

招标文件

项目名称：国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目

项目编号：0658-21711A60092

采购人名称：国家税务总局深圳市税务局

采购代理机构：深圳市国际招标有限公司

2021年2月

目 录

第一部分 商务部分.....	4
第一章 投标邀请.....	4
第二章 投标人须知.....	8
投标人须知正文.....	15
一、总则.....	15
二、招标文件.....	19
三、投标文件.....	20
四、开标和评标.....	23
五、中标信息公告与签订合同.....	28
六、其他规定.....	29
第三章 评标办法及标准.....	31
投标文件初审表.....	33
第四章 拟签订的合同文本.....	39
第五章 投标文件组成.....	50
第一部分 商务部分.....	50
第二部分 技术部分.....	55
一、投标函.....	56
二、开标一览表.....	60
三、分项价格表.....	61
四、商务条款偏离表.....	62
五、投标保证金.....	64
六、投标人具备投标资格的证明文件.....	65
七、提供符合政府采购政策的证明材料.....	71
一、服务方案.....	76
二、技术响应与偏离表.....	77
四、拟派本项目人员情况.....	78
五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件.....	79
六、其他资料.....	80

第二部分 技术部分.....	81
第六章 项目采购需求.....	81
第一节 技术需求部分.....	81
一、采购标的.....	81
二、项目概况.....	81
三、服务要求.....	82
四、服务团队.....	86
3.1.3 直接从涉税软件开发单位购买的坐席服务中，坐席人员在该涉税软件开发单位从事技术开发、咨询等相关工作的年限不少于 6 个月。.....	87
五、业务考核.....	87
六、管理办法.....	87
七、其它要求.....	87
（一）项目交付物要求.....	87
（四）培训及售后服务要求.....	88
第二节 商务需求部分.....	90
一、服务要求及验收标准.....	90
（一）服务期.....	90
（二）服务地点.....	90
（三）考核验收.....	90
二、报价及结算要求.....	101
三、服务保障.....	101
四、付款方式.....	103
五、知识产权.....	103
六、培训.....	104
七、其他.....	104

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

投标邀请

项目概况

国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目的潜在投标人应在深圳市国际招标有限公司网站（www.sztc.com）获取招标文件，并于 2021 年 03 月 12 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：0658-21711A60092
2. 项目名称：国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目
3. 预算金额：首年度服务期为合同签订之日起 10 个月，预算为 1486.93 万元，第二、第三年度服务期为 12 个月，预算为 1784.31 万元/年。
4. 最高限价（如有）：每座席月服务单价最高限价为 1.1526 万元。
5. 采购需求：按照国家税务总局关于推行增值税电子专用发票的工作要求，深圳市作为第二批试点地区，于 2020 年 12 月 21 日正式开展试点工作。为保障专票电子化工作平稳开展，持续提升纳税人的体验感和获得感，深圳市税务局拟建设技术咨询呼叫中心，采购技术咨询坐席 129 名，搭建专门的技术咨询平台，通过热线电话、网络在线、智能咨询等全渠道，向纳税人提供电子发票技术咨询。同时，技术咨询中心还承接电子税务局、ITS 系统、出口退税申报等涉税软件操作帮助，协助纳税人非接触式办税，并视咨询需求情况配置政策咨询专线，进一步畅通涉税咨询渠道，解决纳税人办税诉求。
6. 合同履行期限：本项目服务期为 2 年 10 个月，首次签订 10 个月合同，在满足以下条件可续签第二、第三年度合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人上一年度合同服务综合评定通过。以上条件不满足的，采购人有权单方终止本项目，且无需向中标人承担任何责任。投标人应承诺按投标报价提供 2 年 10 个月服务，并综合考虑投标成本及风险。

二、申请人的资格要求：

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：无

3、本项目的特定资格要求：

（1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章）。

（2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的）。

（3）与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系（由供应商作出承诺，格式自拟）；

（4）本项目不接受联合体投标，允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。

三、获取招标文件

1、时间：2021年02月20日15时至2021年02月26日17时（北京时间）；

2、地点：登录深圳市国际招标有限公司网站，下载招标文件（订购前须确保在www.sztc.com网站已注册会员，如未注册，请登陆<http://www.sztc.com/gysc/17414.jhtml>页面了解如何免费注册会员）；

3、方式：在线下载；

4、售价：本项目免招标文件订购费，用户仅需购买电子招投标服务人民币500元即可参与项目，支付成功后由平台方开具电子发票，投标人如需纸质发票，系统将在支付成功后由平台方于一周内将纸质发票寄出，邮费到付。

5、本项目在评标环节进行资格审查，申请人在网上投标报名前自行核查是否符合资格要求；申请人必须将“（二）申请人的资格要求”中要求的资质响应证明文件放入投标文件中，投标文件中资质证明文件未提供或提供不完全将导致废标。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、时间：2021年03月12日09点30分（北京时间）

2、地点：深圳市罗湖区嘉宾路深华商业大厦裙楼6楼636开标室。

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、采购品目：其他信息技术服务

2、行业划分：其他信息技术服务业

3、答疑事项：2021 年 03 月 01 日 10 时前凡对招标文件有任何疑问的（包括认为招标文件的技术指标或参数等存在倾向性或不公正性条款），登录 <http://www.sztc.com/> 网站，在【招标文件澄清管理】填写疑问，逾期不予受理。答疑结果在网站中公布，望投标人予以关注。

4、本项目所属行业为软件和信息技术服务业，享受中小企业扶持政策的投标人应根据《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)规定的中小企业划型标准填写《中小企业声明函》。

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：国家税务总局深圳市税务局

地 址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系方式：蔡先生、0755-83878473

2、采购代理机构信息

名 称：深圳市国际招标有限公司

地 址：

南山总部：深圳市南山区沙河西路与白石路交汇处深圳湾科技生态园 9 栋 B4 座 6 楼

罗湖总部：深圳市罗湖区嘉宾路深华商业大厦裙楼 6 楼

联系方式：黄工、聂工 0755-25116449、13502289681、19928797091

3、项目联系方式

机构及项目联系人：黄工 聂工

联系电话：0755-25116449、13502289681、19928797091

电子邮箱：nieyz@sztc.com

4、采购代理机构帐户信息：

账户名称：深圳市国际招标有限公司

开户银行：平安银行深圳江苏大厦支行

帐 号：（人民币）11002982389701（用于支付中标服务费）

深圳市国际招标有限公司

2021年02月20日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目
	采购预算	首年度服务期为合同签订之日起 10 个月，预算为 1486.93 万元，第二、第三年度服务期为 12 个月，预算为 1784.31 万元/年。
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，最高限价： (1) 每座席月服务单价最高限价为 1.1526 万元
	核心产品	/
	公告媒体	中国政府采购网 http://pub.ccgp.gov.cn/ 国家税务总局深圳市税务局网站 http://shenzhen.chinatax.gov.cn 深圳市国际招标有限公司 http://www.sztc.com
2	采购人	单位名称：国家税务总局深圳市税务局 联系人和联系方式：蔡先生 0755-83878473 联系地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号
3	采购代理机构	名称：深圳市国际招标有限公司 地址：南山总部：深圳市南山区沙河西路与白石路交汇处深圳湾科技生态园 9 栋 B4 座 6 楼 罗湖总部：深圳市罗湖区嘉宾路深华商业大厦裙楼 6 楼 电话：0755-25116449、13502289681、19928797091 联系人：黄工、聂工
4	申请人资格要求	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：无 3、本项目的特定资格要求： (1) 在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织(投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章)。 (2) 截至评标前，投标人在信用中国网站 (www.creditchina.gov.cn) 和中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查无不良信用记录 (不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的)。 (3) 与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存

		在直接控股、管理关系（由供应商作出承诺，格式自拟）； （4）本项目不接受联合体投标，允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。
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	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1.样品制作的标准和要求：_____ 2.样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3.样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input type="checkbox"/> 不接受 <input checked="" type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求。
8	采购进口产品	<input checked="" 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： _____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	本项目为服务采购，投标人无需提供与此相关的证明文件
	政府采购优先采购：环境标志产品	本项目为服务采购，投标人无需提供与此相关的证明文件

11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除): ①对符合规定的小微企业报价给予 6%—10%的扣除,用扣除后的价格参加评审。本项目的扣除比例为: 扣除_10_%。 ②接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目,对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的,采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 (2%-3%)的扣除,用扣除后的价格参加评审。本项目的扣除比例为: 扣除_3_%。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠): _____
	支持监狱企业	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(价格扣除): 监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为: 扣除__10_%。 <input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠): _____
	支持残疾人福利性单位	符合残疾人福利性单位的在价格评审时给予 10%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。
	同时符合本项条件的	投标人同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位的,评审中只享受一次价格扣除,不重复进行价格扣除。
12	其他法律法规强制性规	无

	定或扶持政策	
13	投标人须提供的其他资料	无
14	澄清或者修改时间	2021年02月29日10时前凡对招标文件有任何疑问的（包括认为招标文件的技术指标或参数等存在倾向性或不公正性条款），登录 http://www.sztc.com/ 网站，在【招标文件澄清管理】填写疑问，逾期不予受理。答疑结果在网站中公布，望投标人予以关注。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2021年03月12日09时30分（北京时间）。 地点：深圳市罗湖区嘉宾路深华商业大厦裙楼6楼636开标室。
16	开标时间、地点	时间：2021年03月12日09时30分（北京时间）。 地点：深圳市罗湖区嘉宾路深华商业大厦裙楼6楼636开标室。
17	其他唱标内容	详见开标一览表
18	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
19	投标有效期	自投标文件截止时间起90日(日历日)
20	投标文件份数	正本1份 副本6份 电子文件1份(<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件，(<input checked="" type="checkbox"/> Word，可多选)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称)投标文件 项目编号： _____ 在_____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称： _____ 其他_____
22	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标报告中。本项目信用记录查询截止时点为__评标现场。

		<input type="checkbox"/> 投标人自行查询信用记录，如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章。联合体参加投标的，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
23	同品牌多家投标人处理原则	本项目为服务类项目，无设备，品牌等要求
24	定标原则	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。 2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" type="checkbox"/> 其他按招标文件 26.6 规定无法确定中标人的，以抽签方式确定。
25	服务期	本项目服务期为 2 年 10 个月，首年度签订 10 个月合同，在满足以下条件可续签第二、第三年度（12 个月）合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人上一年度合同服务综合评定通过。以上条件不满足的，采购人有权单方终止本项目，且无需向中标人承担任何责任。投标人应承诺按投标报价提供 2 年 10 个月服务，并综合考虑投标成本及风险。
26	付款方式	分期支付。项目分阶段验收后，中标人向采购人提供发票及银行帐号，经采购人审核通过后向中标人支付款项。 1. 采购人在项目实施前对中标人服务准备情况进行项目实施前验收，验收合格的，支付合同总金额的 20%。 2. 合同总金额的 80% 在服务期内分期支付。服务期内，采购人制定服务质效考核标准，按月对中标人进行考核验收。验收合格的，按照当月实际在岗人天数全额计算应支付服务款；验收不合格的，按规定扣除当月服务款项。服务款原则上以每 3 个月作为一个付款周期，特殊情况由双方协商处理。
27	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
28	招标代理服务费	（一） 招标代理服务费由中标人向招标代理机构缴纳。 （二） 根据国家发展和改革委员会办公厅《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格【2003】857 号）文

		<p>件相关规定。由中标方按中标金额根据下表算法收取招标代理服务费，具体收取方式如下表服务所示。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>类别 金额(万元)</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.50%</td> <td>1.50%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>1.10%</td> <td>0.80%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.80%</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.50%</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td>0.25%</td> <td>0.10%</td> </tr> <tr> <td>10000-100000</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>100000 以上</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：（1）按本表费率计算的收费为招标代理服务的收费基准价格。 （2）招标代理服务收费按差额定率累进法计算。 （3）中标人须在中标公告公示期结束后，领取《中标通知书》前，向采购代理机构缴纳代理服务费。 （4）招标代理服务费以现金或银行汇票形式交付。 （5）招标代理服务费不足 8000 元的，按 8000 元收取。</p>	类别 金额(万元)	货物招标	服务招标	100 以下	1.50%	1.50%	100-500	1.10%	0.80%	500-1000	0.80%	0.45%	1000-5000	0.50%	0.25%	5000-10000	0.25%	0.10%	10000-100000	0.05%	0.05%	100000 以上	0.01%	0.01%
类别 金额(万元)	货物招标	服务招标																								
100 以下	1.50%	1.50%																								
100-500	1.10%	0.80%																								
500-1000	0.80%	0.45%																								
1000-5000	0.50%	0.25%																								
5000-10000	0.25%	0.10%																								
10000-100000	0.05%	0.05%																								
100000 以上	0.01%	0.01%																								
29	其他规定	<p>一、本须知与招标文件内容有不一致的以本表内容为准(招标公告除外)；</p> <p>二、供应商价格计分和招标代理服务费收费依据：投标总价（10 个月）</p> <p>三、述标要求：</p> <p>（1）述标时间及顺序：以投标文件递交签到的先后时间顺序进行。</p> <p>（2）述标时间：不超过 20 分钟。</p> <p>（3）现场述标方式及设备：原型演示，由投标人代表讲述，每家供应商不超过 2 位代表参与述标。现场提供电脑、投影屏幕和 VGA 转换接口，所需设备投标人自备。述标现场无</p>																								

		<p>网络。</p> <p>(4) 述标内容详见第三章评标办法及标准评分细则内容。</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 “合格的投标人”是指必须符合下述 1.5.1 至 1.5.5 所有条款的投标人：

1.5.1 符合本招标文件“3.申请人的资格要求”规定；

1.5.2 正式报名并合法取得招标文件，并通过资格预审（如有）；

1.5.3 按招标文件的规定递交了投标文件；

1.5.4 投标人及其制造商与采购人、采购代理机构不存在利害关系；

1.6 “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。

1.7 “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。

1.8 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

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。

1.10 “合格的货物”是指投标人提供的全新的所有货物，必须符合中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准及招标文件要求；其来源地均应为中华人民共和国或与中华人民共和国有官方贸易往来关系的国家或地区。所有进口货物均为合法渠道进口、全新原厂制造与装配的。

1.11 “中标人”指其投标被采购人接受，并与采购代理机构或采购人签订采购合同的投标人。

1.12 “标前会”是为了便于潜在投标人完整、准确地理解招标文件，由采购人和采购

代理机构组织召开会议，解释并澄清招标文件中的技术和商务问题，回答潜在投标人的质疑而组织的会议。

1.13 “项目现场勘察”是采购人组织潜在投标人对项目实施现场的经济、地理、地址等客观条件和环境进行现场调查。潜在投标人勘察项目现场所发生的费用自理。潜在投标人自行负责在勘察项目现场时发生的人员伤亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其他损失和损害（包括因此所发生的费用由潜在投标人自理）。

1.14 “实质性响应”是指符合招标文件的所有要求、条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留是指影响到招标文件规定的范围、内容和技术要求，或限制了采购人的权力和投标人的义务的规定。而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

1.15 “运输保险费”指设备由制造厂仓库运至设备交货地点（车板交货）所发生的公路、水路、铁路、航空运费、装卸费、包装费及相关的运杂费与保险费之和。

1.16 “设备交货地点”指采购人指定的货物运至地点。

1.17 “质保期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，买方无需支付任何费用。

1.18 “保修期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，在正常操作和使用条件下，设备、产品发生故障和损坏，买方只需支付更换配件的费用，无需支付维修人工的费用。

1.19 “交货期”是指货物到达采购人指定交货地点的时间。

1.20 “完工期”是指货物到达采购人指定交货地点，并且完成安装、调试，验收合格交付使用的时间。

1.21 “时间”是指招标文件中规定的时间除特别说明外，均指北京时间。

1.22 “天”是指日历日。其中1个月按30天计算，1年按365天计算。

1.23 “工作日”是指国家规定的工作时间，不含法定的节假等休息日。

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.申请人的资格要求

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 不存在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情形。

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，应当提供法定代表人的授权委托书及投标人代表身份证明。

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 供应商为联合体形式的，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 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.2 产品属于政府强制采购节能产品、环境标志产品范围，且在财政部等部门发布的节能产品政府采购品目清单、环境标志产品政府采购品目清单；市场监管总局发布的参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的。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，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商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。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，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 如果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。所有内容均以网上公告形式发布。投标人有义务上网查看，公告一经上网发布，即视为送达。

12.偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★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”等文字规定或标注“★”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(采购人可根据项目实际情况增加★条款)

14.1 投标文件包括但不限于下列内容（投标文件应编制目录）

评标指引表

14.1.1 价格及商务部分：

★(1)投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

★(2)开标一览表

(3)分项价格表

(4)商务条款偏离表

(5)投标保证金凭证

★(6)供应商符合投标人资格条件的证明文件

(7)符合政府采购政策的证明材料

(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) 项目整体认识

(2) 项目系统平台技术服务方案

- (3) 培训方案
- (4) 沟通机制
- (5) 培训方案
- (6) 拟派坐席团队要求
 - (7) 拟派驻场管理人员情况
- (8) 拟派项目经理情况
- (9) 项目完成（服务期满）后的服务承诺
- (10) 其他工作制度
- (11) 技术响应与偏离表
- (12) 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，评标委员会将在相对应的评审项中给予扣分或不给分，详见第三章评标办法及标准。（如有样品）

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 投标人报价只允许有一个报价，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，投标人应按投标人须知前附表要求的方式提交，在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构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，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或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 投标文件应密封，封套加贴封条，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和标记，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已缴纳投标保证金的证明文件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。

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；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.资格审查及符合性审查

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) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (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) 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、重大税收违法案件当事人名单、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。

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。

23.3 详细的资格审查及符合性审查详见第三章评标办法及标准。

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。

24.1 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。

24.2 评标委员会工作要求

24.2.1 本着公平、公正的原则，严格按照招标文件各项规定和要求严谨、客观地进行评标。

24.2.2 必须按同一标准对待所有投标人。（如提供同一品牌、同一型号、相同配置的投标人，其相涉及的技术得分理应相同。）

24.2.3 各评委必须以书面的形式作出自己评标意见的记录，并签名确认。

24.2.4 当评委意见不同时，采用少数服从多数的原则。在保留评委个人意见的前提下，服从多数评委意见。

24.2.5 除非招标文件中有明确规定，评委会判断投标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不靠其它外部证据。评委会不接受投标人主动提出的澄清或说明。

24.2.6 除招标文件明确规定的投标无效情形、投标予以否决的情形外，评标委员会应谨慎确定投标无效、投标否决。

24.2.7 如评委不按上述规定进行评标，则该评委评标结果无效；如评标结果无效的评委数量超过评委总数的半数，则重组评委会重新评标。

24.2.8 评委对评标结论持有异议的，应以书面形式阐述其异议，但必须尊重多数评委的意见，在评标结论上签字。如其不书面陈述或拒不签字的，则视其同意评标结论。

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 投标文件的资格性审查和符合性审查。

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密封、签署、盖章的；
- (2)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3)投标有效期不足的；

- (4)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5)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。

(5)对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

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。

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。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且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，且按照评审因素的量化指标（技术指标或服务方案）评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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)投标人的总报价或每坐席服务单价超过了最高限价，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。投标人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。

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，视为放弃中标，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。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 质疑书内容要求：

提出质疑的投标人应保证提出质疑内容及相应证明材料的真实性及来源的合法性,并承担相应的法律责任。质疑书应当包含下列内容:

- (1) 有明确的质疑请求;
- (2) 有明确的质疑对象;
- (3) 因质疑事项而受损害的权益;
- (4) 有合理的事实和依据;
- (5) 法律、法规和规章规定的其他材料。

36.6 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.发生下列情况之一,投标人将被列入不良记录名单,在 1~3 年内禁止参加政府采购活动,并予以公告:

- (1)开标后在投标有效期内,投标人撤回其投标;
- (2)中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同;
- (3)中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同,或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的;
- (4)将中标项目转让给他人,或者在投标文件中未说明,且未经采购招标机构同意,将中标项目分包给他人;
- (5)拒绝履行合同义务的;
- (6)《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形;
- (7)其他违反法律法规相关规定的情形。

38.其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39.未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40.文件解释权

40.1 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

1.采用最低评标价法的

(1)评标因素：投标文件满足招标文件全部实质性要求的投标报价。

(2)资格性审查和符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3)核价原则详见投标人须知 26.2。

(4)价格扣除原则：

①对小型或微型企业以，监狱企业，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。供应商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”)及其要求的证明文件，监狱企业，支持残疾人福利性单位须在投标文件中提供相关证明文件，否则在评审时将不给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下)，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划型标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

2.采用综合评分法的

(1)评标因素：详见评分细则表

(2)符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3)核价原则详见投标人须知 26.2。

(4)价格扣除原则：

①对小型或微型企业以及监狱企业，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。供应商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”)及其要求的证明文件，监狱企业，支持残疾人福利性单位须在投标文件中提供相关证明文件，否则在评审时将不给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下),且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的,对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件:符合小型或微型企业划型标准,提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物;

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织,与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

3. 评标会议

3.1 开标会结束后召开评标会议,评标委员会由招标方依法组建,负责评标活动。

评标委员会的组成及行为规范执行《评标委员会和评标方法暂行规定》七部委令 12 号和中华人民共和国财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》,具体规定如下:

3.1.1 采用公开招标及邀请招标的,评标委员会由采购单位代表和有关技术、经济等方面的专家组成,成员人数为 5 人以上(含 5 人)单数,其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

3.1.2 采购单位代表须持本单位签发的《评标授权书》参加评标。

3.1.3 采购单位无代表参与评标,应在开标前三个工作日提交《采购单位不派评委参与项目评标承诺书》给招标代理机构。

3.2 评标定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

3.3 评标活动依法进行,任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

3.4 评标过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

3.5 开标后,直到授予中标人合同为止,凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评标有关的其他任何情况均严格保密。

4. 向评标委员会提供的资料

4.1 公开发布的招标文件,包括图纸、服务清单、答疑文件等;

4.2 其他评标必须的资料。

4.3 评标委员会应当认真研究招标文件,至少应了解熟悉以下内容:

- (1) 招标的目的；
- (2) 招标项目需求的范围和性质；
- (3) 招标文件规定的投标人的资质、财政预算限额、商务条款；
- (4) 招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；
- (5) 招标文件所列示的废标条件；

6. 独立评标

7.1 评标委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评标报告的工作程序。

评标信息

投标文件初审表

资格性检查表	
1	投标人不具备招标资质要求，或未提交相应资格证明材料(详见招标文件第一章 投标邀请和招标文件投标人须知正文二、申请人的资格要求，其中未列示的资格要求不得导致废标。)
1.1	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求规定：①提供依法缴纳税收的证明；②投标人财务审计报告复印件或扫描件(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务审计报告，证明文件详见招标文件第五章附件 6-2-3 备注内容)、依法缴纳社会保障资金的相关材料；③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(附件 6-2-4)；④近 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的相关说明。(格式及要求详见招标文件第五章附件 6-2-5)
1.2	具有独立法人资格或能够独立承担民事责任的其他组织；(提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章)；
1.3	投标人在信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查无不良信用记录(不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的)，评标现场，以工作人员现场查询信息为准，投标文件中无需提供。
1.4	本项目允许分包，不接受进口产品投标。
2	投标人不具备国家有关法律规定的有关资质的。
符合性检查表	
1	资格性检查中存在缺漏或内容不符的情况
2	将一个包中的内容拆开投标
3	招标文件未规定允许有替代方案时，对同一服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案
4	投标总价高于采购预算，或坐席每月单价超过预算限额，或未按照招标文件的报价要求进行报价的

5	同一项目出现两个及以上报价，按规定又无法确定哪个是有效报价
6	投标文件载明的招标项目完成或服务期限不满足招标文件规定的
7	所投产品、工程、服务在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会来做出评判）
8	《商务条款偏离表》或《技术响应与偏离表》所填写“偏离情况”和“投标规格”与投标文件实质内容不符的
9	投标报价有严重缺漏项目
10	符合招标文件规定的废标条款的
11	法律、法规规定的其他情形

评分细则

本次评标采用综合评分法，评标委员会对每个通过资格性检查和符合性检查且报价不超过预算控制金额的投标供应商，按照招标文件中规定的各项因素进行量化打分，以算术平均的方式对所有评标委员会成员的独立评分进行汇总，计算出每个投标人的商务标及技术标得分。

评委会在评标时，按照以下量化的评审因素进行评分：

评分项及评分规则				权重
一、价格部分				10
综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。				评分方式 按公式 计算
二、商务部分				25
序号	内容	权重	评分规则	评分方式
1	企业资质	10	<p>评审内容及标准：</p> <p>(1) 投标人通过中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会颁发的信息技术服务标准 ITSS 能力认证的，一级 4 分，二级 3 分，其余不得分；</p> <p>(2) 提供隐私信息管理体系 ISO27701 认证的，得 2 分；</p> <p>(3) 提供个人信息保护管理体系 ISO27018 认证的，得 2 分；</p> <p>(4) 提供信息安全管理体体系 ISO27001 认证的，得 1 分；</p> <p>(5) 提供省级（含副省级）高新技术企业认定管理机构颁发的高新技术企业证书的，得 1 分；</p> <p>证明材料：提供以上证明文件扫描件或复印件加盖投标人公章，未按要求提供或超过有效期的不得分。</p>	评委打分
2	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	10	<p>评审内容及标准：</p> <p>(1) 投标人具有用户身份认证或用户识别类发明专利，每提供 1 个可得 2 分，本项最多可得 4 分。</p> <p>(2) 投标人具有智能客服或语音客服类发明专利，每提供 1 个可得 2 分，本项最多可得 6 分。</p> <p>证明材料：提供国家知识产权局颁发的有效的产权（或专利）证书等证明材料作为得分依据。以上资料均要求提供扫描件，原件备查。</p>	评委打分
2	同类项目案例	5	<p>评审内容及标准：自 2018 年起，截至本项目招标公告发布日，投标人具有同类技术咨询服务或智能客服项目经验的，每提供 1 个有效案例得 1 分，最高可得 5 分。以案例合同签订时间为准。续签合同的按 1 个有效案例计分。</p> <p>证明材料：提供合同关键页和甲方盖章的项目验收证明</p>	评委打分

			(项目未完结的可提供阶段性验收证明)复印件或扫描件 加盖投标人公章,并提供甲方联系人和联系方式。	
三、技术部分				65
序号	内容	权重	评分规则	评分方式
1	项目认知	10	<p>评审内容及标准: 投标人对涉税软件技术咨询、税费政策流程咨询等工作性质、工作内容、工作方式、工作标准等的认知与理解,评标委员会按照以下标准打分:</p> <p>(1) 熟悉税务咨询工作内容和流程,对项目需求理解把握准确,对项目重点难点分析准确到位并提出合理化建议,得10分;</p> <p>(2) 对项目需求的理解及分析基本全面,对项目目标和服务内容把握准确,了解税务咨询工作内容和流程,得6分;</p> <p>(3) 对项目理解及分析较为简单,或存在一定的偏差,得2分;</p> <p>(4) 未按要求阐述对项目需求的理解及分析,或简单重复招标文件采购需求,或对项目需求理解存在重大偏差,不得分。</p>	评委打分
2	项目实施 方案	8	<p>评审内容及标准: 投标人制定技术咨询服务项目实施方 案,针对时间进度控制、人力资源安排、风险控制和质 量保证进行详细阐述。评标委员会按照以下标准打 分:</p> <p>(1) 对项目有清晰、合理、完整的时间进度控制,人 力资源安排、风险控制和质量保证措施合理、完整, 方案可操作性强,得8分;</p> <p>(2) 对项目有较合理的时间进度控制和人力资源安 排,风险控制和质量保证措施合理,得5分;</p> <p>(3) 提供简单的实施服务方案,内容基本完整的,得 2分。</p> <p>(4) 无项目时间进度控制和人力资源安排方案,或方 案不合理、风险控制和质量保证难以保障的,不得分。</p>	评委打分
3	技术设计 方案	10	<p>评审内容及标准: 详细阐述本项目技术设计方案,围 绕纳税人的需求管理形成闭环;能连接甲方的主要信 息化工作平台、征纳互动平台,形成基于客服系统和 语音系统的先进方案,并具有相关知识产权确保落地 实施的技术实力。方案内容包括但不限于技术架构、 数据结构、应用接口、系统部署方案、智能咨询助手 的设计要有清晰的思路和设计方案,同时在方案实现 上,要在保护纳税人隐私安全的前提下,兼容开放,技 术实现具备身份认证、智能识别能力,语音交互能力。 评审委员会按照以下标准打分:</p> <p>(1) 技术设计方案完整、科学、先进,熟悉了解项目 相关业务数据结构,针对系统技术架构设计、安全设计 、应用接口设计阐述合理;对对接数字化工作平台、多 渠道介</p>	

			<p>入，隐私安全有完整合理设计；对智能客服、知识图谱等有完整设计、子系统衔接设计、人工智能技术支撑应用落地设计，得 10 分；</p> <p>(2) 技术设计方案完整、基本满足项目需求，基本了解项目相关业务数据结构，应用接口设计合理，系统部署方案具备一定的可靠性、可扩展性的，对各项技术点有设计方案，得 6 分；</p> <p>(3) 技术设计方案基本完整，基本响应项目需求，能简单阐述项目相关业务数据结构、仅介绍各业务模块功能设计没有体现业务联动性设计的，得 2 分；</p> <p>(4) 未按要求提供技术设计方案，或对项目相关业务数据结构、应用接口理解存在重大偏差，不得分。</p>	
4	运营管理方案	5	<p>评审内容及标准：</p> <p>(1) 提供坐席人员业务培训方案，明确师资力量、课程安排、培训周期、培训教材、培训方式等。</p> <p>(2) 提供咨询中心现场管理方案，明确技术咨询中心现场工作守则、排班规则等。</p> <p>(3) 提供人员绩效管理方案，明确工作量管理、服务质量管理、坐席投诉管理、个人纪律管理、奖惩机制、淘汰机制等。</p> <p>(4) 提供完善的常态化沟通协调方案，便于及时沟通汇报服务过程中出现的常规性事项；提供咨询服务应急处理方案，针对突发性或集中性咨询热点、系统宕机等情况明确处理措施和流程。方案完整且可操作性强的。</p> <p>(5) 提供项目完成（服务期满）后的服务承诺方案，体现对于合同到期后的业务延续性及交接的工作安排。</p> <p>以上方案逐项评分，每项 1 分，共 5 分。方案完整且可操作性强的，每个得 1 分；未提供方案，或方案不合理、内容不完整的，不得分。</p>	评委打分
5	坐席团队情况	10	<p>评审内容及标准：</p> <p>1. 专业（共 6 分）</p> <p>(1) 计算机类专业或取得国家计算机等级考试证书的人数达到总人数的 80%或以上的，同时经济类、法律类专业人数达到总人数的 20%或以上，得 6 分；</p> <p>(2) 计算机类专业或取得国家计算机等级考试证书的人数达到总人数的 70%或以上，不足 80%的，同时经济类、法律类专业人数达到总人数的 15%，不足 20%的，得 4 分；</p> <p>(3) 计算机类专业或取得国家计算机等级考试证书的人数达到总人数的 60%或以上，不足 70%的，同时经济类、法律类专业人数达到总人数的 10%或以上，不足 15%的，得 2 分；</p> <p>(4) 未达以上条件不得分。</p> <p>2. 工作经验（共 4 分）</p>	评委打分

			<p>(3) 最近 2 年内累计具有 12 个月以上软件技术咨询服务工作经验的人数达到总人数的 80%或以上, 得 4 分; 达到 70%或以上, 不足 80%的, 得 3 分; 达到 60%或以上, 不足 70%的, 得 2 分; 达到 50%或以上, 不足 60%的, 得 1 分; 50%以下不得分。</p> <p>证明材料: 提供以上人员名单列表, 含专业、年龄、工作经验情况简介等, 加盖投标人公章。</p>	
6	管理团队情况	6	<p>评审内容及标准:</p> <p>1. 项目管理团队(项目经理 1 人+驻场管理人员至少 2 人), 均具有两年以上客服中心管理工作经验的, 得 3 分, 未满足条件不得分。</p> <p>2. 管理人员获得信息系统项目管理师、CPMP 二级(项目管理师)、PMP(项目管理专业人员)、IPMP C 级(国际项目经理)、PRINCE2 Practitioner(Prince2 从业资格)等任一资格或更高级别认证的, 每提供 1 人得 1 分, 最高 3 分, 未满足条件不得分。</p> <p>证明材料:</p> <p>(1) 提供以上相关人员证书, 加盖投标人公章。</p> <p>(2) 提供投标人出具的相关人员在本单位工作的承诺函(格式不限)。</p>	评委打分
7	述标	16	<p>评审内容及标准: 投标人进行原型演示, 评审委员会按照以下标准打分:</p> <p>1. 全媒体坐席演示(共 6 分)</p> <p>要求坐席人员处理打入电话、外拨电话、邮件、网络聊天等功能集成在一个话务员终端之中, 展示客户信息弹出及查询功、通话记录、工单记录、网络在线聊天记录界面及功能等。</p> <p>(1) 演示内容完整, 实现方式科学、安全可行、咨询体系考虑充分的, 得 6 分;</p> <p>(2) 演示基本满足采购要求, 得 3 分;</p> <p>(3) 演示内容不完整, 或与业务需求存在一定偏差, 得 1 分;</p> <p>(4) 演示效果完全不满足业务需求或无演示, 不得分。</p> <p>2. 智能客服演示(共 6 分)</p> <p>提供基于知识图谱税务客服咨询可视化辅助支撑, 内容包括: 支持客服咨询知识图谱检索、全链条展示; 客服咨询知识导航专题纠偏推荐; 基于问题语义分析的知识元素匹配及精准结果回答; 支持知识碎化、咨询历史图谱功能。</p> <p>(1) 演示内容完整, 实现方式科学、安全可行、咨询体系考虑充分的, 得 6 分;</p> <p>(2) 演示基本满足采购要求, 得 3 分;</p> <p>(3) 演示内容不完整, 或与业务需求存在一定偏差, 得 1</p>	

		分； (4) 演示效果完全不满足业务需求或无演示，不得分。 3. 运营管理功能演示（共 4 分） 演示呼叫中心整体运行情况监控，内容包括：可监控呼叫中心呼入、呼出的通话情况；可监控满意度评价（工单处理情况）；可监控座席接待情况；可监控客户接入情况；监控界面可根据客户的需求进行自定义配置。 (1) 演示内容完整，实现方式科学、安全可行、咨询体系考虑充分的，得 4 分； (2) 演示基本满足采购要求，得 2 分； (3) 演示内容不完整，或与业务需求存在一定偏差，得 1 分； (4) 演示效果完全不满足业务需求或无演示，不得分。	
--	--	---	--

注：1. 有取值范围的，含下限值，不含上限值。每一项的得分均不能超过该项最高分值。

2. 缺项则该项为 0 分或不合格为 0 分。

3. 价格、技术、商务部分为针对项目具体情况设置项目，累加满分为 100 分。

4. 评委会将对各投标文件进行书面的量化评定，得分精确到小数点后两位。

5. 如需查验原件，招标组织机构或招标人将提前通知各供应商，各供应商应在规定时间内提交原件备查，如经通知后未提交原件的或未按时提交原件的该评分项不得分。所有递交的原件备查资料在核验完毕后，归还各投标供应商。

6. 以上评分细则表中要求提供证明文件的均为复印件或扫描件或截图加盖公章，要求原件的除外。

7. 未按要求提供相关材料或证明文件不清晰导致无法识别的不计得分。

第四章 拟签订的合同文本

重要说明：本章内容为拟签订的采购合同基础范本，投标人对本章规定有异议的应在投标文件商务条款偏离表或技术条款偏离表中声明，未作声明者视为认可本合同基础范本。本项目最终合同依据中华人民共和国民法典及相关法律法规、采购内容、招标文件、中标人的投标文件以及项目的实际情况编制。总合同由市局签订，另附采购数量和金额确认表作为附件，供基层单位和供应商确认。

国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心
项目合同

合同编号:

签订地点: 国家税务总局深圳市税务局

签订日期: 2021 年 月

甲 方: 国家税务总局深圳市税务局

地 址: 深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系人: 陈梅君

电 话: 83418114

邮政编码: 518048

乙 方:

地 址:

联系人:

税务登记号:

开户行:

电 话:

帐 号:

邮政编码:

合同正文

一、引言

根据国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目的采购结果，深圳市税务局（以下简称甲方）选择_____公司（以下简称乙方）作为该项目的中标方，负责承担国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目的建设和服务工作。

为了项目顺利实施，合同双方在平等互惠的基础之上，经友好协商，就国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规签订本合同。

本合同由双方在深圳市税务局签订，经各方协商确认，一致同意以下条款，并共同信守。

二、合同术语

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局深圳市税务局。
2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即_____。
3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件以及补充协议。
4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。
5. “方案”系指根据合同规定，乙方须向甲方提供的所有技术资料（包括但不限于技术方案、实施方案和专业技术资料）。

三、合同构成

本合同由以下部分组成,均具有同等法律约束力:

- 1.合同正文;
- 2.项目招标文件;
- 3.乙方投标文件;
- 4.本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

四、合作方式及范围

甲方委托乙方作为国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目运维服务的承包商，乙方对此项目的进度和质量负责。本合同各方的合作仅限于本合同及相关附件条款的规定范围，其他在本合同及相关附件条款规定范围之外的任何情况对合同各方均不具有约束力。

五、服务内容

乙方向甲方提供咨询坐席 129 名，其中，专门从事专票电子化咨询的不少于 10 名，专门从事电子税务局咨询的不少于 20 名，专门从事@深税咨询的不少于 8 名，专门从事个人所得税 APP 和自然人申报客户端咨询、出口退税系统咨询、一般纳税人申报客户端咨询、社保征收扣缴等技术咨询的应根据实际业务需求量，按甲方要求从涉税软件开发单位购买。

乙方在合同期内，在甲方指定的服务地点为甲方指定对象提供涉税软件技术咨询、税费政策流程咨询和与咨询工作相关的服务。

（一）服务工作内容

1.咨询业务范围:

（1）纳税人提出的各种涉税费软件技术问题的咨询解答工作，包括但不限于纳税人增值税网上申报系统、发票认证系统、防伪税控开票软件、增值税发票勾选确认平台、电子发票公共服务平台、点下代开 APP、个人所得税 APP、自然人税收管理系统扣缴客户端、生产企业出口退税申报系统、外贸企业出口退税申报系统、出口退税综合服务平台、出口退税子系统、深圳市电子税务局等涉税软件和网络平台的操作指引咨询。

（2）纳税人提出的各种税收业务问题的咨询解答工作，包括但不限于增值税、企业所

得税、个人所得税、房产税、城镇土地使用税、耕地占用税、印花税、契税、土地增值税、车船税、车辆购置税、消费税、环境保护税、城市维护建设税等税种，教育费附加、地方教育费附加、文化事业建设费、水土保持补偿费等属于税务机关征管的非税收入和社会保险费、残疾人就业保障金等的政策和办理流程咨询。

(3) 处理“好差评”回访。

2.对纳税人提出的疑难问题予以准确、详尽地登记工单，并在规定的时间内回复纳税人。

3.受理纳税人对深圳市税务局工作相关的意见建议并及时上报给采购人。

4.每日汇总纳税人提交的热门问题咨询，通过分类方式形成书面报告上报给采购人。

5.定期进行专题回访，评估纳税人对坐席人员的满意度。

6.电话咨询提供 7×24 小时智能语音服务，网络咨询提供 7×24 小时智能咨询服务，按照采购人工作时间安排提人工服务。中标人提供的智能应答服务渠道，应提供如微信小程序、WEB 平台以智能机器人方式自动解答问题。如遇业务培训、上级工作检查或其他特殊事项等客观原因，中标人应按采购人需求合理延长服务时间。

7.按采购人要求归集服务数据，报送与咨询工作相关的各类统计分析报告。

8.按采购人要求完成知识库、智能问题库搭建和税费相关问题整理、维护工作。

9.按采购人要求提供涉税应用软件、税费政策和办理流程的培训服务。

10.按采购人要求开展与税务咨询服务相关的其他工作。

(二) 咨询服务渠道

技术咨询中心服务渠道包括技术咨询热线电话、网络在线客服、微信公众号征纳互动、@深税、总局 12366 纳税服务平台、智能咨询机器人以及采购人指定使用的其他咨询渠道。

(三) 运维服务内容

提供技术咨询中心正常运行所需的通信平台、码号资源、网络硬件设备、咨询平台应用系统和办公设备、办公家私等，满足 150 名网络在线客服和 50 名电话咨询坐席同时上线提供服务。中标人应实时监控，定期排查，及时排除解决相关故障。涉及的通信平台、网络建设、应用系统等技术要求须符合项目招标文件“第六章 项目采购需求”中第三点、第七点相关规定。

六、服务保证

(一) 服务内容保证

1.承诺在服务期内不出现因各种原因停止服务的情况。

2.满足系统 7×24 小时不间断为纳税人提供服务的可靠性要求。

3.保证能够提供“网络在线咨询”、“人工语音”、“自动语音”、“智能咨询”等服务方式。

4.保证按采购人的要求配备并培训坐席人员，考核不合格的不允许上岗。

5.保证按采购人的要求的上线时间完成各项准备工作，确保技术咨询中心正常运行。

6.提供切实可行的安全保障措施，遵守保密制度。

7.保证对“不满意”的纳税人进行回访，分析不满意原因并及时改进或跟进，直至纳税人满意。

(二) 培训考核保证

中标人需按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对坐席人员的业务培训（含涉税软件系统技术培训、税费政策流程培训、服务礼仪和沟通技能培训等），根据咨询中心运营的特点，定期对坐席人员进行技能等考核，提升服务质量。培训由中标人负责，采购人在需要时提供必要的协助。中标人必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

中标人必须针对话务员提供如下具体培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。

- 1.新员工培训。课程培训对象：新招聘员工。
- 2.在职员工培训。课程培训对象：正式入职一个月以上的话务员。
- 3.管理人员培训。课程培训对象：班组长、主管、运营管理及业务支撑员工。

中标人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。

（三）技术保证

1.制定应急预案，当出现技术咨询中心无法接通人工服务时，技术人员应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门对出现的问题进行修复，保证技术咨询中心能尽快恢复正常运行。

2.每日巡查电脑、话机和大屏实时监控设备是否正常，保证硬件设施的正常运行，确保坐席人员能够正常为纳税人服务。

（四）待遇及人员保证

1.中标人应与相关 129 名坐席人员建立劳动关系，保证其员工应有的工资及福利待遇，包括但不限于以下内容：

- （1）中标人须在本项目中承诺提供配备日常办公用品；
- （2）中标人须制作统一的工装，选择服装的款式、材料等均须征求采购人意见。定制服装包括冬装 1 件；西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带，上述各 2 件（套）；黑色皮鞋 1 双。

（3）为在技术咨询中心项目工作满半年的话务员提供每年一次的体检，体检项里包含职业病检查（如耳、眼等）；

（4）员工可以按国家相关规定享受法定节假日；

（5）提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等，提供专业学习和能力提升培训，并在报价详细清单中明确以上服务的具体构成。

2.中标人应保证在采购人目前正在使用的坐席人员自愿的前提下，承接现有坐席人员继续提供服务；并承诺在服务到期后，在采购人有需要且员工自愿的前提下，将项目员工留采购人继续使用。

（五）员工储备

中标人针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况制定人才储备计划，保障有充分的人员补充渠道，确保人员在岗率，满足项目用人需求。符合项目人员使用标准的储备人员应达到项目采购总人数的 5%。

七、服务期间

服务期：合同签订且人员到位之日起 10 个月内。

八、双方主要权利和义务

（一）甲方主要权利和义务

1.甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容,有权阐述对具体问题的意见和建议。可以派技术、业务人员参与本项目，并按照双方确定的安排进行工作。

2.当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求限期更换乙方人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

3.甲方应根据工作实施计划确定工作安排与日程，并协助乙方一起负责实施项目。

4.负责项目实施过程中与甲方有关的组织、协调工作。

5.在乙方按照本合同约定妥善履行义务的前提下，甲方应按照合同规定按时支付合同款项。

（二）乙方主要权利和义务

1.按合同规定按时保质地提交项目交付物，包括阶段性交付物和最终交付物；

- 2.根据项目开发进度计划制定各实施阶段的详细工作计划;
- 3.根据项目的需要及时调配项目所需的各类人员,人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质,人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致;
- 4.及时向甲方书面说明提交阻碍项目进展的问题以及解决方案;
- 5.乙方保证向甲方提供产品的权利归属的合法性和真实性,否则,将承担由此产生的一切法律后果;
- 6.服务期间乙方所需的办公设施和通讯费用、计算机软件、硬件,由乙方自行解决。

(三) 双方的社会责任

双方在此确认,甲乙双方合作的内容必须符合国家法律、法规,否则一方有权拒绝执行。违反国家法律法规包括以下内容:

- 1.违反宪法所确定的基本原则的;
- 2.危害国家安全,泄露国家秘密,颠覆国家政权,破坏国家统一的;
- 3.损害国家荣誉和利益的;
- 4.煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的;
- 5.破坏国家宗教政策,宣扬邪教和封建迷信的;
- 6.散布谣言,扰乱社会秩序,破坏社会稳定的;
- 7.散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的;
- 8.侮辱或者诽谤他人,侵害他人合法权益的;
- 9.含有法律、法规及相关规定禁止的其他内容的。

九、服务规范及流程

乙方应严格按照甲方要求的咨询服务流程、服务标准、服务规范等相关规定执行。

十、实施人员

(一) 管理团队

- 1.项目管理团队不少于 3 人,含项目经理至少 1 人,管理人员至少 2 人。
- 2.项目管理团队人员具有两年以上客服中心项目管理工作经历。
- 3.项目管理团队人员获得 CPMP 二级(项目管理师)、PMP(项目管理专业人员)、IPMP C 级(国际项目经理)、PRINCE2 Practitioner(Prince2 从业资格)、CC-CMM(呼叫中心能力成熟度模型)、CCSO(呼叫中心服务质量和运营管理规范)或 COPC(客户服务绩效和管理标准)等任一资格或更高级别认证为佳。
- 4.项目经理主要负责项目的总体把控、项目进度控制、协调各方关系、及时解决项目组呈报的问题、统筹管理项目重要事项,保障技术咨询中心各项工作顺利开展。
- 5.管理人员包括业务管理人员和技术管理人员。其中,业务管理人员主要负责技术咨询中心日常运营事务,包括人员考勤、工作监控、培训跟进,与采购人进行工作汇报和沟通等;技术管理人员主要负责对网络通讯、应用系统及相关硬件进行定期巡检,排查故障,保障技术咨询中心正常运行。

(二) 坐席团队

- 1.坐席人员年龄原则上不超过 40 岁。
- 2.坐席人员包括一线坐席和二线坐席。一、二线坐席人数在保障接通率的前提下,由中标人与采购人根据实际工作需要协商并按需调整,原则上二线坐席和一线坐席人数比不高于 1:15。
- 3.坐席团队中,专门从事专票电子化咨询的不少于 10 名,专门从事电子税务局咨询的不少于 20 名,专门从事@深税咨询的不少于 8 名,专门从事个人所得税 APP 和自然人申报客户端咨询、出口退税系统咨询、一般纳税人申报客户端咨询、社保征收扣缴等技术咨询的应根据实际业务需求量,按甲方要求从涉税软件开发单位购买。上述人员在该涉税软件开发

单位从事技术开发、咨询等相关工作的年限不得少于 6 个月。

4.坐席人员中，计算机类专业或取得国家计算机等级考试证书的人数和经济类、法律类专业人数比例、具有软件技术咨询服务工作经验的人数比例都不得低于投标时的承诺值。

5.一线坐席人员，负责受理、整理、解答或解决各项涉税软件技术和税费政策流程问题并接受考核等；二线坐席人员，负责对一线坐席提供业务支撑，解决一线坐席求助问题、各类疑难问题、工单处理、服务回访工作等。

以上所有人员一经确定不得随意调换，如有特殊情况，须报经采购人同意后方可调换。

十一、验收标准

甲方负责对乙方服务情况进行验收，包括服务实施前验收和服务实施情况验收两种方式。

（一）服务实施前验收

服务实施前验收合格的标准为：甲方按照招标文件“第六章 项目采购需求”中的“第一节 技术需求部分”对乙方进行验收，包括但不限于人员、制度、方案等情况，并对拟派人员资质进行查验，达到上线要求的视为验收合格。

（二）服务实施情况验收

甲方按月对乙方咨询服务工作量、服务质量、工单按时办理率、纳税人满意率、服务投诉情况、不定期工作检查效果、系统运行稳定性、人员在岗和储备情况进行考核评分。考核得分满分为 100 分，考核指标及评分标准明细如下：

1.咨询服务工作量

（1）咨询需求量 ≤ 80 次/人日时，接通率应达到 98%。未达标准的，每少 1 个百分点扣除当月考核得分 1 分（不足 1 个百分点按 1 个百分点计算，下同）。

（2） 80 次/人日 $<$ 咨询需求量 ≤ 100 次/人日时，接通率应达到 95%，未达标准的，每少 1 个百分点扣除当月考核得分 1 分。

（3）咨询需求量 > 100 次/人日时，人均会话次数不低于 85 次/日，未达标准的，每少 1 次扣除当月考核得分 1 分（不足 1 次按 1 次计算，下同）。

2.服务质量

当月服务质量得分为按照《服务质量考核标准》考评的最终得分。其中，语音（电话）类服务质量每月不得低于 85 分；非语音（网络咨询）类服务质量每月不得低于 90 分。当月服务质量得分低于上述考核标准分值时，按负偏离数扣除当月考核得分。

扣分值=标准分值-当月服务质量实际得分

3.工单按时办理率

工单按时办理率应达 100%。未达标准的，咨询类工单每少 1 个百分点扣除当月考核得分 1 分；投诉、举报类每少 1 个百分点扣除当月考核得分 2 分。其中，来自国家税务总局、市政府的工单按超期登记、回复和处理的数量扣分，每超期 1 条扣 2 分。

4.纳税人满意率

（1）当月纳税人满意率 $\geq 95\%$ 时，不扣分；

（2） $85\% \leq$ 当月纳税人满意率 $< 95\%$ 时，每少 1 个百分点扣除当月考核得分 1 分；

（3）当月纳税人满意率 $< 85\%$ 时，当月考核得分起评分降至 90 分，同时按照每少 1 个百分点扣 1 分标准执行，其他考核指标扣分标准不变。

纳税人满意率=纳税人评价非常满意或满意量/满意度评价推送总量

5.有效投诉

因业务差错、服务态度问题或系统故障等原因引起的有效投诉，每出现 1 单有效投诉，扣除当月考核得分 3 分；引起舆情的，每次扣除当月考核得分 5 分。

6.不定期工作检查

在各级部门对技术咨询中心工作的不定期检查中，发现接通不畅，或服务质量、规范等各方面存在问题的，按次扣分，每次项扣除当月考核得分 2 分。

7.系统运行稳定性

因通讯线路故障、应用系统故障等原因导致部分或全部咨询服务无法正常开展的，按全年累计次数扣分，全年累计故障次数超过 5 次的，每多 1 次，扣除超过当月考核得分 1 分。单次故障时长超过 3 小时，每次加扣 1 分；因故障影响服务导致投诉、舆情发生的，参考“投诉舆情”标准扣除当月考核得分。

8.人员情况

(1) 流失率。乙方提供的服务团队中，一年内因坐席人员离职、调岗等而累计补充的新人员中，涉税费软件技术咨询工作经验少于 6 个月的人数占总人数的比重。一年内流失率超过 20%的，每超过 1 个百分点扣 1 分，该项在年度最后一个考核月考核。

(2) 在岗人数。一个付款周期内实际上线服务坐席数总数少于采购应上线总数的，按负偏离总数和坐席服务日单价计算扣除应付金额。

负偏离总数=129×付款周期内法定工作日数—付款周期内实际上线坐席总人数。

坐席服务单价=实际中标服务月单价÷21.75。其中，21.75 为法定平均每月工作日数。

本指标不重复参与考核得分计算。

(3) 人员储备。甲方按月检查乙方本项目储备人员情况，符合项目人员使用标准的储备人员应达到项目采购总人数的 5%。不满足要求的，每少 1 人扣除当月考核得分 2 分。

十二、合同款项及付款方式

(一) 合同款项

坐席单价： 元/坐席/月

合同总价款：人民币大写：_____

[RMB 共计 元]。

以上价格单位均为人民币元。以上价款须包含技术咨询中心工作开展所需的全部经营费用和日常运行维护管理费用。经营费用包括但不限于乙方工作人员工资薪酬（含基本工资、五险一金、奖金、福利、加班工资等）、驻场经理费用，培训费用、工装费用、宣传费用、应缴纳的各项税费等各种经营相关的其他费用；日常运行维护管理费用包括网络通讯、咨询平台建设运维、设备租赁（服务器、办公电脑、接线话机和耳机）、办公家私、设备设施维修维护费用及各种与日常运行维护管理相关的其他费用。

甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；除上述合同总价之外，本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

(二) 付款方式

分期支付。项目分阶段验收后，中标人向采购人提供发票及银行帐号，经采购人审核通过后向中标人支付款项。

1.采购人在项目实施前对中标人服务准备情况进行项目实施前验收，验收合格的，支付合同总金额的 20%。

2.合同总金额的 80%在服务期内分期平均支付。服务期内，采购人根据服务验收标准，按月对中标人进行考核验收。验收合格的，按照当月实际在岗人天数全额计算应支付服务款；验收不合格的，每少 1 分扣除当期应付金额的 1%，应付金额为 129 名服务坐席的月服务费用总额。服务款原则上以每 3 个月作为一个付款周期，特殊情况由双方协商处理。

采购人按付款周期对中标人提供的服务坐席数进行考核，付款周期内实际上线服务坐席数总数少于采购应上线总数的，按负偏离总数和坐席服务日单价计算扣除应付金额。

负偏离总数=129×付款周期内法定工作日数—付款周期内实际上线坐席上线总人数

数。

坐席服务日单价=实际中标服务月单价÷21.75。其中，21.75为法定平均每月工作日数。

合同服务期结束后，采购人对中标人服务期内整体服务情况进行综合评定，一个合同期内各月考核平均分低于95分，或单月考核得分低于90分达2次，即视为综合评定不合格，采购人有权终止合作，不签订下年度服务合同。

（三）发票及收款方信息

1.甲方发票信息：

单位名称：

纳税人识别号：

地址：

电话：

开户行：

账号：

2.乙方收款账户信息

开户行：

账户名称：

账号：

十三、知识产权及保密

1.在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权和信息均属于保密范围，包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档，由甲方依法享有所有权及知识产权等权利。

2.乙方对前述知识产权信息负有保密义务，乙方未经对方书面许可，不得向任何第三方透露，亦不得用于本合同所涉及的系统之外的任何其他用途。

3.乙方承诺在提供本合同约定服务过程中，获知的甲方信息（包括但不限于未被社会公众知悉的一切信息）及甲方保存的信息，无论在合同期限或合同终止后，均应予以保密，未经甲方事先书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄密、转让、许可使用及交换，更不能利用相关信息进行合同约定业务以外的任何商业活动。如乙方违反本合同条款的规定泄密，乙方应当赔偿甲方由此产生的全部损失，同时甲方有权在当月扣除相关的违约损失并保留对乙方追究相关法律责任的权利。

4.乙方保证在项目中交付给甲方的所有软硬件涉及到的知识产权完全合法有效，并不侵犯第三方所拥有的知识产权，否则由此造成的一切后果以及引起的一切纠纷，由乙方承担全部责任。

5.甲方的专有资料信息属甲方所有（包括但不限于有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息，如涉税工作方案、工作计划、工作指引、当事纳税人的财务和纳税信息、调查表、风险评价技术指标、参考数据、操作手册、工作流程等），若无甲方预先书面许可，乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对甲方专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在甲方明确书面同意的前提下才可为了合同执行目的对专有资料进行拷贝。所有拷贝件都将标上与原件相同的专有参考标记。乙方对这些专有资料，包括复印件，拷贝、修改和重画都将严格保密。乙方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。

如无甲方预先书面同意，乙方不得向其继承者或分支机构或任何第三方分配、转让、转移甲方向其提供的技术文件所有权。

6.保密期限为永久。

十四、违约责任

（一）甲方的违约责任

应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。

（二）乙方的违约责任

1.如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，推迟或延误的日期以顺延为原则，双方应进一步书面约定相应延长合同有效期。

2.乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务和服务内容，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿，包括不限于律师费、公证费、直接和间接经济损失、名誉损失等。

3.乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

十五、争议解决

本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国大陆地区法律。因本合同所产生的一切争议，由双方协商解决，经双方协商不成的，任何一方应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十六、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

1.合同双方因不可抗力(不可抗力按中华人民共和国法律体系下的定义为准，包括自然灾害、火灾、爆炸、疫情、战争、禁运、暴乱或内乱等)不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2.如果因不可抗力造成不履约的情况延续达六十天以上，双方应立即协商修改本合同。若从不可抗力事件的发生之日起一百二十天内双方当事人未能取得双方满意的办法时，任何一方都可以终止履行本合同的未执行部分。

3.合同生效后，签约双方任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争等不可抗力事件而影响本合同履行时，则延长履行合同的期限，这一期限应相当于事件所影响的时间，并可根据情况部分或全部免除责任。但当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除因其迟延履行所产生的责任。

4.因不可抗力致使无法履行合同义务的一方应立即以传真或书面形式通知对方，并于不可抗力发生后十个工作日内，由有关主管机构核发之证明以证实该不可抗力的发生。

5.当不可抗力停止或消除后，受事件直接影响的一方应尽快以电报或传真形式通知对方，并尽快就继续履行、修改、变更或终止合同达成协议。

6.不可抗力致使无法履行合同义务的一方应于该不可抗力事件终止或排除后，立即以书面形式通知对方。

十七、冲突条款

如本合同所涉及各项文件及条款之间发生冲突的，后成立的文件优先于先成立的文件，附件中的条款优先于合同正文的条款，同一文件中的条款应根据双方的真实意思进行解释。

十八、通知

除非本合同另有约定，本合同项下各方之间的一切通知均应使用中文。本合同项下的任何通知或各种通讯联系均应以书面形式按以下地址送达对方。

甲方：国家税务总局深圳市税务局

地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系人：陈梅君

电话：83418114 邮政编码：518048

乙方：

地址：

联系人：

电话：

邮政编码：

2.如本合同任何一方的上述联系方式发生变化，应自发生变化之日起以书面形式通知对方。实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

(1)任何一方当事人向其他当事人所发出的信件，需依据本合同约定的送达信息发出，信件交邮后若因以下情况的非发件人过错原因造成的无法送达，则以文书退回之日或信件交邮后的第5日视为送达：a.收件人身份不明；b.无人签收；c.收件人拒收；d.地址不详；e.地址搬迁；f.长期未自取等

发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达。

若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

(3) 人民法院的诉讼文书(含裁判文书)向合同当事人的以下地址或工商登记公示地址(居民身份证登记地址)送达的，视为有效送达：a.本合同约定的地址；b.联系人及电子通信终端等送达信息亦为双方工作联系往来；c.法律文书及争议解决时人民法院的法律文书送达地址

当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。

(4) 合同送达条款与争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。**十九、其他**

(一) 本合同书一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，自双方代表签字并加盖公章后生效。

(二) 针对本项目所有应由产品原厂商提供的产品或服务，乙方必须按照相关技术指标、数量、服务内容和时限等相关要求向产品原厂商购买，乙方的购买行为应符合中华人民共和国法律的规定。

(三) 除双方在合同中规定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行规定，并构成本合同不可分割之组成部分。

(四) 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

(五) 合同一经生效，非经甲乙双方签署同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

(六) 非经双方书面同意，任何一方均无权转让本合同及该合同规定的全部或部分权利、义务。

(七) 乙方如无力偿还债务或进入破产程序，甲方有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

(八) 本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

(以下无正文)

甲方：国家税务总局深圳市税务局

法定代表人或授权代表签字：

盖章：

日期：

乙方：

法定代表人或授权代表签字：

盖章：

日期：

第五章 投标文件组成

第一部分 商务部分

评标指引表

（置于投标文件的首页）

为方便参与该项目的评委专家的评标，快速找到评标事项与该项目投标文件所对应的位置，请投标人参照下表格式，编制本项目评标指引表。

评标指引表

一、资格性审查指引			
序号	资格性检查项目	证明文件	起止页码
1	投标人不具备招标资质要求，或未提交相应资格证明材料（详见招标文件第一章 投标邀请和招标文件投标人须知正文申请人的资格要求，其中未列示的资格要求不得导致废标。）		
1.1	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求规定： ①提供依法缴纳税收的证明；②投标人财务审计报告复印件或扫描件(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务审计报告，证明文件详见招标文件第五章附件6-2-3 备注内容)、依法缴纳社会保障资金的相关材料； ③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（附件6-2-4）；④近3年内在经营活动中没有重大违法记录的相关说明。（格式及要求详见招标文件第五章附件6-2-5）。		
1.2	具有独立法人资格或能够独立承担民事责任的其他组织； （提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章		

1.3	投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的），评标现场，以工作人员现场查询信息为准。投标文件中无需提供。			
1.4	本项目允许分包，不接受进口产品投标。			
2	投标人不具备国家有关法律规定的有关资质的			
二、符合性审查指引				
序号	符合性检查项目	说明	起止页码	
1	资格性检查中存在缺漏或内容不符的情况			
2	将一个包中的内容拆开投标			
3	招标文件未规定允许有替代方案时，对同一服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案			
4	投标总价高于采购预算，投标总价高于采购预算，或坐席每月单价超过预算限额，或未按照招标文件的报价要求进行报价的			
5	同一项目出现两个及以上报价，按规定又无法确定哪个是有效报价			
6	投标文件载明的招标项目完成或服务期限不满足招标文件规定的			
7	所投产品、工程、服务在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会来做出评判）			
8	《商务条款偏离表》或《技术响应与偏离表》已提交			
9	投标报价有严重缺漏项目			
10	符合招标文件规定的废标条款的			
11	法律、法规规定的其他情形			
其他				
	招标文件带“★”的实质性条款逐一列明			
三、综合评分指引				
评分类别	评分项目	分值（或权重）	对应章节	起止页码
价格部分	符合招标文件规定的优惠政策证明文件			
商务部分	1.....			
	2.....			
			
技术部分	1.....			
	2.....			
			

注：请投标人按照“关键信息——投标文件初审表、评标信息”的审查和评分内容，自上而下的顺序填写本表。因项目次序混乱而影响评标效率及评标结果者，投标人自负其责。

一、投标函(格式附后)

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件或扫描件(法定代表人参加投标)

附件 1—2 法定代表人授权书(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、商务条款偏离表(格式附后)

五、缴纳投标保证金的证明材料

六、供应商的资格证明材料

(一)供应商基本情况表(附件 6—1)

(二)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 6—2—1 法人或者其他组织的营业执照或自然人的身份证明，复印件或扫描件加盖；

附件 6—2—2 提供依法缴纳税收的证明；

附件 6—2—3 投标人财务审计报告复印件或扫描件(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务审计报告，证明文件详见招标文件第五章附件 6—2—3 备注内容)、依法缴纳社会保障资金的相关材料；

附件 6—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 6—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；

附件 6—2—6 无不良信用记录承诺函(招标文件要求由供应商查询信用记录的提供)；

(三)符合投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)

(四)联合体协议(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)

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

附件 7-3 监狱企业证明文件

附件 7-4 残疾人福利性单位证明文件

八、投标人须知前附表要求的其他投标资料

附件 8-1 股权结构

九、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

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

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.我公司承诺与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系; 未对本次采购项目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。

10. 我单位不存在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情形。

11.我单位已认真核实了投标文件的全部资料，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，我司自愿承担“隐瞒真实情况，提供虚假资料”以及其他一切不利的法律后果。

12.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。

13.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

14.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。

15.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。

16.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。

附件 1—1：法定代表人身份证明复印件或扫描件(法定代表人参加投标)

附件 1—2：法定代表人授权书(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：_____

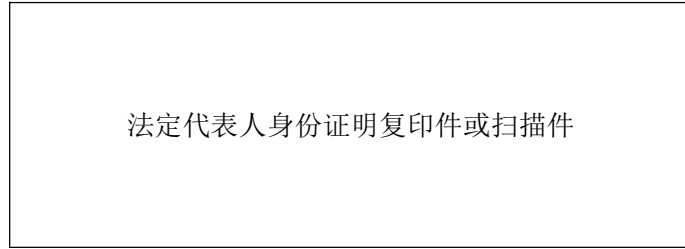
电话：_____ 传真：_____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：_____

联系电话：_____

日期：_____

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件或扫描件(法定代表人参加投标的)



附件 1-2 法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

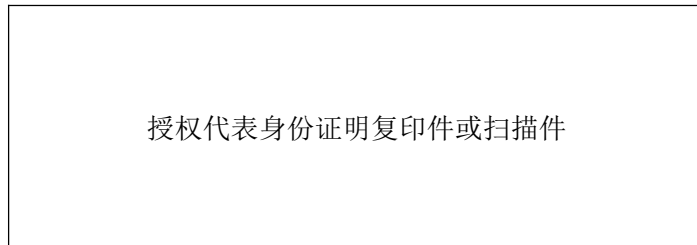
法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人_____ (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(签字或盖章): _____

授权代表(签字或盖章): _____

_____年_____月_____日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

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

二、开标一览表

开标一览表

序号	项目名称		项目编号	
1	包号			
2	每坐席服务单价	大写：人民币_____元/月 小写：¥_____		
3	投标总报价（10个月）	大写：人民币_____元 小写：¥_____		
4	服务期	2年10个月		
5	备注	本项目服务期为2年10个月,首年度签订10个月合同,在满足以下条件可续签第二、第三年度(12个月)合同: (1) 采购人新一年度项目采购预算获得批复; (2) 中标人上一年度合同服务综合评定通过。以上条件不满足的,采购人有权单方终止本项目,且无需向中标人承担任何责任。投标人应承诺按投标报价提供2年10个月服务,并综合考虑投标成本及风险。		

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。

2、“服务期”指合同生效之日起，多少个日历天完成合同规定的全部要求。

3、此表按投标人须知正文 19.4 条款要求密封。

4、投标总报价：首次按 10 个月服务期投标总报价计算。

5、本项目涉及的一切经营费用及运维管理费用均应包含在本次投标总价中。

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、分项价格表

分项价格表

项目名称：

项目编号：

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			
7			
8			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

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：

序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	差别项	偏离度	说明
				

1、本表中“差别项”是指投标文件响应和招标文件文件商务条款不一致的项目，包括高于或低于招标文件要求的所有项目，没有不一致的，本表可空白；“招标文件商务条款”来自于“第六章 第二节商务需求部分”内容。

2、对“偏离度”一栏，填写“正偏离”或“负偏离”。其中正偏离是指所响应条款优于招标文件所规定的要求；负偏离是指所响应条款低于招标文件所规定的要求。

3、投标人须及时留意我公司可能发布的招标答疑、修改或澄清公告，其为招标文件的有效组成部分，如投标文件中出现招标文件服务需求与我公司最终公布的内容不一致(包括答疑、修改公告、澄清公告等内容)的，该条服务需求一律视为负偏离，如该条服务需求为不可偏离项，则可能导致废标。

4、投标人应按其所提供服务实际情况填写相应的投标响应，如出现与招标要求不一致的情况，评标委员会将根据具体情况给予是否偏离的认定，并以此认定为最终评判标准。

5、评标委员会有权对以谋取中标为目的的虚假响应予以认定，并视情况报相关监督管理部门予以处罚。

6、响应文件中所有与招标文件要求不一致的内容必须在本表中做出说明，未在本表中做出说明的差异，即使在投标文件的其他部分做出了说明，采购人也有权在谈判时或履行合同时拒绝接受，并可要求中标供应商按照招标文件的要求履行合同，供应商拒绝履行的将视为违约。

投标人名称(公章)： _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、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。

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或截图等证明文件。

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。

单位全称：

开户银行：

开户账号：

供应商(公章)：

地址：

项目联系人：

电话(手机)：

汇款单或转账凭证复印件或截图等证明文件

六、投标人具备投标资格的证明文件

附件 6-1

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 6-2-1 法人或者其他组织的营业执照或自然人的身份证明，复印件或扫描件。

(示例略)

附件 6-2-2 提供依法缴纳税收的证明

(示例略)

附件 6-2-3 投标人财务审计报告(如供应商为新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表)，社会保障资金的相关证明

(示例略)

备注：1.投标人提供经会计事务所审计的财务审计报告，包括资产负债表、损益表等复印件或扫描件。(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表)

2.提供社会保障资金证明材料的复印件或扫描件。

附件 6-2-4 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)

附件 6-2-5

**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**

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、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。

我单位不存在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情形。

特此声明！

投标人名称(公章)： _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 6-2-6

无不良信用记录承诺函(投标人自行查询适用)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺, 我单位无以下不良信用记录情形:

- 1.被人民法院列入失信被执行人;
- 2.被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
- 3.被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
- 4.不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺: 合同签订前, 若我单位具有不良信用记录情形, 贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同, 所有责任由我单位自行承担。同时, 我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称(盖公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 6-3 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)

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。

授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

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

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）的采购活动，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）____行业；制造商为____（企业名称）____，承建（承接）企业为____（企业名称）____，从业人员____人，营业收入为____万元¹，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）____行业；制造商为____（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，将依法承担相应的责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹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。

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品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《节能产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件或截图(均需要加盖供应商公章)；

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件或截图(均需要加盖供应商公章)；

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。

4. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

(示例略)

附件 7-3 监狱企业证明文件

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。

附件 7-4 残疾人福利性单位证明文件

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。

企业名称(公章)：_____

日期：_____

备注：填写前请认真阅读《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）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，则不需要在投标文件中提供本《残疾人福利性单位声明函》；若符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位声明函，在投标文件中没有提供本《残疾人福利性单位声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

八、投标人须知前附表要求的其他投标文件

附件 8—1 股权结构

投标人应填写本表或提供**商事主体登记及备案信息查询截图或工商部门相关的证明文件**：

本单位负责人（法定代表人）姓名	
是否存在本单位的控股股东	<input type="checkbox"/> 是，其控股股东为： ， 股份占比： ； 其他主要股东及其股份占比： 。 <input type="checkbox"/> 否
是否存在“与本单位存在管理关系的单位”	<input type="checkbox"/> 是，该单位为： <input type="checkbox"/> 否

注：

1、控股是指：其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或其持有的股份占股份有限公司股本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，但依其出资额或者其持有的股份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；

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

一、服务方案

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

1. 项目认知
2. 项目实施方案
3. 技术设计方案
4. 运营管理方案
5. 拟派坐席团队情况
6. 管理团队情况
7. 技术响应与偏离表
8. 其他资料

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	服务项目	招标文件服务需求	差别项	偏离度	说明

1、本表中“差别项”是指投标文件响应和招标文件文件服务需求不一致的项目，包括高于或低于招标文件要求的所有项目，没有不一致的，本表可空白；“招标文件服务需求”来自于“第六章 第一节技术需求部分”内容。

2、对“偏离度”一栏，填写“正偏离”或“负偏离”。其中正偏离是指所响应条款优于招标文件所规定的要求；负偏离是指所响应条款低于招标文件所规定的要求。

3、投标人须及时留意我公司可能发布的招标答疑、修改或澄清公告，其为招标文件的有效组成部分，如投标文件中出现招标文件服务需求与我公司最终公布的内容不一致(包括答疑、修改公告、澄清公告等内容)的，该条服务需求一律视为负偏离，如该条服务需求为不可偏离项，则可能导致废标。

4、投标人应按其所提供服务实际情况填写相应的投标响应，如出现与招标要求不一致的情况，评标委员会将根据具体情况给予是否偏离的认定，并以此认定为最终评判标准。

5、评标委员会有权对以谋取中标为目的的虚假响应予以认定，并视情况报相关监督管理部门予以处罚。

6、响应文件中所有与招标文件要求不一致的内容必须在本表中做出说明，未在本表中做出说明的差异，即使在投标文件的其他部分做出了说明，采购人也有权在谈判时或履行合同时拒绝接受，并可要求中标供应商按照招标文件的要求履行合同，供应商拒绝履行的将视为违约。

投标人名称(公章)： _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、投标人售后服务承诺

(示例略)

四、拟派本项目人员情况

一、项目经理简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

注：

- 1、提供相应证明材料（学历证书复印件、职称（资格证明）、项目经验证明材料等）；
- 2、本表格所要求填写的人员是指投标人将安排在此项目的具体人员。

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

二、拟派驻场管理人员一览表

序号	姓名	岗位、职务及 技术资格	学历（学 位）	专业	年龄	从业经验 （年限）	近 2 年项目经验

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写；
- 2、提供相应证明材料（学历证书复印件、职称（资格证明）、项目经验证明材料等）；
- 3、本表格所要求填写的人员是指投标人将安排在此项目的具体人员。

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、拟派坐席人员一览表

序号	姓名	岗位、职务及 技术资格	学历（学 位）	专业	年龄	从业经验 （年限）	备注

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写；
- 2、提供相应证明材料（学历证书复印件、职称（资格证明）、项目经验证明材料等）；
- 3、本表格所要求填写的人员是指投标人将安排在此项目的具体人员。

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、项目成员数据统计情况

分析投标人为本项目派驻坐席团队人员的学历，专业、比例情况等（分析数据要求详见招标文件第三章评分细则表中的内容）；

(示例略)

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“项目采购需求”规定的证明材料复印件或扫描件或截图。

六、其他资料

公章授权书(如有)

公章授权书

致：_____ (采购人或采购代理机构)：

_____ (供 应 商 名 称) _____ ， 中 华 人 民 共 和 国 合 法 企 业 ， 法 定 地 址 ：
_____。在参与_____ (项目名称)(项目编号)_____ 投标活动中，我公司授权
投标专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章所签署的投标文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同
的法律效力。

投标专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章：_____ (盖章)

公司公章：_____ (盖章)

供应商法定代表人：_____ (签字或盖章)

日期： 年 月 日

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

第一节 技术需求部分

一、采购标的

(一) 项目名称：国家税务总局深圳市税务局技术咨询中心项目。

(二) 主要工作内容：建设技术咨询中心，负责通过网络在线客服、技术咨询热线电话等渠道，向纳税人提供电子发票、电子税务局等深圳市税务局业务范围内相关的涉税软件和系统技术咨询，并按要求提供税费政策和办理流程等咨询。

(三) 采购内容：

坐席及管理人员团队共不少于 129 人，驻场管理人员（至少 2 人）和项目经理 1 人均由中标人额外提供，不在采购数额内。

坐席服务中，专门从事专票电子化咨询的不少于 10 名，专门从事电子税务局咨询的不少于 20 名，专门从事深税咨询的不少于 8 名，专门从事个人所得税 APP 和自然人申报客户端咨询、出口退税系统咨询、一般纳税人申报客户端咨询、社保征收扣缴等技术咨询的应根据实际业务需求量，按甲方要求从涉税软件开发单位购买。

中标人在提供人员团队时，应同时提供支持技术咨询中心正常运行所需全部软硬件，包括但不限于网络设施、线路码号、软件平台（含热线电话、网络在线客服、智能机器人、业务知识库以及保障咨询服务正常开展的相关配套软件）、办公设备（含办公电脑、话机、耳机）、办公家私等。

二、项目概况

为保障专票电子化工作平稳开展，持续提升纳税人的体验感和获得感，深圳市税务局拟建设技术咨询呼叫中心，采购技术咨询坐席 129 名，搭建专门的技术咨询平台，通过热线电

话、网络在线、智能咨询等全渠道，向纳税人提供电子发票技术咨询。同时，技术咨询中心还承接电子税务局、ITS 系统、出口退税申报等涉税软件操作帮助，协助纳税人非接触式办税，并视咨询需求情况配置政策咨询专线，进一步畅通涉税咨询渠道，解决纳税人办税诉求。

三、服务要求

（一）服务工作内容

1.咨询业务范围：

（1）纳税人提出的各种涉税软件技术问题的咨询解答工作，包括但不限于纳税人增值税网上申报系统、发票认证系统、防伪税控开票软件、增值税发票勾选确认平台、电子发票公共服务平台、点下代开 APP、个人所得税 APP、自然人税收管理系统扣缴客户端、生产企业出口退税申报系统、外贸企业出口退税申报系统、出口退税综合服务平台、出口退税子系统、深圳市电子税务局等涉税软件和网络平台的操作指引咨询。

（2）纳税人提出的各种税收业务问题的咨询解答工作，包括但不限于增值税、企业所得税、个人所得税、房产税、城镇土地使用税、耕地占用税、印花稅、契稅、土地增值稅、车船稅、车辆购置税、消费税、环境保护稅、城市维护建设稅等稅种，教育費附加、地方教育費附加、文化事业建設費、水土保持補償費等属于稅务机关征管的非稅收入和社会保險費、殘疾人就業保障金等的政策和辦理流程咨询。

（3）处理“好差评”回访。

2. 对纳税人提出的疑难问题予以准确、详尽地登记工单，并在规定的时间内回复纳税人。

3. 受理纳税人对深圳市税务局工作相关的意见建议并及时上报给采购人。

4. 每日汇总纳税人提交的热门问题咨询，通过分类方式形成书面报告上报给采购人。

5. 定期进行专题回访，评估纳税人对坐席人员的满意度。

6. 电话咨询提供 7×24 小时智能语音服务，网络咨询提供 7×24 小时智能咨询服务，按照采购人工作时间安排提供人工服务。中标人提供的智能应答服务渠道，应提供如微信小程序、WEB 平台以智能机器人方式自动解答问题。如遇业务培训、上级工作检查或其他特殊事项等客观原因，中标人应按采购人需求合理延长服务时间。

7. 按采购人要求归集服务数据，报送与咨询工作相关的各类统计分析报告。

8. 按采购人要求完成知识库、智能问题库搭建和税费相关问题整理、维护工作。
9. 按采购人要求提供涉税应用软件、税费政策和办理流程的培训服务。
10. 按采购人要求开展与税务咨询服务相关的其他工作。

(二) 咨询服务渠道

技术咨询中心服务渠道包括技术咨询热线电话、网络在线客服、微信公众号征纳互动、@深税、总局 12366 纳税服务平台、智能咨询机器人以及采购人指定使用的其他咨询渠道。

(三) 运维服务内容

提供技术咨询中心正常运行所需的通信平台、码号资源、网络硬件设备、咨询平台应用系统和办公设备等，满足 150 名网络在线客服和 100 名电话咨询坐席同时上线提供服务。中标人应实时监控，定期排查，及时排除解决相关故障。

1. 通信平台要求

(1) 统一会话管理技术参数要求

名称	技术参数要求
统一会话管理要求	全系统统一会话管理规模 100 路。
	具有丰富的媒体处理能力，支持放音、收号，支持外呼功能，并提供对应答信号自动检测功能（如无人接听、占线、FAX、应答机等），以支持预测式外呼应用。
	支持提供 SIP 中继，支持与 IP PBX 网关设备的互联，实现与 PSTN 的互联互通。
	内置传真资源，无需外置第三方传真设备，即可实现收发传真功能。通过传真 IVR 流程的定制，可以实现灵活丰富的传真业务。
	支持 TTS/ASR 功能。采用标准 MRCP v2 接口，对接 TTS/ASR 软件，实现文本转语音和语音识别功能。
	提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功能。排队机提供 Web 管理系统，可以通过 Web 对排队机进行配置和维护，查看排队机的服务器状态等。
	支持远程自动升级、自动备份、性能管理、告警管理、日志管理和故障处理等。

(2) CTI 资源技术参数要求

名称	技术参数及要求
CTI 系统资源	全系统 CTI 管理规模 100 路。

	通信管理为主备运行模式。
	支持多种主流关系型数据库。
	支持多媒体呼叫，支持多种接入手段（语音、Email、Web、Internet、VoIP、短信等）呼叫，支持多种媒体统一路由排队机制。
	具有智能路由、实时监控、报表等功能的应用层中间件，并具有良好的开放性便于二次开发，提供的 CTI 为全中文界面，提供 OCX 形式的座席控件，提供图形化全中文的坐席监控软件。
	具有较强的容错能力和良好的恢复能力，CTI 系统必须采用备份冗余容错设计。
	无缝集成 IVR、录音系统，实现人工座席和 IVR 的互转，数据的同步传输。支持中文的管理界面和报表，需要具有丰富的报表模板和自定义报表功能。

(3) IVR 自动语音导航资源技术参数要求

名称	技术参数及要求
IVR 自动语音导航资源要求	全系统 IVR 服务规模 100 路。
	IVR 系统采用 IP IVR，支持多种备份、应急机制，支持多台负载均衡部署。
	支持连续拨号持自动语音和人工处理的多重转换；支提供语音信箱功能，支持灵活的不限级数的语音流程结构，支持一个大流程中有多个子流程，支持子流程间可自由转接；具备完整的图形化实时监控和管理工具，能实现多点集中监控、统一管理和实时在线业务加载。
	提供多种接口与主流数据库产品进行集成；提供全中文的图形化流程开发工具，支持模块化开发；自带流程测试模拟器，实现程序的开发和调试，开发与运行环境完全分离。
	支持在不利用 TTS 系统的前提下，可以完成数字、金额、时间、日期的播报。并可以根据要求灵活定义；能与第三方 TTS 产品进行良好的集成。

(4) 录音资源技术参数要求

名称	技术参数及要求
录音资源要求	全系统录音服务规模 100 路。
	系统采用会议监听方式录音；支持全程录音和有选择的录音；语音数据以硬盘方式存储，录音系统支持流媒体形式播放，支持拖拽、快进、快退等操作，支持显示录音时长等

2. 网络建设要求

(1) 专线接入：技术咨询中心内部工作电脑访问采购人内部局域网，通过数据专线作为介质。用于接入采购人数据中心的专线须使用 2 个不同的运营商，每个运营商出口带宽不

小于 100Mbps。

(2) 互联网接入：技术咨询中心坐席外部工作电脑访问互联网，使用互联网线路，须使用 2 个不同的运营商，每个运营商出口带宽不小于 500Mbps。

(3) 内部局域网络建设要求：技术咨询中心须按照国家税务总局网络建设规范，分成内部工作网络及外部互连网络两部分。两个局域网络须独立分开并且物理隔离，连接在这两个局域网络上的工作电脑须专机专用，不能出现一台电脑同时连接内部工作网络和外部互连网络的情况。

(4) 内部局域网络标准：内部工作网络及外部互连网络要求达到桌面 1000M 标准，掉包率不高于 0.1%，延时不高于 5 毫秒。

(5) 网络架构搭建要求：外部网络架构使用防火墙用于连接热线服务中心与互联网网站的线路。内部工作网络架构使用边界路由器 1 台、防火墙 1 台、核心交换机 1 台，用于连接技术咨询中心与采购人数据中心机房的专用通道。

3. 应用系统基本要求

★1. 提供的热线电话系统应满足 100 名坐席同时上线服务的要求，具备纳税人基本信息采集、问题需求登记、工单提交转办、满意度推送评价、数据统计分析、坐席监控管理、质量监控、排班管理、短信发送、录音等呼叫中心功能。

★2. 提供的网络在线咨询系统应满足 150 人同时上线提供服务的要求，具备纳税人基本信息采集、图文双向交流、问题需求登记、工单提交转办、满意度推送评价、数据统计分析、坐席监控管理等功能。

★3. 提供可本地维护的业务知识库。

★4. 考虑到后续业务发展需要，中标人提供的热线电话系统应满足国家税务总局统一咨询平台的弹性扩容和迁移要求，其通信功能、应用功能应能够实现与采购人当前在用咨询系统的对接，投标人须提供对接方案。

★5. 提供的网络在线咨询、热线电话系统内应嵌入智能咨询功能（含咨询助手等），提供 7×24 小时自助咨询服务。系统须按采购人要求进行系统对接改造，投标人须提供技术方案。

★6. 合同期内中标方须提供该平台免费运维服务，保证系统安全稳定的运行。运维服务要求包括每月定期系统巡检、系统升级、调优、故障处理。在质保期内提供 7*24 小时的服

务，故障响应时间不超过 1 小时，影响为纳税人服务的故障解决时间不超过 3 小时。

四、服务团队

1. 提供专业的项目经理

1.1 项目经理要求

★1.1.1 项目经理不少于 1 名。

1.1.2 项目获得管理人员 CPMP 二级（项目管理师）、PMP（项目管理专业人员）、IPMP C 级（国际项目经理）、PRINCE2 Practitioner（Prince2 从业资格）、CC-CMM（呼叫中心能力成熟度模型）等任一资格或更高级别认证。

1.1.3 项目经理具有二年以上客服中心项目管理工作经验。

1.2 项目经理职能

项目经理主要负责项目的总体把控、项目进度控制、协调各方关系、及时解决项目组呈报的问题、统筹管理项目重要事项，保障技术咨询中心各项工作顺利开展。

2. 提供有经验的驻场管理人员

2.1 驻场管理人员要求

★2.1.1 驻场管理人员不少于 2 名，包括业务管理和技术管理至少各 1 名。

2.1.2 业务管理经理为经济类或管理类相关专业，技术管理经理为计算机类相关专业且获得国家计算机等级考试证书，有两年以上客服团队现场管理工作经历。

2.2 驻场管理人员职能

驻场管理人员包括业务管理经理和技术管理经理。其中，业务管理经理主要负责技术咨询中心日常运营事务，包括人员考勤、工作监控、培训跟进，与采购人进行工作汇报和沟通等；技术管理经理主要负责对网络通讯、应用系统及相关硬件进行定期巡检，排查故障，保障技术咨询中心正常运行。

3. 提供专业的坐席团队

3.1 坐席团队要求

3.1.1 坐席人员包括一线坐席和二线坐席。一、二线坐席人数在保障接通率的前提下，由中标人与采购人根据实际工作需要协商并按需调整，原则上二线坐席和一线坐席人数比不高于 1:15。

3.1.2 坐席人员中计算机类专业或取得国家计算机等级考试证书的人数和经济类、法律类专业人数比例、具有软件技术咨询服务工作经历的人数比例都不得低于投标时的承诺值。

3.1.3 直接从涉税软件开发单位购买的坐席服务中，坐席人员在该涉税软件开发单位从事技术开发、咨询等相关工作的年限不少于6个月。

3.2 坐席人员职能

3.2.1 一线坐席人员，负责受理、整理、解答或解决各项涉税软件技术和税费政策流程问题并接受考核等。

3.2.2 二线坐席人员，负责对一线坐席提供业务支撑，解决一线坐席求助问题、各类疑难问题、工单处理、服务回访工作等。

4. 以上所有人员一经确定不得随意调换，如有特殊情况，须报经采购人同意后方可调换。

五、业务考核

按月接受采购人的业务考核，按规定接受服务质量抽查以及相关工作的检查。

六、管理办法

1. 投标人在投标时应根据服务内容和要求提交技术咨询中心技术设计方案、项目实施方案、运行管理方案、业务培训方案、应急工作预案等。

2. 投标人结合自身能力对技术咨询中心的日常技术维护及工作内容(包括但不限于服务承包范围内容)制定现场管理办法、绩效管理方案、质量考核办法等。

七、其它要求

(一) 项目交付物要求

要求提交的成果包括(不限于以下内容)：

最终提供的咨询平台应用系统软件产品应包括运行稳定可靠的系统、各种相关的软件工具(安装介质及License)、本系统安装程序等。

(二) 安装调试要求

安装调试在采购人指定的地点进行。中标人负责全部软件的安装、调试。具体工作程序、工作内容、调试方法、调试结果及验收标准，中标人在调试前必须书面提出并征得采购人同

意之后按计划实施,未征得采购人同意中标人无权私自更改作业计划及内容,否则调试无效。
全部工作文档必须由各方当事人签字认可。

软件系统安装不仅应保证所有软件能够在相应平台上正常运行,而且必须具有对软件系统运行的监控测试手段,以证明系统优化运行。

(三) 系统测试要求

系统必须至少经过如下测试:

1. 单元模块测试;
2. 内部联调测试;
3. 与其他系统整体联调测试;
4. 用户功能测试;
5. 系统整体性能和压力测试;
6. 例外应急处理测试。

系统安装完成后,中标人应首先拟出一个测试方案,包括测试方法,测试工具(要求中标人完成采购人认可的性能测试),测试步骤,测试过程文档模板等。

(四) 培训及售后服务要求

1. 培训及技术转移要求

中标人提供针对采购人的技术培训和业务培训方案,并在中标后提供相应培训,实现技术转移。技术培训包括系统安装和配置、系统架构、设计、开发、数据建模、运行管理和维护、故障处理等内容,业务培训包括系统的操作方法、技巧、业务流程说明等。

2. 售后服务要求

合同期内中标人须提供免费售后服务,中标人必须提供详细的免费服务期内售后服务方案,服务方案包括但不限于:

派至少两名参与本项目实施的技术人员常驻服务现场提供服务,包括新增需求开发、系统运维等。如果有紧急开发任务常驻人员不能满足开发要求,中标人应及时增派开发人员,保证新增需求按时上线。

系统运行状况检查、监控:针对后台数据以及各个数据库进行必要的监控,以保证系统正常稳定的运行,并于每周发布系统运行监控记录。同时应满足采购人要求的针对系统相关情况的统计、分析工作;并对应用系统提供(月度、季度、半年度)的定期检查服务,提出

系统优化、升级等建议。

系统备份：配合采购方网站管理人员，定期对系统进行全面和部分的数据备份，并确保备份数据的完整性和一致性。

系统技术支持：解答用户应用软件系统使用中的常见问题。针对招标方提出的技术问题，负责进行解答并提供相关的技术方案。

系统故障处理：负责诊断、分析、解决系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。驻点技术人员不能解决的，后台技术人员接到驻点人员反馈后，1小时内给出实质性响应，需要现场维护的，3小时内到达现场，并提供7×24小时的电话技术支持。

处理服务请求：处理采购人用户通过电话等方式提交的服务请求，负责解答、解决各类疑难问题。

系统免费维护：除涉及系统重构、基础架构变更等重大需求，中标人必须提供免费维护。

系统优化：根据系统运行状况对系统软件参数进行调整，以保证系统高效运行。与其他系统接口有变化时，调整系统接口，适应其他系统接口要求。

维护服务期间，需要对生产环境进行维护时，必须严格遵守深圳市税务局有关管理制度、操作规程。对于中标商违规操作造成深圳市税务局损失的，由中标人负责赔偿。

对于不能明确是否是由软件系统引起的故障，中标人应尽力配合其它设备和系统供应商进行检查，并能在上述响应时间内到达现场协助排除故障。

第二节 商务需求部分

一、服务要求及验收标准

（一）服务期

本项目服务期为 2 年 10 个月，首次签订 10 个月合同，在满足以下条件可续签第二、第三次合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人上一次合同服务综合评定通过。以上条件不满足的，采购人有权单方终止本项目，且无需向中标人承担任何责任。服务期内投标人应承诺按投标报价提供服务，并综合考虑投标成本及风险。

（二）服务地点

采购人指定地点

（三）考核验收

1. 采购人有权组织对中标人的服务水平进行考核和验收。

2. 考核按期组织实施。由中标人根据项目运营情况按时制作工作量、服务质量、纳税人满意度等报表数据，以书面形式在每期末提交给采购人。

3. 验收分为服务实施前验收和服务实施情况验收两种方式。

3.1 服务实施前验收合格的基本要求是：

3.1.1 采购人按照招标文件“第六章项目采购需求”对中标人进行验收，包括但不限于人员、制度、方案等情况，并对拟派人员资质进行查验。

3.1.2 采购人有权对中标人按照招标文件的要求进行上线查验，达到上线要求后方可上线。

3.1.3 验收报告应由采购人、项目经理签字确认。

3.1.4 服务实施前验收不合格，采购人有权解除合同。

3.2 服务实施情况验收合格的基本标准是：

3.2.1 采购人按月对咨询服务工作量、服务质量、工单按时办理率、纳税人满意率、服务投诉情况、不定期工作检查效果、系统运行稳定性、人员在岗情况等进行评分考核。服务实施情况考核得分满分为 100 分。服务验收标准和服务质量考核标准见下表：见下表：

服务验收标准

考核指标	内容定义	考核标准
咨询服务工作量	(1) 接通率=当月人工咨询处理量/当月人工咨询需求量; (2) 人均每日处理次数=当月处理总次数/总上线人天数	(1) 咨询需求量≤80次/人日时, 接通率应达到98%。未达标准的, 每少1个百分点扣除当月考核得分1分(不足1个百分点按1个百分点计算, 下同)。 (2) 80次/人日<咨询需求量≤100次/人日时, 接通率应达到95%, 未达标准的, 每少1个百分点扣除当月考核得分1分。 (3) 咨询需求量>100次/人日时, 人均会话次数不低于85次/日, 未达标准的, 每少1次扣除当月考核得分1分(不足1次按1次计算, 下同)。
服务质量	对咨询人员答复准确性、服务规范性、话务小结等情况综合评分	当月服务质量得分为按照《服务质量考核标准》考评的最终得分。其中, 语音(电话)类服务质量每月不得低于85分; 非语音(网络咨询)类服务质量每月不得低于90分。当月服务质量得分低于上述考核标准分值时, 按负偏离数扣除当月考核得分。 扣分值=标准分值-当月服务质量实际得分
工单按时办理率	按时办理率=工单按时登记、回复和处理数量/工单应登记、回复和处理总量	工单按时办理率应达100%, 未达标准的, 咨询类工单每少1个百分点扣除当月考核得分1分; 投诉、举报类每少1个百分点扣除当月考核得分2分。(其中, 来自国家税务总局、市政府的工单按超期登记、回复和处理的数量扣分, 每超期1条扣2分)
纳税人满意率	纳税人对咨询员的服务态度、服务质量等进行评价	(1) 当月纳税人满意率≥95%时, 不扣分; (2) 85%≤当月纳税人满意率<95%时, 每少1个百分点扣除当月考核得分1分; (3) 当月纳税人满意率<85%时, 当月考核得分起评分降至90分, 同时按照每少1个百分点扣1分的标准执行, 其他考核指标扣分标准不变。 纳税人满意率=纳税人评价非常满意或满意量/满意度评价推送总量
投诉舆情	因业务差错、服务态度问题或系统故障等原因引起的有效投诉	每出现1单有效投诉, 扣除当月考核得分3分。引起舆情的, 每次扣除当月考核得分5分。
不定期工作检查	巡查、巡视、督查、督导、总局监测等各级部门对技术咨询中心工作的不定期检查	在各级部门对技术咨询中心工作的不定期检查中, 发现接通不畅, 或服务质量、规范等各方面存在问题的, 按次扣分, 每次项扣除当月考核得分2分。
系统运行稳定性	因通讯线路故障、应用系统故障等原因导致部分或全部咨询服务无法正常开展的	按全年累计次数扣分, 标准如下: 全年累计故障次数超过5次的, 每多1次, 扣除超过当月考核得分1分。单次故障时长超过3小时, 每次加扣1分; 因故障影响服务导致投诉、舆情发生的,

		参考“投诉舆情”标准扣除当月考核得分。
人员在岗情况	中标人按采购人实际采购坐席数量提供	一个付款周期内实际在岗总人天数少于采购总数的，按负偏离总数和坐席服务日单价计算扣除应付金额。 负偏离总数=129×付款周期内法定工作日数-付款周期内实际上线坐席总人天数。 坐席服务日单价=实际中标服务月单价÷21.75。其中，21.75为法定平均每月工作日数。 本指标不重复参与考核得分计算。
人员流失率	中标人提供的服务团队中，一年内因坐席人员离职、调岗等而累计补充的新人员中涉税费软件技术咨询工作经验少于6个月的人数占总人数的比重	一年内流失率超过20%的，每超过1个百分点扣1分，该项在年度最后一个考核月考核。
人员储备	中标人按采购人要求提供的储备人员数量	按月考核，符合项目人员使用标准的储备人员应达到项目采购总人数的5%。不满足要求的，每少1人扣除当月考核得分2分。

服务质量考核标准——语音类答复准确性考核标准（总分50分）			
考核项目	考核档次	考核标准	得分值
理解准确 (10分)	准确理解	能够迅速准确理解纳税人需求	10
	基本理解	经过反复确认后，基本能够理解纳税人需求。	5
	无法理解	不理解纳税人需求。	0
答复准确 (40分)	完全准确	答复结论准确、完整（“完整”不要求必须引用文件名或文号）。	40

	<p>答复结论基本准确，但出现以下情形的，酌情扣分。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 非重要信息、非关键步骤遗漏或答复不准确，但不影响最终结论，一项扣 5 分； 2. 引用文件不准确，一次扣 5 分； 3. 未向纳税人确认其所提供的电话号码是否需转接分机号，扣 5 分； 4. 有明确规定或口径规定的问题，答复结论正确后仍指引咨询主管税务机关的，一次扣 5 分； 5. 短信超过规定期限发送或未按照规定的格式发送，扣 5 分； 6. 未按规定提供局内电话号码，扣 5 分； 7. 答应登记工单、语音留言回复以及因承诺回复、答复有误、呼叫无应答、系统故障或其他原因导致电话突然断线等需给纳税人回电的，在考核前已登记或已回复，但超过了规定时限的，一次扣 5 分； 8. 同一来电中纳税人咨询两个及以上问题时，部分问题出现答复错误或漏答，以 40 分为总分按照比例折算扣分； 9. 指引不到位或仅提供文件号未针对具体问题直接答复，未能有效解决问题，扣该问题所占分数的一半； 10. 答复不完整或答复结论错误在规定期限内回拨更正，但未进行关联操作的，扣 5 分； 11. 因未确认前提条件、身份属性、税种信息等，直接答复纳税人部分相关结论，造成答复结论不具唯一性，扣该问题所占分数一半； 12. 同一来电中咨询一个问题，出现重要信息、关键步骤遗漏或答复不准确，影响该问题答复结论且答复结论不属于完全错误情形（征管问题少答资料的除外），一项扣 30 分。 	5-40
错误	答复结论错误或答复不准确。	0

		1. 非征管类问题答复结论错误或答复无依据；	
		2. 征管类问题答复错误（含少答资料）；	
		3. 答非所问；	
		4. 答复不属于咨询业务范围的问题；	
		5. 接听过程中答应以短信方式给纳税人发送相关答复内容，但是未发送短信或虽有发送但是内容不准确等。	
	严重违规	出现以下情形的，除了电话断线或抢先挂机未按规定回复或备案情形外，采取一票否决制，答复准确性为 0 分。	
		1. 违反首问责任制，推诿不答；	
		2. 答应登记工单或承诺回复纳税人电话，截止考核时间未回复或备案的；	
		3. 呼叫无应答且截止考核时间未回电的；	
		4. 电话断线或抢先挂机截止考核时间未回电或备案的；	
5. 将有效语音留言列为无效或截止考核时间未回复的。			

服务质量考核标准——语音类服务规范性考核标准（总分 30 分）		
考核项目	考核标准	得分值
语言规范	语言规范出现以下情形一次扣 5 分，扣完为止。	15（扣完为止）
	1. 未遵守热线用语规范, 使用服务禁忌语等不文明用语的；	

	<p>2. 未遵循特定场景的基本用语规则的；</p> <p>3. 批判税务机关做法或政策不合理等不符合税务机关工作人员身份的语言；</p> <p>4. 未使用普通话（纳税人要求使用或主动使用方言的除外）或地方口音严重、口齿不清或语速过快的；</p> <p>5. 使用多余语气助词、口头禅严重、表达过于口语化的；</p> <p>6. 电话接通后未及时使用开场语的。</p>	
服务态度	<p>服务态度出现以下情形的，一次扣 5 分，扣完为止。</p> <p>1. 在与纳税人通话过程中，与他人闲谈，或出现其他影响热线服务质量和形象的非工作杂音；</p> <p>2. 态度冷漠、语气强硬、明显不耐烦、心不在焉、明显的叹气等；</p> <p>3. 通话期间未征求纳税人意见，让纳税人在线等待超过 2 分钟；</p> <p>4. 解答时用反诘方式与纳税人沟通；</p> <p>5. 简单粗暴地打断纳税人说话、抢话（或并行不让）、抢先挂机（特殊情形除外）；</p> <p>6. 确认问题已结束，电话未挂机，持续 2 分钟以上。</p>	15（扣完为止）
严重违规	<p>出现以下情形的，采取一票否决制，服务规范性为 0 分。</p> <p>1. 责问、训斥、谩骂纳税人，与纳税人发生争吵；</p> <p>2. 违反首问责任制，推诿不答；</p> <p>3. 答应登记工单或承诺回复纳税人电话，未在规定的时限内回复或备案的；</p> <p>4. 电话断线或抢先挂机未在规定时间内回电或备案的</p> <p>5. 呼叫无应答且未在规定时间内回电；</p> <p>6. 将有效语音留言列为无效或截止考核时间未回复的。</p>	0

服务质量考核标准——话务小结考核标准（总分 12 分）		
考核项目	考核标准	得分值
及时办结	未在规定时间内进行电话小结的，不得分	2
热点标签	小结“标签”准确分类：	2
	1. 错选的，不得分；	
	2. 明显多选或少选的，扣 1 分；	
问题类型	问题类型准确选择：	2
	1. 问题类型选择至第二级，第一层级选择错误，不得分；	
	2. 第一层级无误，第二层级未选择或选择错误的扣 1 分；	
	3. 部分错误或无理由多选或者全选，扣 1 分。	
反映内容	小结反映内容记录应完整、规范：	4
	1. 反映内容完全错误，或者类别和行为不全导致录音与反映内容不匹配的，不得分；	
	2. 同一来电中纳税人咨询两个及以上问题，出现部分问题记录有误又或者问题漏记的，以 4 分为总分按照比例折算扣分；	
	3. 仅包含类别和行为但缺少详细描述，扣该问题所占分数的一半；	
	4. 属于问题清单中的热点问题，应勾选未勾选而直接记录的，扣该问题所占分数的一半；	
	5. 问题明显多记的，扣 1 分	
	6. 语句不通顺，出现错别字的，扣 1 分。	
答复内容	完全准确	2
	部分准确，扣 1 分	
	错误，不得分	

服务质量考核标准——语音类浮动加减分标准（总分 8 分）		
考核项目	考核标准	得分值
加分项目	咨询员通话过程中能做到以下几点，每项加 2 分，加至满分为止。	8
	1. 用语规范，服务真诚热情，语气亲和；	
	2. 表达流畅，简洁明了，语言组织逻辑性强。	
	3. 良好的沟通、指引能力。包括： （1）能控制好通话节奏，并能主动引导纳税人完整、准确反映情况； （2）纳税人投诉、举报、建议时能主动引导纳税人快速、完整、准确地记录相关情况； （3）当纳税人出现情绪失控时，语言真诚、表达婉转，积极引导并安抚其情绪	
	4. 能一次性解决纳税人的问题，未让纳税人等待；	
	5. 能用简单通俗的语言答复纳税人，且答复结论正确；	
	6. 其他可予以加分的情形。	
倒扣分项目	7. 被考核的录音需回拨更正或致歉，未在规定时间内回拨的，准确性加倍扣分（答复问题对应的分值），同时服务态度加扣 15 分	

服务质量考核标准——非语音类答复准确性考核标准			
考核项目	考核档次	考核标准	得分值
理解准确 (20 分)	准确理解	能够迅速准确理解纳税人需求	20
	基本理解	经过反复确认后，基本能够理解纳税人需求。	10
	无法理解	不理解纳税人需求	0
答复准确 (50 分)	完全准确	答复结论准确、完整（“完整”不要求必须引用文件名称或文号）。	50
	答复有瑕疵 或部分准确	答复结论基本准确，但出现以下情形的，酌情扣分，扣完为止。	5-50
		1. 非重要信息、非关键步骤遗漏或答复不准确，但不影响最终结论，一项扣 5 分； 2. 引用文件不准确，一次扣 5 分；	

		<p>3. 未向纳税人确认其所提供的手机号码是否为异地号码、是否需转接分机号，扣 5 分。</p> <p>4. 有明确规定或口径规定的问题，答复结论正确后仍指引咨询主管税务机关的，一次扣 5 分。</p> <p>5. 未按规定提供局内电话号码，扣 5 分。</p> <p>6. 答应登记工单、语音留言回复以及因承诺回复、答复有误、呼叫无应答、系统故障或其他原因导致电话突然断线等需给纳税人回电的，在考核前已登记或已回复，但超过了规定时限的，一次扣 5 分。</p> <p>7. 同一网络实时对话记录(包括网站在线客服、QQ 咨询等)、微信平台咨询、网络留言、北京中心转办工单、市政府 12345 转办件中纳税人咨询两个及以上问题时，部分问题出现答复错误或漏答，以 50 分为总分按照比例折算扣分。</p> <p>8. 指引不到位或仅提供文件号未针对具体问题直接答复，未能有效解决问题，扣该问题所占分数的一半。</p> <p>9. 答复不完整或答复结论错误在规定期限内回拨更正，但未进行关联操作的，扣该问题所占分数的一半。</p> <p>10. 因未确认前提条件、身份属性、税种信息等，直接答复纳税人部分相关结论，造成答复结论不具唯一性，扣该问题所占分数一半。</p> <p>11. 同一网络实时对话记录(包括网站在线客服、QQ 咨询等)、微信平台咨询、网络留言、北京中心转办工单、市政府 12345 转办件中咨询一个问题，出现重要信息、关键步骤遗漏或答复不准确，影响该问题答复结论且答复结论不属于完全错误情形（征管问题少答资料的除外），一项扣 30 分。</p>	
	错误	<p>答复结论错误或答复不准确。</p> <p>1. 非征管类问题答复结论错误或答复无依据</p> <p>2. 征管类问题答复错误（含少答资料）</p> <p>3. 答非所问</p> <p>4. 答复不属于咨询业务范围的问题</p>	0

	严重违规	出现以下情形的,除了电话断线或抢先挂机未按规定回复或备案情形外,采取一票否决制,答复准确性为0分。	
		1. 违反首问责任制,推诿不答	
		2. 答应登记工单或承诺回复纳税人电话等,未在规定的时限内回复或备案的。	
		3. 实时网络对话中无正当理由主动关闭与纳税人的对话	
		4. 超期未处理	

服务质量考核标准——非语音类服务规范性考核标准		
考核项目	考核标准	得分值
服务规范	语言规范出现以下情形一次扣5分,扣完为止。	30(扣完为止)
	1. 未遵守热线用语规范,使用服务禁忌语及其他不文明用语的;	
	2. 未遵循特定场景的基本用语规则的,一次扣5分;	
	3. 批判税务机关做法或政策不合理等不符合税务机关工作人员身份的语言,一次扣10分;	
	4. 使用表情符号;	
	5. 使用多余语气助词、口头禅严重、表达过于口语化的;	
	6. 闲聊与涉税业务无关的内容;	
	7. 网络实时咨询中纳税人发言后咨询员持续无反馈;	
	8. 语句不通顺、条理混乱、有错别字或标点符号使用不正确。	
	9. 解答时用反诘方式与纳税人沟通;	
10. 态度冷漠、语气强硬、明显不耐烦。		
严重违规	出现以下情形的,采取一票否决制,服务规范性为0分。	0
	1. 责问、训斥、谩骂纳税人,与纳税人发生争吵;	
	2. 违反首问责任制,推诿不答	
	3. 实时网络对话中断、答应登记工单或承诺回复纳税人电话等,未在规定的时限内回复或备案的。	
	4. 实时网络对话中无正当理由主动关闭与纳税人的对话	
5. 超期未处理		

服务质量考核标准——工单考核标准		
考核项目	考核标准	备注
工单登记及时性	是否在规定时间内登记完成并提交下一处理人	<p>1. 首次登记时限规定：</p> <p>(1) 投诉类工单：上午的来电，需在当天 14:00 前登记完并提交工单处理人；下午的来电，需在当天 24:00 前登记完并提交工单处理人。</p> <p>(2) 非投诉类工单：上午的来电应在当天 24:00 前完成登记并提交工单处理人；下午的来电，在下一个工作日 14:00 前完成登记并提交工单处理人。紧急的工单应根据实际需要在限定时限内办结。</p> <p>2. 重新登记时限规定如下：</p> <p>(1) 投诉类工单：上午被退回的，需在当天中午 12:00 前按规定处理并重新提交；下午被退回的，需在当天 17:00 前处理完并重新提交。</p> <p>(2) 非投诉类工单：上午被退回的，需在当天 14:00 前处理完并重新提交；下午被退回的，需在当天 24:00 前处理并重新提交。</p> <p>(3) 同一工单存在被同一工单处理人多次退回情形的，以该工单处理人首次退回工单的时间确定需重新登记并提交的时限。咨询员应及时处理，因休假或出差等原因未在岗的，应预先做好工作委托。</p>
工单回复及时性	收到工单答复内容后是否在规定时间内回复纳税人	<p>咨询员应在收到工单答复后 1 个工作日内回复纳税人。同时注意以下事项：</p> <p>1. 电话回复纳税人后需同时在热线系统中将该工单办结。</p> <p>2. 因纳税人原因导致无法回复或无法及时回复的，工单办结时应在回复内容或处理意见中注明。</p> <p>3. 咨询员因休假或出差等原因无法及时回复的，应事先委托其他人员代为回复，并在工单办结时注明“已委托***代为回复”字样。</p>
工单处理及时性	是否在规定时间内处理完毕（包括直接答复和转办）	<p>工单处理时限：1. 投诉类工单：咨询员当天 24:00 前提交的，一级和二级工单处理均需在下个工作日内处理完（含直接答复、退回修改、转办外部系统处理以及转区分局处理，下同）。</p> <p>2. 非投诉类工单：咨询员上午提交的，一级处理人需在当天 24:00 前处理完，二级处理人需在下一个工作日的 14:00 前处理完；咨询员下午提交的，一级处理人需在下一个工作日 14:00 前处理完，二级处理人需在 24:00 前处理完。紧急的工单应根据实际需要在限定时限内办结。</p>

3.2.2 服务实施情况验收合格的标准为：考核得分=100分。验收合格的，采购人应按合同约定支付款项；阶段性验收不合格的，采购人有权从应付合同价款中按比例扣除应付金额，每少1分扣除应付金额的1%（考核得分精确到小数点后2位）。若一个付款周期内实际上线服务坐席数总数少于采购应上线总数的，按负偏离总数和坐席服务日单价计算扣除应付金额。

3.2.3 验收报告应由采购人、中标经办人签字确认。

4. 以上考核验收标准做为标书附件，与本标书密不可分，具有同等法律效力。

二、报价及结算要求

本次报价须为人民币报价，报价均须包含技术咨询中心工作开展所需的全部经营费用和日常运行维护管理费用。经营费用包括工作人员工资薪酬（含基本工资、五险一金、奖金、福利、加班工资等）、驻场管理人员费用，培训费用、工装费用、宣传费用、应缴纳的各项税费等各种经营相关的其他费用；日常运行维护管理费用包括网络通讯、咨询平台建设运维、设备租赁（服务器、办公电脑、接线话机和耳机）、办公家私、设备设施维修维护费用及各种与日常运行维护管理相关的其他费用。采购人不能于本合同签订后因任何原因或理由（包括但不限于人工费涨价、汇率改变、税率增加等）要求增加价款。

本项目涉及的一切经营费用及运维管理费用均应包含在本次投标总价中。

三、服务保障

（一）服务内容保证

1. 承诺在服务期内不出现因各种原因停止服务的情况。
2. 满足系统7×24小时不间断为纳税人提供服务的可靠性要求。
3. 保证能够提供“网络在线咨询”、“人工语音”、“自动语音”、“智能咨询”等服务方式。
4. 保证按采购人的要求配备并培训坐席人员，考核不合格的不允许上岗。
5. 保证按采购人的要求的上线时间完成各项准备工作，确保技术咨询中心正常运行。
6. 提供切实可行的安全保障措施，遵守保密制度。
7. 保证对“不满意”的纳税人进行回访，找出不满意原因并及时改进或跟进，直至纳税人满意。

（二）培训考核保证

中标人需按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对坐席人员的业务培训（含

涉税软件系统技术培训、税费政策流程培训、服务礼仪和沟通技能培训等），根据咨询中心运营的特点，定期对坐席人员进行技能等考核，提升服务质量。培训由中标人负责，采购人在需要时提供必要的协助。中标人必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

中标人必须针对话务员提供如下具体培训，相关人员必须通过培训考核方可上岗。

1. 新员工培训——课程培训对象：新招聘员工。
2. 在职员工培训——课程培训对象：正式入职一个月以上的话务员。
3. 基层管理人员培训——课程培训对象：班组长、主管、运营管理及业务支撑员工。

中标人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。

（三）技术保证

1. 制定应急预案，当出现技术咨询中心无法接通人工服务时，技术人员应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门对出现的问题进行修复，保证技术咨询中心能尽快恢复正常运行。

2. 每日巡查电脑、话机和大屏实时监控设备是否正常，保证硬件设施的正常运行，确保坐席人员能够正常为纳税人服务。

（三）待遇及人员保证

1. 中标人应保证员工应有的工资及福利待遇，包括但不限于以下内容：

- （1）中标人须在本项目中承诺提供配备日常办公用品；
- （2）中标人须制作统一的工装，选择服装的款式、材料等均须征求采购人意见。定制服装包括冬装 1 件；西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带，上述各 2 件（套）；黑色皮鞋 1 双。

（3）为在技术咨询中心项目工作满半年的话务员提供每年一次的体检，体检项里包含职业病检查（如耳、眼等）；

（4）员工可以按国家相关规定享受法定节假日；

（5）提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等，提供专业学习和能力提升培训，并在报价详细清单中明确以上服务的具体构成。

2. 中标人应保证在采购人目前正在使用的坐席人员自愿的前提下，承接现有坐席人员继续提供服务；并承诺在服务到期后，在采购人有需要且员工自愿的前提下，将项目员工留采购人继续使用。

（四）员工储备

中标人应制定人才储备计划，针对本项目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：

1. 建立人才需求库，确定人才需求数量；符合项目人员使用标准的储备人员应达到项目采购总人数的 5%。

3. 建立人才培养、用人、留人机制，确保人才用得上，留得住。

四、付款方式

分期支付。项目分阶段验收后，中标人向采购人提供发票及银行帐号，经采购人审核通过后向中标人支付款项。

1. 采购人在项目实施前对中标人服务准备情况进行项目实施前验收，验收合格的，支付合同总金额的 20%。

2. 合同总金额的 80%在服务期内分期支付。服务期内，采购人根据服务验收标准，按月对中标人进行考核验收。验收合格的，按照当月实际在岗人天数全额计算应支付服务款；验收不合格的，每少 1 分扣除应付金额的 1%，应付金额为 129 名服务坐席的月服务费用总额。。服务款原则上以每 3 个月作为一个付款周期，特殊情况由双方协商处理。

采购人按付款周期对中标人提供的服务坐席数进行考核，付款周期内实际上线服务坐席数总数少于采购应上线总数的，按负偏离总数和坐席服务日单价计算扣除应付金额。

负偏离总数=129×付款周期内法定工作日数—付款周期内实际上线坐席总人天数。

坐席服务日单价=实际中标服务月单价÷21.75。其中，21.75 为法定平均每月工作日数。

合同服务期结束后，采购人对中标人服务期内整体服务情况进行综合评定，一个合同期内各月考核平均分低于 95 分，或单月考核得分低于 90 分达 2 次，即视为综合评定不合格，采购人有权终止合作，不签订下年度服务合同。

五、知识产权

1. 采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

2. 中标人提供的系统需通过采购人检查。中标人不得在系统上擅自安装影响系统功能的程序。应用系统中的所有数据的所有权归采购人，中标人未经采购人书面同意，不得擅

自使用数据和向外泄露数据。中标人与采购人必须签订数据保密协议。

六、培训

本项目所有人员由中标人自行配备。采购人负责协助提供上岗前税费政策业务基础培训，并按需协助开展税费政策业务专题培训；中标人自行负责涉税软件技术培训、服务礼仪和沟通技巧等技能培训、日常业务学习辅导和知识更新等。

七、其他

（一）投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。