

国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务磋商文件

项目编号：YZLNN2023-C3-110-ZYQT

项目名称：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务

采购人：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2023年4月11日

目录

第一部分	商务部分	2
第一章	磋商邀请	2
第二章	磋商须知	5
第三章	评审方法及标准	20
第四章	合同草案条款	23
第五章	响应文件组成	33
第二部分	技术部分	52
第六章	项目采购需求	52

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务磋商公告

项目概况

国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务的潜在供应商应在“云之龙咨询集团”微信公众号平台获取采购文件，并于2023年4月25日9点00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

项目编号：YZLNN2023-C3-110-ZYQT

项目名称：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务

采购方式：磋商价

本采购项目属于目录外标准下项目。

预算金额：人民币陆拾壹万陆仟元整（¥616000.00）。

最高限价：人民币陆拾壹万陆仟元整（¥616000.00）。

采购需求：

序号	服务名称	数量	简要服务要求描述	合同履行期限
1	国家税务总局 南宁青秀山风 景区税务局呼 叫中心“老友 号”热线接听 服务	1 项	一、需求背景 为进一步优化营商环境，提升纳税人满意度，满足纳税服务工作需求，纳税服务股采购人拟对2023年上半年青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务项目进行采购……具体内容详见采购文件。	合同签订后 5 个月

本项目不接受联合体。

二、供应商的资格要求：

1. 供应商参加本采购活动应当具备下列条件：

- (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) 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

2. 中华人民共和国境内注册或登记（指按国家有关规定要求注册或登记的）依法能提供本次采购服务的供应商；

3. 本项目专门面向中小企业采购，即在本采购项目中，服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。

供应商需提供中小企业声明函（须符合《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）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

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。

4. 不存在不良信用记录（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、采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动）。

5. 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采购活动。

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

三、获取采购文件

采购文件获取时间：2023年4月11日至2023年4月18日，每天上午8:00-12:00; 15:00-18:00（北京时间，法定节假日除外）

采购文件获取地点：“云之龙咨询集团”微信公众号平台。

采购文件获取方式：通过“云之龙咨询集团”微信公众号平台发售。（关注微信公众号“云之龙咨询集团”，在云之龙咨询集团公众号页面选择[集团服务]→[购买标书]，登记公司相关信息并经核实后，通过线上支付费用，即可下载采购文件。详细操作见公众号“购买标书”首页内“购买标书使用须知”）

3. 售价：采购文件每本售价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、响应文件提交

接收时间：2023年4月25日上午8时30分至9时00分（北京时间）。

截止时间：2023年4月25日9点00分（北京时间）

递交方式：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（具体见电子显示屏），逾时送达或未按要求密封将予以拒收。

五、开启

时间：2023年4月25日9点00分后（北京时间）

地点：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5楼

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

1. 关于磋商及最后报价的有关要求：

(1) 磋商时间及地点：2023 年 4 月 25 日 9 点 00 分（北京时间）截止后为磋商小组与供应商磋商时间，具体时间由采购代理机构另行通知。

磋商地点：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 5 楼，参加磋商的法定代表人或委托代理人必须持有效证件依时到达指定地点等候当面磋商。

(2) 磋商方式：采用现场进行磋商。

2. 网上公告媒体查询：本项目采购公告在国家税务总局广西壮族自治区税务局南宁频道 (<http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/>)、云之龙集团网 (www.yzljt.cn) 上发布。

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：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局

地 址：南宁市民族大道 108 号

联系方式：蒙工，0771-2189988

2. 采购代理机构信息

名 称：云之龙咨询集团有限公司

地 址：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 6 楼

联系方式：0771-2618118、2611889、2611898

3. 项目联系方式

项目联系人：何玫、梁华隆

电 话：0771-2618118、2611889、2611898

云之龙咨询集团有限公司

2023 年 4 月 11 日

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务
	采购预算	人民币陆拾壹万陆仟元整（¥616000.00）。
	最高限价	人民币陆拾壹万陆仟元整（¥616000.00）。
	公告媒体	国家税务总局广西壮族自治区税务局南宁频道 （ http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/ ）、云之龙集团网 （ www.yzljt.cn ）
2	采购人	名称：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局 地址：南宁市民族大道 108 号 联系方式：蒙工，0771-2189988
3	采购代理机构	名称：云之龙咨询集团有限公司 地址：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 6 楼 电话：0771-2618118、2611889、2611898 联系人：何玫、梁华隆
4	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	<p>1. 供应商参加本采购活动应当具备下列条件：</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）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>2. 本项目由符合国家有关法律法規规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加竞标；</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：本项目专门面向中小企业采购，即在本采购项目中，服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业</p>

		<p>人员)。</p> <p>供应商需提供中小企业声明函(须符合《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)规定的中小企业划分标准),属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函,属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>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>4. 不存在不良信用记录(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、采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动)。</p> <p>5. 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采购活动。</p> <p>6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加本次采购活动。</p>
6	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织: _____
7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	其他法律法规强制性规定的	无
9	供应商须提供的其他资料(供应商须提供的其他资料)	无
10	提交样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供: _____
11	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的,应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前,以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商;不足5日的,应当顺延提交首次响应文件截止时间。
12	递交磋商响应文件的截止时间和地点	<p>时间:2023年4月25日9点00分(北京时间)</p> <p>地点: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(具体见电子显示屏),具体要求详见第一章《磋商邀请》。</p>

13	磋商响应文件开启时间和地点	时间：2023年4月25日9点00分后（北京时间） 地点：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5楼
14	磋商保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的1%，本项目的磋商保证金为人民币（大写）陆仟元整（¥6000.00），提交方式为支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。磋商保证金提交截止时间为响应文件递交截止时间前。 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 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）。
15	磋商响应有效期	90日（日历日）
16	响应文件份数	正本壹份 副本叁份 电子文件1份（盖章签字后的扫描件及Word版）
17	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ ____年__月__日__时__分前不得拆封
18	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“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审报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>本项目初步审查评审截止时间止。</u> <input type="checkbox"/> 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加磋商的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
19	提供服务的时间、地点、方式	具体详第六章项目采购需求约定条款。
20	采购资金的支付方式和时间	具体详第六章项目采购需求约定条款。
22	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，本采购项目履约保证金为/，提交方式为支票、汇票、

		<p>本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，成交供应商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，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同期满且成交供应商完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到成交供应商提出申请的 60 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；成交供应商在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名： / 开户银行： / 银行账号： /</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>																																
23	采购代理服务费率	<p>(1) 采购代理服务收费标准： 按国家发展计划委员会计价格(2002)1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》收费标准及发改价格(2011)534号文的规定的(服务类)基准价下浮30%收取，向成交供应商收取代理服务费(以下费率未下浮30%)。</p> <table border="1" data-bbox="571 1173 1315 1760"> <thead> <tr> <th data-bbox="571 1173 852 1301">磋商金额 \ 费率</th> <th data-bbox="852 1173 1015 1301">货物磋商</th> <th data-bbox="1015 1173 1166 1301">服务磋商</th> <th data-bbox="1166 1173 1315 1301">工程磋商</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="571 1301 852 1368">100 万元以下</td> <td data-bbox="852 1301 1015 1368">1.5%</td> <td data-bbox="1015 1301 1166 1368">1.5%</td> <td data-bbox="1166 1301 1315 1368">1.0%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1368 852 1435">100~500 万元</td> <td data-bbox="852 1368 1015 1435">1.1%</td> <td data-bbox="1015 1368 1166 1435">0.8%</td> <td data-bbox="1166 1368 1315 1435">0.7%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1435 852 1503">500~1000 万元</td> <td data-bbox="852 1435 1015 1503">0.8%</td> <td data-bbox="1015 1435 1166 1503">0.45%</td> <td data-bbox="1166 1435 1315 1503">0.55%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1503 852 1570">1000~5000 万元</td> <td data-bbox="852 1503 1015 1570">0.5%</td> <td data-bbox="1015 1503 1166 1570">0.25%</td> <td data-bbox="1166 1503 1315 1570">0.35%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1570 852 1637">5000 万元~1 亿元</td> <td data-bbox="852 1570 1015 1637">0.25%</td> <td data-bbox="1015 1570 1166 1637">0.1%</td> <td data-bbox="1166 1570 1315 1637">0.2%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1637 852 1704">1~5 亿元</td> <td data-bbox="852 1637 1015 1704">0.05%</td> <td data-bbox="1015 1637 1166 1704">0.05%</td> <td data-bbox="1166 1637 1315 1704">0.05%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1704 852 1760">5~10 亿元</td> <td data-bbox="852 1704 1015 1760">0.035%</td> <td data-bbox="1015 1704 1166 1760">0.035%</td> <td data-bbox="1166 1704 1315 1760">0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：磋商代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程磋商代理业务成交金额为6000万元，计算磋商代理服务收费额如下： 100万元×1.0%=1万元 (500-100)万元×0.7%=2.8万元 (1000-500)万元×0.55%=2.75万元</p>	磋商金额 \ 费率	货物磋商	服务磋商	工程磋商	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%
磋商金额 \ 费率	货物磋商	服务磋商	工程磋商																															
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>(5000-1000) 万元×0.35%=14 万元</p> <p>(6000-5000) 万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55 (万元)</p> <p>(2) 磋商代理服务费汇到如下指定账户:</p> <p>开户名称: 云之龙咨询集团有限公司</p> <p>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)</p> <p>银行账号: 623661021638</p>
24	其他规定	<p>1. 本磋商采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定, 用供应商法定主体行为名称制作的印章, 除本磋商采购文件有特殊规定外, 供应商的财务章、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. 本磋商采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人 (负责人) 或被授权人亲自在磋商采购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>

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指进行本次采购项目的国家机关、事业单位、团体组织等采购方。本次采购的采购人名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件（以下简称磋商文件）要求、参加磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据有关规定组建，依法履行磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。

1.5 “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。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

1.7 **政府集中采购目录以外，采购限额标准以下。**

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金预算金额见磋商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与磋商采购活动有关的全部费用。

★5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

（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本章第3.1款规定的供应商基本资格条件；

（3）除磋商须知前附表中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第3.1款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. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见磋商须知前附表。

7.2 供应商应按磋商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时

间进行勘察的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘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。一旦成交，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。

二、磋商文件

8. 磋商文件的组成

8.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

8.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

8.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，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。

8.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

10. 磋商文件的澄清或者修改

10.1 在磋商须知前附表规定的提交首次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。

10.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 2 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 2 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11. 偏离

11.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

11.2 除采购法律法规相关规定外，磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定（仅限标注“★”）或标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条的偏离，在评审时将其视为无效响应。

三、响应文件

12. 一般要求

12.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全

部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

12.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

12.3 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。

12.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

12.5 响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

13. 响应文件的组成

13.1 响应文件应包括但不限于以下内容：以下标注必须提供的内容，供应商必须按照要求提供相关材料，否则响应文件按无效处理。

13.1.1 商务部分

★（1）磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商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）（格式见本磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（2）报价一览表及分项价格表（格式见本磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（3）**商务条款偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（4）**磋商保证金缴纳证明**（格式见本磋商文件第五章）

★（5）**供应商符合资格条件的证明文件：**

①供应商基本情况表（格式见本磋商文件第五章）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

②供应商有效的新版“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**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

③供应商有效的税务登记证（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，否则**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

④供应商 2021 或 2022 年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商所在地主管税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

⑦供应商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（格式见本磋商文件第五章）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（6）本项目为中小企业预留项目，参加本项目磋商的供应商必须为中小微企业，或监狱企业，或残疾人福利性单位，否则竞标无效。供应商应符合以上其中一项资格，并根据情况提供材料（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）：

①《中小企业声明函》（格式后附）；

②《残疾人福利性单位声明函》（格式后附）；

③由省级或以上监狱管理局、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。

（7）磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料。

（8）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。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（2）**技术响应与偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术服务条款要求，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

（3）服务承诺

（4）投入人员情况一览表

（5）磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

（6）其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

14.3 磋商须知前附表规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

（1）未在磋商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响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价（或者重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分。

14.5 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

14.6 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

15. 报价

15.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。报价应为完税价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

15.3 供应商的最后报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见磋商须知前附表。

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见磋商须知前附表。

16.2 磋商须知前附表规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 1%的磋商保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。磋商保证金有效期应当与本章磋商须知前附表规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

16.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

17. 磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应分别装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应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供应商单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

19.3 响应文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 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. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或磋商小组应当拒收。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(2) 供应商存在失信记录的：

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、采购严重违法失信行为记录名单。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(3) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

(4) 响应有效期不足的；

(5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(6) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

24. 澄清

24.1 磋商小组在对响应文件（包括首次响应文件、重新提交的响应文件）的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员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。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中，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。

25.3 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，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 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。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、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。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

25.7 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。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应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原则上不得少于 3 家，经磋商小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》以及《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于印发《〈国家税务总局广西壮族自治区税务局机关目录外标准下项目采购管理暂行办法（修订）〉的通知》文件规定）。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、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原则上 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，经评审小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》以及《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于印发《〈国家税务总局广西壮族自治区税务局机关目录外标准下项目采购管理暂行办法（修订）〉的通知》文件），并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

27. 最后报价评审

27.1 最后报价计算错误修正的原则

- (1) 最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。
- (3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。
- (4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.3 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正最后报价后的报价。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件实质性要求且最后评审报价最低的为评审基准

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：

价格评分 = (评审基准价/供应商最后评审报价) × 价格分

28. 综合评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，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。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。经磋商小组同意也可推荐 2 名成交候选供应商。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，在评审结束之日起 5 个工作日内确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止磋商采购活动，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的，除经磋商小组同意也可为 2 家的情形外（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》以及《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于印发《〈国家税务总局广西壮族自治区税务局机关目录外标准下项目采购管理暂行办法（修订）〉的通知》）；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或

者磋商小组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成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。供应商违反法律法规、磋商文件相关规定的，依法追究法律责任。

34.2 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

有下列情形之一的，视为供应商串通报价，其本次磋商报价无效：

- (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磋商活动事宜；
- (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报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照磋商须知前附表的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

37.2 成交供应商没有按照磋商须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内与采购人签订采购合同。

38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 成交供应商因不可抗力或者拒绝签订采购合同的，采购人可以与成交供应商之后排名第一的成交候选供应商签订采购合同，以此类推。采购人也可以重新开展采购活动。

六、其他规定

39. 采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对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，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 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。供应商应在质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商提出质疑的，应当提供质疑函原件，并有其法定代表人（负责人）或其授权的磋商代表签字并加盖单位公章，质疑函由授权的磋商代表签字的应附其法定代表人（负责人）委托授权书。

41. 其他规定

41.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

42. 文件解释权

42.1 本磋商文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

第三章 评审方法及标准

综合评分法

一、评审原则：

（一）磋商小组的构成：本采购项目的磋商小组采购人代表和评审专家组成，成员人数为3人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评审依据：以本项目磋商文件、响应文件、应答文件为评定依据。

（三）评审办法：综合评分法。

（四）评审方式：以封闭方式进行。

二、评分标准：

（一）对通过资格审查、符合性审查的供应商进行详细评分，采用百分制综合评分法。

（二）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
价格分 (满分 30分)	磋商报价	<p>（1） 评审价为供应商的最后报价，评审价作为磋商评审时使用。最终供应商的成交金额=最后报价。</p> <p>（2） 政策性扣除计算方法： 本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，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。 在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形：在本项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于物业管理，中型、小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信中联企业〔2011〕300号）文件执行。</p> <p>（3） 以进入详评的最低的评审价为评审基准价，即指满足磋商文件要求且价格最低的响应报价。</p> <p>（4） 某供应商价格分计算公式： 价格分得分=（评审基准价/某有效磋商供应商评审价）×30分</p>	30
技术分 (满分 58分)	项目需求理解分（满分15分）	<p>由磋商小组根据供应商所提供的响应文件中对项目的采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行评审的把握及理解情况作出的分析内容进行评价。</p> <p>1. 投标人能对采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况基本描述但不够全面、内容不完整，对本项目服务需求理解简单描述，基本照搬招标文件采购需求内容，得5分；</p>	15

	<p>2. 投标人能对采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行合理描述、内容基本完整, 对本项目服务需求理解思路较清晰, 目标明确, 对服务的各项工作和要求理解到位, 符合本项目采购要求, 得 10 分;</p> <p>3. 投标人能对采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行全面、详细的描述, 对本项目服务需求理解思路清晰, 目标明确, 对服务的各项工作和要求理解详细全面、完全符合甚至超出项目采购需求, 能根据项目实际要求进行详细的需求分析, 得 15 分。</p>	
<p>实施方案分 (满分 20 分)</p>	<p>由磋商小组根据供应商所提供实施方案中的实施进度计划、项目实施组织管控、项目实施过程等因素描述进行评价。</p> <p>1. 投标人能根据采购服务要求制订项目实施方案, 但方案描述简单, 没有针对性, 操作不够清晰明了, 整体项目实施方案内容粗浅的, 得 10 分;</p> <p>2. 投标人能根据采购服务要求制订有针对性的合理的项目实施方案, 包含实施进度计划、项目实施组织管控、项目实施过程等, 建立有项目管理组织、有拟采取的管理方式和工作计划、工程流程, 提供有效的培训方案等, 得 15 分;</p> <p>3. 投标人的项目实施方案在满足上述第②项的前提下, 能够提供完善的突发事件应急处置保障工作流程(包含: 采用多种手段完成突发事件的应急处置, 保障手段强, 突发事件应急处理能力和资源调配能力较强), 能指明本项目服务的重点难点及提出解决办法, 以提高纳税人对税务服务的满意度, 得 20 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>	20
<p>突发事件应急预案分 (满分 8 分)</p>	<p>1. 制定有应急处置方案, 能够解决日常一般性突发事件, 得 3 分。</p> <p>2. 制定有较完整的应急处置方案, 应对措施较为完整, 得 5 分。</p> <p>3. 制定有完整的应急处置方案, 针对本项目所涉及突发、应急事件等考虑全面、重点突出且提供以往成功处置案例, 得 8 分。。</p>	8

	培训方案分 (满分 15 分)	由磋商小组根据供应商所提供培训方案的内容进行评价。 1. 供应商提供的培训方案满足采购需求, 能简单阐述培训方案的实施方式的, 得 5 分; 2. 供应商提供的培训方案内容较齐全, 能在培训方案中提供具体的培训措施, 且各项培训内容均有较详细时间安排或工作安排, 并承诺提供不少于 3 次系统操作培训的, 得 10 分; 3. 供应商提供的培训方案各项培训内容均有具体分析和说明, 培训机构安排合理、培训人员架构配备齐全, 培训重点能把握本项目的服务重点和难点, 提出完整可行的培训方案, 并承诺提供不少于 4 次系统操作培训的, 得 15 分;	15
商务分 (满分 12 分)	业绩分	供应商自 2020 年 1 月 1 日至本项目响应文件递交截止时间止, 具有同类项目业绩(以签订合同时间为准, 响应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, 满分 12 分。 注: 同类项目指的是热线接听服务项目。	12
总得分=价格分+技术分+商务分			100

三、成交候选供应商推荐原则

磋商响应文件在质量和服务均能满足磋商文件实质性响应要求时, 磋商小组将根据综合评审得分由高到低排列次序(得分相同时, 以最后报价由低到高顺序排列; 得分相同且最后报价相同的, 按技术分高低顺序排列)并推荐三名成交候选人。得分最高的成交候选人为成交供应商。采购人应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选人为成交供应商。

除非有法定事由, 如排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力不能履行合同、不按照磋商文件要求提交履约保证金, 或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形, 不符合成交条件的。该等情况下, 采购人可以按照磋商小组提出的成交候选人名单排序依法确定其他成交候选人为成交供应商, 也可以重新组织采购。

四、特别说明

磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价, 有可能影响服务质量或者不能诚信履约的, 应当要求其在磋商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; 供应商不能证明其报价合理性的, 磋商小组应当将其响应文件作为无效处理。

第四章 合同草案条款

(合同封面)

合同类别：服务类

采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：
(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局

乙方(供应商名称)：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

参照《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，甲乙双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)采购需求、磋商文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)供应商按照磋商文件要求所提交响应文件的技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双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)

乙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

本合同服务时间为_____，合同总金额为人民币_____元(_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区南宁市

5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙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)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局南宁青秀山风景区税务局 甲方地址：南宁市民族大道 108 号 甲方联系人： 甲方开户银行名称： 账号：
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	合同金额：
5	服务时间、履行期：合同签订后 5 个月，具体时间从 年 月 日起至 年 月 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交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、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：采购人指定地点
7	验收方式及标准：按照采购需求、磋商文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：见第六章项目采购需求
9	履约保证金及其返还：不要求提供
10	<input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 <input checked="" type="checkbox"/> 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金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，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。供应商无法按合同提供服务，除本合同规定对供应商进行

	相应处罚外，保留甲方有权终止合同，另行对本服务项目进行采购的权力。
12	合同履行期限：合同签订后 5 个月。
13	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向甲方（采购人）所在地人民法院提起诉讼</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”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双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。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（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 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的的服务。

4.保密条款

4.1 甲乙双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。

4.2 乙方在使用甲方为乙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硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (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；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

4.3 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。

4.4 甲乙双方如出现泄密行为，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。

5.服务质量保证

5.1 乙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，乙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乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

5.2 乙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。

5.3 如果乙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乙方负责。

6. 履约保证金

6.1 乙方应在签署合同前，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。

6.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

6.3 如乙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。乙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。

6.4 乙方不履行合同，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。

7. 服务时间、地点与验收

7.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

7.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

7.3 甲方应在乙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。

8. 违约责任

8.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及磋商文件、响应文件关于服务的要求和承诺，乙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：)

①乙方同意将服务款项退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。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，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙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乙方赔偿。

8.2 迟延履行违约的责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙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。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙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乙方另行支付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 2% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。

8.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

(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。

9.不可抗力

9.1 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。

9.2 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、地震等。

9.3 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。

10.合同纠纷的解决方式

10.1 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，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

10.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

10.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

10.4 诉讼应由服务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。

10.5 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。

11.合同修改或变更

11.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

11.2 如确需变更合同，甲乙双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。

11.3 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，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

12.合同中止

12.1 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；合同履行过程中因供应商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。

13.违约终止合同

13.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

13.1.1 如果乙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；

13.1.2 因乙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；

13.1.3 乙方对甲方硬件设备、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；

13.1.4 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；

13.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

14.破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

14.2 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。

15.其他情况的终止合同

15.1 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乙方任何补偿。

15.2 乙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乙方任何补偿。

15.3 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乙方任何补偿。

16.合同转让和分包

16.1 乙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。

16.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

17.适用法律

17.1 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。

18.合同语言

18.1 本合同语言为中文。

18.2 双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。

19.合同生效

19.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

20.合同效力

20.1 除本合同和甲乙双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。

21.检查和审计

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

21.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙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（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （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）其他附件

（一）服务内容一览表（乙方填制）

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

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（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（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）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）乙方名称、乙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

第五章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商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）。（格式见本章附件）

二、报价一览表及分项价格表（格式见本章附件）

三、**商务条款偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本章附件）

四、**磋商保证金缴纳证明**（格式见本章附件）

五、**供应商符合资格条件的证明文件：**

①供应商基本情况表（格式见本章附件）；

②供应商有效的新版“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**）；

③供应商有效的税务登记证（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）

④供应商 2021 或 2022 年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商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**）；

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦供应商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（格式见本章附件）；

⑧本项目为中小企业预留项目，参加本项目磋商的供应商必须为中小微企业，或监狱企业，或残疾人福利性单位。

六、磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、服务方案（包括但不限于项目需求理解、管理制度、实施方案、服务保障、保密方案、培训方案等内容）

二、技术响应与偏离表（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术服务条款要求，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本章附件）

三、服务承诺

四、投入人员情况一览表

五、磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

六、其他资料

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函

磋商响应声明函

致_____（采购人或采购代理机构）：

我方已仔细研究了_____（项目名称）的磋商文件（项目编号：_____）的全部内容，知悉参加磋商的风险，我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺，且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本_____份和副本_____份，电子响应文件_____套，并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则，愿承担相关的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守法律、法规有关规定，保证在获得成交资格后，按照磋商文件确定的事项签订采购合同，履行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

附件 1-1：法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加磋商）

附件 1-2：法定代表人授权书（授权代表参加磋商）

附件 1-3：授权委托书（自然人提供）

供应商名称（公章）：_____

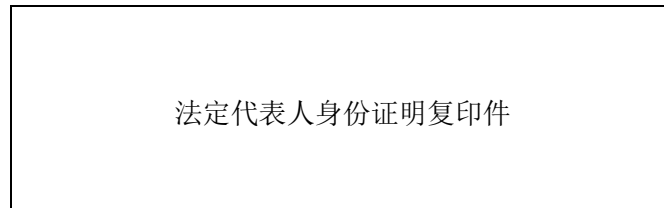
法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

注：供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商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。

附件 1-1

法定代表人身份证明复印件（适用于法定代表人参加磋商）



附件 1-2

法定代表人授权委托书（格式一）（适用于授权代表参加磋商）

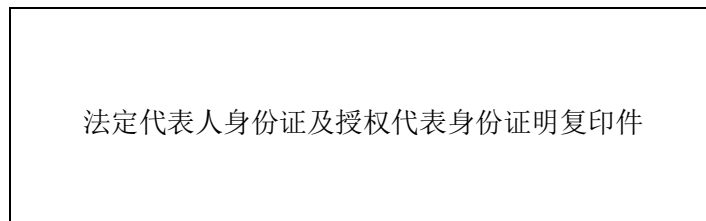
致：_____（采购人或采购代理机构）

_____（供应商名称）的法定代表人（姓名、职务）授权_____（磋商代表姓名、职务）
为本公司的磋商代表，就_____（项目名称）磋商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。



供应商名称（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

授权代表（签字或签章）：_____

_____年____月____日

附件 1-3

授权委托书（格式二）（适用于供应商为自然人参加磋商）

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）的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、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

自然人身份证复印件

二、报价一览表及分项价格表

附件 2-1

报价一览表

序号	服务名称	数量	磋商报价（元）	备注
1	国家税务总局南宁青秀山风景区 税务局呼叫中心“老友号”热线接 听服务	1 项		
合计金额大写：人民币 _____（¥ _____）				
服务时间：				
服务地点：				

供应商名称（公章）： _____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____年____月____日

分项价格表

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

金额单位：元

序号	服务内容	磋商报价（元）	备注 （收费依据、收费标准等）
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

供应商名称（公章）： _____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____年____月____日

最后报价承诺书

(第____次报价书)

项目名称: _____

项目编号: _____

项目包号 (如有): _____

供应商名称	
磋商范围	
最后报价	
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字:

年 月 日

三、磋商保证金

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。

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

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身企业经营情况对商务条款逐条响应。（2）当响应文件响应的商务内容完全响应磋商采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于磋商采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于磋商采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

_____年____月____日

五、供应商的资格证明材料

附件 4-1

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
备注			

附件 4-2-1 供应商有效的新版“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**）

注：提供相关注册或登记等依法成立组织的证明文件，其中：供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的执业许可证复印件；

附件 4-2-2 供应商有效的税务登记证（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 4-2-3 供应商 2021 或 2022 年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

附件 4-2-4 响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商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**）；

附件 4-2-5 响应文件递交截止之日前半年内供应商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，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

附件 4-2-6 供应商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；

**供应商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**

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重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、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！

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含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（章）：

日期：

注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。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。

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：

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

六、磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、服务方案

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章采购需求及第三章评审方法及标准规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于以下内容：

- (1) 项目需求理解
- (2) 实施方案
- (3) 突发事件应急预案
- (4) 培训方案
- (5) 其他

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	服务名称	服务要求	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的“一、技术服务内容及要求”，结合企业自身响应情况对技术条款逐条响应。（2）当响应文件响应的技术条款完全响应磋商采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于磋商采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于磋商采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、服务承诺

四、投入人员情况一览表

投入人员情况一览表

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	近年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：附以上拟投入服务团队人员学历、学位证书（如有）、职称证书（如有）、资格（或岗位）证书（如有）以及供应商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，并加盖公章。

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、磋商标的物符合磋商文件规定的证明文件

备注：提供第二章“磋商须知前附表”和第六章“项目采购需求”要求（包括磋商标的物的强制性认证、注册等）的证明材料复印件。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、技术服务内容及要求																			
序号	采购内容	数量	单位	技术服务内容及要求															
1	国家税务总局 南宁青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务	1	项	<p>一、需求背景</p> <p>为进一步优化营商环境，提升纳税人满意度，满足纳税服务工作需求，采购人拟对2023年上半年青秀山风景区税务局呼叫中心“老友号”热线接听服务项目进行采购，服务期为合同签订后5个月。</p> <p>二、服务内容及工作量明细</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%; text-align: center;">序号</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">业务大类</th> <th style="width: 75%; text-align: center;">服务内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">热线咨询服务</td> <td>通过人工电话咨询等方式解答纳税人、缴费人及扣缴义务人涉税涉费政策解答、业务操作指导及投诉举报事项受理，同时收集相关意见建议。满足各级税务机关对“老友号”热线考核指标要求。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">协助配合税务部门工作</td> <td>处理税务部门转办的咨询业务，协助办理国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门转办的工作，协助国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门解决有关技术问题。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">紧急问题响应</td> <td>对于由局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向国家税务总局南宁青秀山风景区税务局报告，并提供纳税人诉求信息。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">开展咨询分析</td> <td>统计汇总咨询服务数据信息，定期开展分析并按采购人要求出具咨询服务的分析报告，报告主要内容包括各类业务运行数据，热点、难点问题，服务改进建议及方案，满意度等，具体</td> </tr> </tbody> </table>	序号	业务大类	服务内容	1	热线咨询服务	通过人工电话咨询等方式解答纳税人、缴费人及扣缴义务人涉税涉费政策解答、业务操作指导及投诉举报事项受理，同时收集相关意见建议。满足各级税务机关对“老友号”热线考核指标要求。	2	协助配合税务部门工作	处理税务部门转办的咨询业务，协助办理国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门转办的工作，协助国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门解决有关技术问题。	3	紧急问题响应	对于由局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向国家税务总局南宁青秀山风景区税务局报告，并提供纳税人诉求信息。	4	开展咨询分析	统计汇总咨询服务数据信息，定期开展分析并按采购人要求出具咨询服务的分析报告，报告主要内容包括各类业务运行数据，热点、难点问题，服务改进建议及方案，满意度等，具体
序号	业务大类	服务内容																	
1	热线咨询服务	通过人工电话咨询等方式解答纳税人、缴费人及扣缴义务人涉税涉费政策解答、业务操作指导及投诉举报事项受理，同时收集相关意见建议。满足各级税务机关对“老友号”热线考核指标要求。																	
2	协助配合税务部门工作	处理税务部门转办的咨询业务，协助办理国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门转办的工作，协助国家税务总局南宁青秀山风景区税务局有关部门解决有关技术问题。																	
3	紧急问题响应	对于由局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向国家税务总局南宁青秀山风景区税务局报告，并提供纳税人诉求信息。																	
4	开展咨询分析	统计汇总咨询服务数据信息，定期开展分析并按采购人要求出具咨询服务的分析报告，报告主要内容包括各类业务运行数据，热点、难点问题，服务改进建议及方案，满意度等，具体																	

					要求由国家税务总局南宁青秀山风景区税务局明确。
				5	热点问题推送 采集常见问题进行分类汇总，定期更新常见问题库，根据采购人要求在知识库、网站等进行维护。
				6	知识库维护 根据答复范围，维护知识库及协助维护智能知识库，根据系统更新实时更新知识库，确保知识的适用性。
				7	其他 承办国家税务总局南宁青秀山风景区税务局交办的其他事项等。
<p>三、服务质量及要求</p> <p>(1) 拟投入的服务人员不少于18人，服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，注意仪容仪表、公众形象，遵守采购单位的工作纪律和信息安全管理要求。</p> <p>(2) 建立科学合理的培训和管理体系，确保项目服务人员具备相关软件所有功能的操作业务技能，熟练掌握相关软件的使用方法，熟悉常见问题的处理办法。同时还应学习相关税费政策法规，具备相应的基础业务知识。</p> <p>(3) 上岗人员进行服务礼仪以及沟通技巧等培训，并加强咨询员个人修养的培养，通过个人素质体现优质的纳税服务。</p>					
★二、商务要求					
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。			
2	服务时间、服务地点	服务时间：合同签订后 5 个月。 服务地点：采购人指定地点。			
3	报价要求	磋商报价包括了供应商完成本项目所需的一切工作内容而发生的所有直接费用、间接费用、其他费用、税金等全部费用和供应商要求获得的利润以及应由供应商承担的义务、责任和风险所发生的一切费用。			
4	付款方式	本项目合同金额按月支付，采购人根据成交供应商的服务工作完成情况和考核情况支付。采购人付款前，成交供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。			
5	验收方式	1. 验收标准：按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、磋商文件要求。 2. 成交供应商提供的服务质量必须满足相关规定和要求，并经最终验收合格。采购人每月对服务质量进行考核验收，合格后签字确认。			

6	其他要求	1、签订合同后如成交供应商无法满足采购人服务要求的，视为不履约。 2、本项目采购预算 61.6 万元。 3、供应商可以在响应文件中提供项目需求理解、实施方案、突发事件应急预案、培训方案等。
---	------	--