训工作：</p> <p>1. 岗前培训。中标人应根据需要和结合人员缺口的实际情况，组织相应人员招聘</p>
--	---

	<p>并利用自身场所组织开展岗前培训并形成一定规模的人员储备队伍，同期参加岗前培训的人员数量不得超过人员缺口数量的 2 倍。</p> <p>培训时长每期不超过2个月，具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系统操作、12366 服务规范、各项规章制度等。培训结束后由广西税务 12366 热线管理部门测试合格后方可正式派驻至广西税务 12366。结束培训后应开展岗前实习。中标人需配合广西税务 12366 管理部门开展 12366 派驻人员岗前实习。</p> <p>2. 日常培训。中标人需制订明确的日常培训计划，建立相应新政及热点问题的收集及培训机制，切实开展培训组织及业务测试，确保每日小组培训及每月两次以上全员培训的有效举行。确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用中标人承担)。</p> <p>3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在1个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训，确保在面对各项抽查、测试及广西税务 12366 管理方组织的考试当中，所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用中标人承担)。</p> <p>4. 管理人员培训。中标人需定期针对热线管理人员实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。</p> <p>5. 团队建设。中标人应安排12366 团队开展党团建设、团队建设等活动，每季度不少于一次。确保派驻人员有良好归属感，增强团队意识和凝聚力，确保全年人员主动流失率不高于10%。</p> <p>6. 按要求不定期开展电子税务局、税务ukey以及数电票相关业务培训，包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等，同时根据需要对中心坐席或纳税人展开多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。</p> <p>三、服务费使用要求</p> <p>(一) 服务费使用标准及范围。本项目中，服务费分为 12366 派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。</p> <p>中标人在履行合同过程当中，需确保本项目12366派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费按照不低于本需求所列标准按进度进行使用，在按标准使用以上项目经费及考核扣款后其余部分为中标人的项目管理费。其中：</p> <p>1. 12366 派驻人员工资薪金不低于900万元/年，包含中标人因雇用12366派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保费和住房公积金）、福利、体检等费用。</p> <p>2. 12366派驻人员培训费不低于60万元/年，用于落实本需求所列明各项培训要求，其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用（邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支）、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。</p> <p>3. 项目运行费不低于24万元/年，包含但不限于派驻人员差旅公干、税务制服（包括但不限于每人1套冬装制服、3套长袖衬衣夏装制服、2件短袖衬衣、领带等配件）采购、日常办公用品（设备）保障、环境卫生维护改善、日常劳保（防疫）用品、优化提升 12366 高效运行所实施的软件开发、硬件配备等经费以及对常见问题、热点问题收集与梳理并制作相应宣传产品，组织征纳沟通活动所需的费用。</p> <p>4. 项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。</p>
--	--

(二) 中标人应针对本项目建立规范的财务管理核算制度, 确保 12366 派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中, 应严格依据日常考核结果, 结合工作实际需要及广西税务12366管理部门对项目建设和管理需求进行使用, 并按季将费用开支情况向广西税务 12366 管理部门进行通报。

四、项目履行情况考核标准

采购人对项目履行情况实行按月考核, 按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下:

(一) 热线运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	不低于95%	每低1个百分点扣1分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于30秒	每超过3秒扣1分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长。	平均3-6分钟之间	低于或高于标准时长, 每30秒扣1分
4	即时推送满意度评价率	人工语音(网络)服务即时推送满意度评价量/人工语音(网络)服务总量	80%及以上	每低1个百分点扣1分
5	即时满意率	(非常满意+满意)/人工语音(网络)服务即时评价数量。	99%及以上	每低1个百分点扣1分
6	解答准确率	业务解答准确(无严重错误)样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低1个百分点扣1分
7	服务规范率	服务符合规范(无严重违规)质检样本量/服务质检样本总量	98%及以上	每低1个百分点扣1分
8	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	95%及以上, 其中服务投诉、涉税举报工单	每低1个百分点扣1分
9	人员流失率	签约满半年的员工流失量(不包含已待岗或采购方退回的员工)/考核期末员工总数回的员工)/考核期末员工总数	每月不高于5%	每高1个百分点扣1分

10	服务投诉量	经调查属实投诉量	每季度不超过2次	每多1次扣1分；造成重大负面舆情的，一次性再扣当月支付款项的 1%。
11	培训测试通过率	每月周测、月考测试合格人数占应参加测试人数	95%以上	每低1个百分点扣1分
12	在岗数	每月在岗在册人数	不少于120人	每少1人扣0.5分

说明：热线运行指标量化考核基础分为100 分，每低1分扣减月度合同金额的1%，按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。

（二）其他指标考核标准

★1. 中标人需有效提升 12366 热线运行质效，逐年提升广西税务12366热线在全国纳税人满意度调查中的排名【每年有 5-10 名的提升，两年内提升至全国中等，即全国排名18名左右水平（目前没有达到全国排名18名，提升至18名后，要求维持在18名以上）】。排名每降低1名（即第一年低于全国排名23名，第二年低于全国排名18名），扣减年度合同金额的0.1%，排名每降低2名，扣减年度合同金额的0.2%，以此类推。

★2. 中标人需确保在国家税务总局开展的各项全国税务系统12366 热线服务质效监测中，广西税务12366总分得分不低于95分（根据每年总局考核细则规定调整该分数），每低1分，扣减季度合同金额的0.2%，低2分，扣减季度合同金额的0.4%，以此类推。

（三）如中标人未按期完成采购人工作安排的，每发现一次扣减月度合同金额的1%。

（四）中标人应按照《劳动法》合法用工，采购人监督中标人于每月15日前准时发放派驻人员的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保费和住房公积金）、福利、奖金等费用，如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的，则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项1次。

（五）中标人应按培训要求提前制定培训方案，报采购人审核通过后开展，每少一次全员培训或团队建设的，扣减月度合同金额的1%。

（六）中标人应配合提升12366智能咨询应答能力，确保广西12366负责运维的智能咨询库及时补充地方知识部分，如在各项关于智能咨询库本地运维未完成各级税务部门要求的，则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项1次。

（七）当发生扣款事项时，中标人须确保12366派驻人员工资薪金、12366人员培训经费、热线运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。

	<p>五、项目衔接要求</p> <p>现有12366服务热线处于正常运行中,本次中标人应在签订合同之日起30日内做好前期准备工作,与原供应商做好运行衔接、业务衔接、制度衔接、人员衔接,须保障项目开始日起实时承接,确保热线平稳运行,各类服务正常开展,避免业务中断和服务下降。</p> <p>六、其他要求</p> <p>(一)服务质量考核验收</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采购人有权对中标人的项目运营情况进行考核和验收。 2. 考核按月组织实施。由中标人根据项目运营情况按月编写热线运行情况(包括热线运行考核标准中各项指标情况),以书面形式于次月10日前提交采购人。 3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 服务实施前验收 <p>采购人按照需求对中标人前期准备进行验收,包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况,并对拟派人员中人员身份证明进行查验。</p> <p>服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的,采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p> (2) 项目年度验收 <p>采购人对中标人全年(12个月)服务情况进行年度验收。中标人月度考核得分在95分(含)以下的,视为当月不合格;连续12个月服务期中不合格次数累计3次(含)以上的,视为中标人无能力履行项目,采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p> <p>七、服务保障</p> <p>(一)服务内容保证</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况(非不可抗力因素除外),保证按照采购人要求的工作时间提供服务,满足 7×24 小时提供服务的可靠性要求。 2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。 3. 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作,按采购人的要求配备并培训座席人员,座席人员须于考核合格后正式上线。 4. 保证提供切实可行的安全保障措施,遵守采购人保密、信息安全等相关制度。 <p>(二)培训考核保证</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人须按本项目技术需求中有关培训考核要求,建立常态的培训和考核机制并组织实施,培训原则上由采购人统筹指导,中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。 2. 中标人须建立完备科学的质量管理流程,每月抽查、现场监听业务内容,如发现服务中存在问题应及时整改,重大问题应及时向采购人报告,保证纳税人满意。 <p>(三)技术保证</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人须提供技术应急预案,当出现系统故障导致咨询服务受到影响时,应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通,配合相关部门排查、检测、修复系统问题。 2. 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护(维修),建立每日巡查、每季盘点等工作制度,保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人
--	---

	<p>提供的硬件设施发生派驻人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。</p> <p>3. 中标人应于合约服务期满5个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。</p> <p>（四）员工待遇保证</p> <p>中标人应按照本项目技术需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训； 3. 为派驻人员日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备； 4. 为派驻人员制作税务制服，制服数量按照本需求规定执行。 5. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查； 6. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等； 7. 按国家相关规定享受带薪年假。 <p>（五）员工储备保证</p> <p>中标人应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。人才储备计划包含以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立人才需求库，确定人才需求数量； 2. 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向； 3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。 <p>（六）保密保证</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若中标人派驻人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。 2. 没有采购人书面授权及许可，中标人及其派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。 3. 中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的派驻人员实行严格管理，对于中标人派驻人员给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区税务局办公区域
★项目服务期限	两年。

★结算方式	<p>（一）采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据中标人每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>（二）付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的 60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。</p> <p>（三）中标人在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给国家税务总局广西壮族自治区税务局或国家税务总局南宁市税务局，否则国家税务总局广西壮族自治区税务局或国家税务总局南宁市税务局有权顺延付款。</p>
其他要求	<p>投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、开发完善方案、实施方案、提升纳税人满意度排名实施方案、服务团队管理方案、智能咨询提升及建设方案、验收方案等。</p>