

# 国家税务总局深圳市税务局

## 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目 招标文件

项目名称：国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目

项目编号：0658-22711A60654

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

2022 年 5 月

## 目 录

第一章 投标邀请.....	4
第二章 投标人须知.....	8
投标人须知前附表.....	8
投标人须知正文.....	17
一、总则.....	17
二、招标文件.....	19
三、投标文件.....	21
四、开标和评标.....	24
五、中标信息公告与签订合同.....	29
六、其他规定.....	30
第三章 评标办法及标准.....	32
产投标文件初审表.....	34
第四章 合同文本.....	42
第一部分 商务部分.....	63
一、投标函.....	64
二、开标一览表.....	67
三、分项价格.....	69
四、商务条款偏离表.....	70
五、投标保证金.....	71
六、投标人具备投标资格的证明文件.....	72
七、提供符合政府采购政策的证明材料.....	76
一、服务方案说明.....	81
二、技术响应与偏离表.....	82
四、本项目人员情况.....	84
五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件.....	86
六、其他资料.....	87
第二部分 技术部分.....	88
第六章 项目采购需求.....	88
第一节 商务需求.....	88

一、服务要求及验收标准.....	88
二、报价及结算要求.....	95
三、服务保障.....	95
四、付款方式.....	97
五、知识产权.....	98
六、其他.....	98
第二节 技术需求.....	98

## 第一部分 商务部分

### 第一章 投标邀请

#### 项目概况

国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目的潜在投标人应在深圳市国际招标有限公司网站（new.sztc.com）获取招标文件，并于 2022 年 06 月 02 日 9 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：0658-22711A60654
2. 项目名称：国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目
3. 预算金额：人民币 800 万元/年，含税价。
4. 最高限价（如有）：人民币 800 万元/年，含税价。
5. 采购需求：

项目名称	数量	简要技术需求（服务需求）
国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目	1 项	本项目计划采购 12366 热线座席 50 名，主要负责通过 12366 热线系统，向纳税人缴费人提供关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报。

6. 合同履行期限：本项目服务期为 3 年，首次签订 1 年度合同，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）中标人上一年合同服务经验收通过。以上条件未能同时满足的，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 3 年服务，并综合考虑投标成本及风险。

7. 本项目不接受联合体投标。

#### 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：
- 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](http://www.creditchina.gov.cn)）和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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（供应商无需提供证明文件，在《投标函》中作出承诺）；

(4) 本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品（服务）参与投标。

### 三、获取招标文件

1、时间：2022年05月13日17时30分至2022年05月20日17时30分（北京时间，法定节假日除外）；如确认参加本项目投标，请在获取采购文件规定的时间内，登录<http://new.sztc.com/>后点击网上报名流程，登录<http://new.sztc.com/>后点击【投标人】——【投标管理】——【文件下载】——【查询报名的项目】——【购买采购文件并下载】——填写相关资料——在线缴纳平台使用费成功后——下载采购文件，提交后请与客服联系（电话400-616-6620），在线缴纳平台使用费的可直接下载采购文件。

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

3、售价：本项目免招标文件费，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。

4、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：2022年06月02日09时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\_633\_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： 呼叫中心服务

2、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》。

3、答疑事项：2022年05月23日09:00时前凡对招标文件有任何疑问的，登录<http://new.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。认为招标文件存在限制性、倾向性，使其权益受到损害，需要对招标文件提出质疑的，根据《政府采购质疑和投诉办法（财政部令第94号）》规定，向招标代理机构书面递交。

4、现场踏勘：无。

## 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：吴先生、0755-83878924

### 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：杨工、聂工 0755-25116449、15625169565、19928797091

监督举报电话：0755-22965602、0755-86660475

### 3、项目联系方式

机构及项目联系人：杨工 聂工

联系电话：0755-25116449、15625169565、19928797091

电子邮箱：nieyz@sztc.com

**4、采购代理机构帐户信息：**

帐户名称：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

2022年05月13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 12366 纳税缴费服务热线 咨询外包项目
	采购预算	人民币 800 万元/年，含税价。
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：人民币 800 万元/年，含税价。
	核心产品	/
	公告媒体	深圳市国际招标有限公司网站： <a href="http://new.sztc.com/">http://new.sztc.com/</a> 中国政府采购网： <a href="http://www.ccgp.gov.cn/">http://www.ccgp.gov.cn/</a> 国家税务总局深圳市税务局网站： <a href="https://shenzhen.chinatax.gov.cn/">https://shenzhen.chinatax.gov.cn/</a>
2	采购人	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 电话：0755-83878473 联系人：吴先生
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、15625169565、19928797091 联系人：杨工、聂工 监督举报电话：0755-22965602、0755-86660475
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



		<p>定；</p> <p>2、落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>3、本项目的特定资格要求：</p> <p>（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）。</p> <p>（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）。</p> <p>（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（供应商无需提供证明文件，在《投标函》中作出承诺）；</p> <p>（4）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品（服务）参与投标。</p>
5	标前会或项目现场勘察	<p><input checked="" type="checkbox"/>不组织</p> <p><input type="checkbox"/>组织：_____</p> <p>1. 时间：_____</p> <p>2. 地点：_____</p> <p>3. 其他：_____</p>
6	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>1. 样品制作的标准和要求：详见第六章项目采购需求)</p> <p>2. 样品检测报告：(□否；□是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求)</p> <p>3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标</p>

		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 checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：提供分包意向协议书（须盖公章，格式自拟）。 。 协议中注明各分包商分包金额占预算总额的比例。
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
	政府采购优先采购： 节能产品(非强制类)	本项目为服务类项目，无设备，品牌等要求。
	政府采购优先采购： 环境标志产品	
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本项目全部由符合规定的小型 and 微型企业承接的， 价格给予 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_6_%。 ②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》。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：本项目 部分由小型和微型企业承接的，若小型和微型企业的

		<p>协议合同金额占到合同总金额 30%以上的，可给予供应商 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：___%。</p>
	支持监狱企业	<p><input type="checkbox"/>专门面向监狱企业采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：监狱企业可视为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__6__%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：_____</p>
	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 6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
12	同时符合条件的	同时为监狱企业、残疾人福利性单位，符合小型和微型企业价格优惠的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。扣除比例 6%。
13	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>需要落实的政策</p> <p>政策根据《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）支持监狱企业发展。</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46 号的规定促进中小企业发展监狱企业参加政府采购活动时，落实相关政策促进残疾人就业政府采购政策。</p>
14	澄清或者修改时间	2022 年 05 月 23 日 09:00 前凡对招标文件有任何疑问的，登录 <a href="http://new.sztc.com/">http://new.sztc.com/</a> 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。认为招标文件、采

		购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，需要提出质疑的，根据《政府采购质疑和投诉办法（财政部令第94号）》规定，向招标代理机构书面递交。
15	提交投标文件的截止时间、地点	1、时间：2022年06月02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633开标室。
16	开标时间、地点	1、时间：2022年06月02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633开标室。
17	其他唱标内容	/
18	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的2%，本项目的投标保证金为人民币____元，提交方式为提交方式为汇款、提交银行支票、汇票或保函原件，截止时间为本项目的投标截止时间。 收款人户名： 开户银行： 银行账号： 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(投标保证金)。
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_4_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	<p>_____ (项目名称) 投标文件/开标信封</p> <p>项目编号: _____</p> <p>在_____年____月____日____时____分之前不得启封</p> <p>投标人名称: _____</p> <p>其他_____</p>
22	信用查询	<p><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 <u>开标当天, 评标现场</u>。</p> <p><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_____</p>
23	同品牌多家投标人处理原则	<p>1. 最低评标价法: 相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标。报价相同的, 按照以下方式确定一个参加评标的投标人, 其他投标无效。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p>2. 综合评分法: 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, 按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格, 其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u>综合评审得分相同的, 推荐投标报价最低者, 以上无法确定的, 采取随机抽取方式确定</u></p>

24	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他 <u>按招标文件 26.6 规定无法确定中标人的，以抽签方式确定。</u></p>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、合同履行期限	<p>服务地点：深圳市福田区沙嘴路 38 号。</p> <p>合同履行期限：本项目服务期为 3 年，首次签订 1 年度合同，在满足以下条件可续签第二、第三年度合同：</p> <p>（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人上一年合同服务经验收通过。以上条件未能同时满足的，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 3 年服务，并综合考虑投标成本及风险。</p>
26	采购资金的支付方式及时间	<p>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 30 日内向中标人支付款项。</p> <p>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%。</p> <p>2. 采购人原则上于服务期满 3 个月、6 个月、9 个月、12 个月后分别对中标人进行一次阶段性验收。阶段性验收为对阶段验收期间内各月服务进行考核评分，按月计算应付服务款金额，并于阶段验收后合并一次性支付（实际支付周期可根据采购人预算批复情况酌情调整）。月度应付服务款计算公式为：月度应付服务款=月度服务合同金额-月度考核扣款金额-在岗人数负偏离扣款金额，其中：</p>

		<p>月度服务合同金额=合同总价款×80%÷12</p> <p>月度考核扣款金额=月度服务合同金额×当月考核扣分值×1%</p> <p>在岗人数负偏离扣款金额=(合同采购人数-实际日均在岗人数)×每座席每月服务中标单价</p> <p>中标单价=中标总价÷采购数量÷12个月, 采购数量按50个座席计算</p> <p>阶段性验收期间内各月考核平均分低于95分的, 视为阶段性验收不合格。</p> <p>3.合同服务期结束后, 采购人对中标人全年服务情况进行终验评估。阶段性验收不合格达2次的, 视为终验评估不合格。采购人有权终止合作, 并要求中标人赔偿合同总价20%的违约金。</p>									
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供, 履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的____%, 本采购项目履约保证金为合同金额的____%, 提交方式为_____。</p>									
28	招标代理服务费	<p>(一) 招标代理服务费由中标人向招标代理机构缴纳。</p> <p>(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" data-bbox="683 1767 1369 2018"> <thead> <tr> <th rowspan="2">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> </tbody> </table>	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%
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%									

		<table border="1"> <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>1000000 以上</td> <td>0.01%</td> <td>0.01%</td> </tr> </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。</p> <p>（2）招标代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>（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。</p> <p>（4）招标代理服务费以现金或银行汇票形式交付。</p> <p>（5）招标代理服务费不足 8000 元的，按 8000 元收取。</p>	500-1000	0.80%	0.45%	1000-5000	0.50%	0.25%	5000-10000	0.25%	0.10%	10000-100000	0.05%	0.05%	1000000 以上	0.01%	0.01%
500-1000	0.80%	0.45%															
1000-5000	0.50%	0.25%															
5000-10000	0.25%	0.10%															
10000-100000	0.05%	0.05%															
1000000 以上	0.01%	0.01%															
29	执行标准	按国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范执行															
30	质量	质量合格															
31	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、述标要求：</p> <p>新冠疫情期间，结合疫情防控要求，为减少人员聚集，本项目述标方式投标人自行选择提前录制视频方式或现场述标方式进行。视频录制方式述标的，以 U 盘存储视频（mp4 格式），密封后与投标文件同时递交。</p> <p>（1）述标时间及顺序：评标现场，以投标文件递交签到的先后时间顺序进行。如无法现场述标，则以投标人提供的视频播放方式进行。</p> <p>（2）述标时间（视频时间长）：不超过 10 分钟。</p> <p>（3）现场述标方式及设备：以 PPT 形式展示，由投标人代表讲述，每家供应商不超过 2 位代表参与述标。</p>															



		<p>所需设备投标人自备,现场提供投影屏幕和 VGA 转换接口。</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 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指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。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

### 2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

### ★3. 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)法律、行政法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见投标人须知前附表)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

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

★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当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。

(6)联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

## 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(相关格式请参考第五章):

★(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) 费用构成一览表

(4) 商务条款偏离表

★(5) 供应商符合申请人资格要求的证明文件

(6) 符合政府采购政策的证明材料

(7) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(8) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分(相关格式请参考第五章):

(1) 项目整体认识

(2) 项目实施方案

(3) 培训方案

(4) 工作制度

(5) 拟派座席团队要求

- (6) 拟派驻场经理要求
- (7) 拟派项目负责人资历
- (8) 项目完成（服务期满）后的服务承诺
- (9) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料
- (10) 其他资料（第三章评标办法及标准中的评分细则中的证明文件）

★14.2 投标人须知前附表规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，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费用构成一览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，应同时修改其费用构成一览表中的报价。

★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申请人资格要求的；
- (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](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4)因重大变故，采购任务取消的。

## 29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的

国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标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，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 6-2-4 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 6-2-5）；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 6-2-6）
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（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）和中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）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），开标当日评标现场，以工作人员现场查询信息为准，投标文件中无需提供。
2	投标函

3	本项目不接受联合体投标。本项目不允许分包，不接受投标人选用进口产品（服务）参与投标。
4	投标人不具备国家有关法律规定的有关资质的。
<b>符合性检查表</b>	
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	投标总价高于最高限价的，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	投标文件载明的合同履行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

## 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
<b>一、价格部分</b>				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
<b>二、商务部分</b>				32
序号	内容	权重	评分规则	评分方式
1	同类项目案例	8分	<b>评审内容及标准：</b> 近三年内（2019年至本项目招标公告发布日止），投标人具有业务咨询类电话呼叫中心服务项目经验的，每提供1个有效案例得2分，最高可得8分。以案例合同签订时间为准。  <b>证明材料：</b> 提供合同关键页和甲方盖章的项目验收证明（项目未完结的可提供阶段性验收证明）复印件或扫描件，逐页加盖投标人公章，并提供甲方联系人和联系方式。	评委打分
2	拟派座席团队要求	14分	<b>评审内容及标准：</b> （1）根据座席人员取得全日制大学本科及以上学历或学位的人数占总人数比例评分： ①比例=100%时，得5分； ②90%≤比例<100%时，得4分； ③80%≤比例<90%时，得3分； ④70%≤比例<80%时，得2分；	评委打分

		<p>⑤60%≤比例&lt;70%时，得1分；</p> <p>⑥比例&lt;60%时，不得分。</p> <p>(2) 根据座席人员中财务、税务、会计等经济类相关专业人数占总人数比例情况评分：</p> <p>①比例=100%时，得5分；</p> <p>②90%≤比例&lt;100%时，得4分；</p> <p>③80%≤比例&lt;90%时，得3分；</p> <p>④70%≤比例&lt;80%时，得2分；</p> <p>⑤60%≤比例&lt;70%时，得1分；</p> <p>⑥比例&lt;60%时，不得分。</p> <p>(3) 根据座席人员中具有半年以上经济、财税咨询服务工作经验且最近半年在咨询类岗位工作的人数占总人数比例情况评分：</p> <p>①比例≥90%时，得4分；</p> <p>②80%≤比例&lt;90%时，得3分；</p> <p>③70%≤比例&lt;80%时，得2分；</p> <p>④60%≤比例&lt;70%时，得1分；</p> <p>⑤比例&lt;60%时，不得分。</p> <p>证明材料：</p> <p>(1) 投标人自行统计以上人员情况及比例。</p> <p>(2) 提供以上人员名单列表（含专业、职业资格或职称、年龄、从业年限、工作经验情况简介等），逐页加盖投标人公章。</p> <p>(3) 提供以上人员职业资格证明或职称证明，逐页加盖投标人公章。</p>		
3	拟派驻场经理要求	5分	<p><b>评审内容及标准：</b>根据团队管理需要配备驻场经理至少2名，负责咨询服务团队现场运营管理。评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 驻场经理至少2名，财务、税务、会计或管理相关专</p>	评委打分

			<p>业，满足条件得 2 分，未满足不得分。</p> <p>(3) 驻场经理有两年以上呼叫中心团队现场管理工作经验。满足条件得 3 分，未满足不得分。</p> <p><b>证明材料：</b>提供以上人员名单列表（含专业、年龄、从业年限、工作经验情况简介等），逐页加盖投标人公章。</p>	
4	拟派项目负责人资历	5分	<p><b>评审内容及标准：</b>根据项目管理需要配备项目负责人至少 1 名，负责项目统筹管理、整体运营水平把控和与采购人的沟通对接。评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 项目负责人具有两年以上呼叫中心管理工作经验，满足条件得 2 分，未满足不得分。</p> <p>(2) 项目负责人获得管理人员 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）、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的，得 3 分，未满足不得分。</p> <p><b>证明材料：</b></p> <p>(1) 提供项目负责人职业资格证明，逐页加盖公章。</p> <p>(2) 工作经验，提供合同关键页，合同不能体现项目负责人的，应同时提供用户单位出具的证明，证明其担任项目负责人。加盖投标人公章。</p>	评委打分
<b>三、技术部分</b>				58
序号	内容	权重	评分规则	评分方式
1	项目整体认识	10分	<p><b>评审内容及标准：</b>投标人对 12366 热线工作性质、工作内容、工作方式、工作标准等整体认知与理解，评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 投标方案内容全面，了解 12366 的业务流程和作业要求，对项目目标和服务内容把握准确，对项目重点难点分</p>	评委打分

			<p>析到位，并就项目重点难点问题提出合理化建议，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 12366 业务流程，对项目重点难点分析无偏差，得 7 分；</p> <p>(3) 对项目的理解及分析较为简单，内容基本完整，得 4 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，或对项目需求的理解及分析存在较大偏差，不得分。</p>	
2	项目实施 方案	10 分	<p><b>评审内容及标准：</b> 投标人制定 12366 咨询服务项目实施方案，针对人员安排、工作组织、实施步骤等进行阐述， 评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 具备科学的质量管理体系及合理的项目实施保障方案，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 10 分；</p> <p>(2) 对项目有较合理的管控和人力资源安排，风险控制和质量保障措施合理，得 6 分；</p> <p>(3) 提供简单的服务实施方案，内容基本完整，得 3 分；</p> <p>(4) 无项目管控和人力资源安排方案，或方案不合理、风险控制和服务质量难以保障，不得分。</p>	评委打分
3	培训方案	8 分	<p><b>评审内容及标准：</b> 投标人详细阐述对本项目的业务操作提升与培训方案，包括但不限于培训组织、师资力量、培训教材及实施过程中知识、沟通技能等，评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 提供科学的培训计划、合理的师资安排、科学的课程设置和完善的培训后跟踪管理措施，对 12366 咨询业务开展和团队运营针对性强，得 8 分；</p> <p>(2) 提供的培训计划、师资安排、课程设置等基本满足项</p>	评委打分



			<p>目需求，得 5 分；</p> <p>(3) 提供了培训计划，但培训内容不完整、课程设置对 12366 咨询业务开展针对性不强，得 3 分；</p> <p>(4) 未按要求提供培训方案的，不得分。</p>	
4	工作制度	12 分	<p><b>评审内容及标准：</b> 投标人制定 12366 咨询服务运营管理相关工作制度，包括①考勤管理、②工作现场管理、③服务质量管理、④人员绩效管理、⑤投诉舆情管理、⑥沟通协调管理、⑦应急预案管理、⑧形象宣传管理共 8 项。评标委员会按照以下标准对每项工作制度逐一打分：</p> <p>(1) 工作制度科学、完善，对 12366 咨询服务运营管理有较强的针对性，每一项得 1.5 分；</p> <p>(2) 工作制度基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，每一项得 1 分；</p> <p>(3) 工作制度部分满足招标要求，每一项得 0.5 分；</p> <p>(4) 工作制度与 12366 咨询服务运营管理需求存在较大偏差或缺漏，或未提供相关制度的，不得分。</p> <p>以上最高得 12 分。</p>	
8	项目完成（服务期满后）的服务承诺	2 分	<p><b>评审内容及标准：</b> 项目完成（服务期满）后的服务承诺。在方案中体现对于合同到期后的业务延续性及交接的工作安排。评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 提供了合同到期后业务延续及工作交接安排方案，合理详尽，可操作性强，并提供了详细完整的交付物清单，得 2 分；</p> <p>(2) 提供了简单的业务延续和工作交接安排方案，得 1 分；</p> <p>(3) 未提供业务延续及工作交接安排方案，或提供的内容不合理、可操作性差，不得分。</p>	评委打分
9	述标	16 分	<p><b>评审内容：</b> 投标人述标内容包括但不限于：（1）呼叫中心日常运行管理展示（2）呼叫中心团队及人员管理展示</p>	评委打分

		<p>(3) 呼叫中心沟通协调及应急管理展示 (4) 呼叫中心投诉舆情管理展示。评标委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 呼叫中心日常运行管理展示。讲述内容全面、清晰，日常运行管理流程完善，可操作性强，得 4 分；讲述内容基本完整、日常运行管理流程较完善，具有一定操作性，得 2 分；简单讲述或未讲述相关内容不得分。</p> <p>(2) 呼叫中心团队及人员管理展示。讲述内容全面、清晰，团队及人员管理制度完善有效，得 4 分；讲述内容基本完整，管理制度较完善，具有一定操作性，得 2 分；简单讲述或未讲述相关内容不得分。</p> <p>(3) 呼叫中心沟通协调及应急管理展示。讲述内容全面、清晰，沟通应急机制顺畅，可操作性强，得 4 分；讲述内容基本完整，沟通应急机制较顺畅，具有一定操作性，得 2 分；未讲述相关内容不得分。</p> <p>(4) 呼叫中心投诉舆情管理展示。讲述内容全面、清晰，对投诉舆情处理机制高效顺畅，可操作性强，得 4 分；讲述内容基本完整，对投诉舆情处理机制较完备，具有一定操作性，得 2 分；简单讲述或未讲述相关内容不得分。</p>	
--	--	--	--

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. 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 合同文本

### 国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包

#### 项目合同

##### 合同正文

#### 一、引言

根据国家税务总局深圳市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目的采购结果，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，负责承担该项目的建设工

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 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目建设的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》以及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，并共同遵守。

#### 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）。
6. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的系统规划、方案设计、系统安装调试、系统测试、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。
7. “工作说明书”系指附于本合同后用以说明某一特定的项目、工作或任务（“项目”

) 乙方将据此向甲方提供产品及服务等。

8. “现场”指甲方指定的将要进行工程实施的地点，即招标人指定地点。

### 三、合同构成

本合同由以下部分组成：

- 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 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目服务的承包商，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的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

(一) 咨询服务包括不限于以下内容：

1.解答纳税人缴费人提出的各种税费政策和办税流程，涉及税费种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、教育费附加、地方教育费附加、文化事业建设费等税种及属于税务机关征管的非税收入和社会保险费等。

2.解答纳税人缴费人提出的各种涉税软件技术问题的咨询解答工作，包括但不限于自然人电子税务局（含 APP 端、扣缴端和 WEB 端）、增值税申报客户端、增值税发票管理新系统开票系统、全国增值税发票查验平台、增值税电子发票公共服务平台、增值税发票综合服务平台、生产企业离线版出口退税申报软件、外贸企业离线版出口退税申报系统、微信公众号、@深税、发票助手软件和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。

3.接收 12366 热线相关渠道服务投诉、涉税举报，并按规定进行事项登记、流转、跟进、反馈。

4.对经现场求助仍无法解决的疑难问题及时按规定登记工单进行流转处理，并做好后

续跟进、回复和办结。

5.搜集纳税人缴费人通过 12366 热线相关渠道对深圳市税务局工作提出的意见建议并及时上报。

6.按规定做好咨询热点、难点问题分类汇总并及时上报。

7.按规定对纳税人缴费人进行服务回访，评估纳税人缴费人对 12366 咨询服务满意度。

8.按照采购人工作时间要求提供服务。如因不可抗力因素导致服务时间发生变化，中标人应无条件给予配合。

(二) 技术服务包括不限于以下内容：

1.配合采购人做好 12366 咨询服务有关的所有应用系统、通讯线路、硬件设备运营维护，及时排查、排除并解决故障。

2.提供电话咨询服务所需的办公设备，具体要求如下：

(1) PC 机要求性能要求：

①CPU：建议 intel i5 以上处理器

②内存：建议 8G 以上

③操作系统：Windows 7 64 位（旗舰版或者专业版）

④IE 浏览器版本：IE8

⑤显示器：建议 19 寸液晶显示器

(2) IP 话机性能要求

①支持标准 sip 协议，进行语音通话、静音、来电显示、通话记录查询等功能

②支持呼叫保持、呼叫等待、呼叫转移、免打扰等功能

③支持配置静态 IP 地址、支持 DHCP 或者 PPPOE 的方式获取地址，能适应不同的组网环境要求

④提供耳机接口，方便用户使用

(3) 接线耳机：型号无特定要求。

(4) 电源：安全插线板，含三个以上三座插孔及两个以上两座插孔。

(三) 其他服务但不限于以下内容：

1. 按要求提供全体座席人员和驻场管理人员工作必须的办公家具（如办公桌椅等）；

2. 按要求报送与 12366 工作相关的各类统计分析报告；

3. 按要求开展 12366 咨询团队形象宣传等。

## 六、服务保证

### （一）服务内容保证

1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务，满足 7×24 小时提供服务的可靠性要求。

2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。

3. 保证按深圳市税务局要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上线。

4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。

### （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，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，包括业务知识、话务礼仪、沟通技巧及操作系统知识等，根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，保障人员在岗率，提升服务质量。培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供培训用设备、文具、资料等相关用品。

中标人必须针对座席人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座席人员。

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. 提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。

2. 每日巡查座席话机、电脑等工作设备，保证硬件设施的正常运行。

### （三）员工待遇保证

中标人应保证座席应有的工资及福利待遇，包括但不限于以下内容：

1. 按照相关法律、法规和规章的规定，为座席缴纳各种税费和五险一金；

2. 每月按法定工作日数为座席提供工作餐补助。为降低外出就餐所带来的防疫风险，座席在工作日期间且甲方饭堂开放时，须在甲方饭堂就餐。补助标准暂按 50 元/人/天。
3. 为座席提供专业学习和能力提升培训；
4. 为座席日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备；
5. 为座席制作统一的工装，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、西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带、黑色皮鞋。
6. 为在本项目工作满半年的座席提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查；
7. 为座席提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；
8. 国家相关规定享受带薪年假。

#### （四）员工储备

中标人应制定人才储备计划，针对本项目座席代表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；
2. 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向；
3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。

### 七、服务期间

服务期： 20 年 月 日至 20 年 月 日

### 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，甲方有权要求更换人员，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，甲方应按照国家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、硬件等一切服务开销,由乙方自行解决。
- 7.乙方不得以任何理由单方中止、终止或解除合同,应确保服务期间及时、完全履行相关合同义务。

(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

乙方在提供服务的过程中应遵循国家税务总局《12366 纳税服务热线基本工作流程和作业标准(试行)》和深圳市税务局关于 12366 热线运行管理的相关规定执行。

## 十、实施人员

- (一) 乙方须提供提供专业的项目负责人 1 名。项目负责人应获得管理人员 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)、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,且具有两年以上呼叫中心管理工作经历。

项目负责人主要负责12366纳税缴费服务热线咨询外包项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接,包括管理制度优化、运营情况风险分析及应对、定期对采购人进行工作汇报等,保障12366咨询服务项目的正常运行。

(二)乙方须提供有经验的驻场经理至少2名。驻场经理应为财务、税务、会计或管理相关专业,且具有两年以上呼叫中心团队现场管理工作经历。

驻场经理主要负责12366咨询服务团队现场运营管理,包括人员考勤及现场工作状态监控、学习培训跟踪、服务质量监测、与采购人进行各项日常工作的沟通联络等。

(三)乙方须提供专业的座席人员50名。包括一线座席和二线座席。一、二线座席人数在保障12366接通率的前提下,由采购人根据实际工作需要决定并按需调整。座席人员年龄应在22岁至35岁之间,其中取得大学本科及以上学历或学位人数、财务/税务/会计等经济类相关专业人数、具有半年以上经济/财税咨询服务工作经历且最近半年在咨询类岗位工作的人数均不得低于投标时的承诺值。

1. 一线座席人员职能:负责通过12366热线电话、网络等相关渠道,向纳税人缴费人解答关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题,引导投诉举报等,并按规定接收考核。

2. 二线座席人员职能:负责解决一线座席求助问题、各类疑难问题和工单处理,按要求开展12366热线服务质量回访工作等。

以上所有人员一经确定不得随意调换,如因工作需要或其他特殊原因,由采购人通知中标人进行调换。

## 十一、验收标准

验收分为服务实施前验收、阶段性验收和项目终验三种方式。

### (一) 服务实施前验收

甲方按照招标文件“第六章项目采购需求”对乙方进行验收,包括但不限于人员、制度、方案等情况,并对拟派人员中人员身份证明进行查验,达到上线要求后方可上线。

服务实施前验收不合格,甲方有权解除合同。

## （二）阶段性验收

采购人按月对中标人咨询服务工作量、服务质量、事项按时办理率、纳税人满意率、服务投诉和舆情、人员在岗情况及储备情况进行评分考核。阶段性验收分别于服务满3个月、6个月、9个月、12个月后进行。阶段性验收考核得分满分为100分，实际得分为验收期间内各月考核得分的平均分（小数位四舍五入后取整，下同）。各月考核得分满分为100分，考核标准如下：

1.咨询服务工作量。考核咨询服务接通率或座席人均会话次数。

（1）咨询需求量 $\leq 80$ 次/人日时，人均接听比例应达到90%以上。未达标准的，每少1个百分点扣除当月考核得分1分。

人均接听比例=人均会话次数 $\div$ 人均需求量。

（2）80次/人日 $<$ 咨询需求量 $\leq 100$ 次/人日时，人均会话次数不低于80次/日。未达标准的，每少1次扣除当月考核得分1分。

（3）100次/人日 $<$ 咨询需求量 $\leq 120$ 次/人日时，人均会话次数不低于90次/日。未达标准的，每少1次扣除当月考核得分1分。

（4）咨询需求量 $> 120$ 次/人日时，人均会话次数不低于100次/日。未达标准的，每少1次扣除当月考核得分1分。

2.服务质量。考核座席人员答复准确性、服务规范性、话务小结等。

（1）日常服务质量监测满分100分。当月服务质量得分低于90时，按负偏离数扣除当月考核得分，扣分值=90-当月服务质量实际得分；

（2）国家税务总局、督查、特派办等上级单位或其他部门服务质量抽查出现答复质量、服务规范、小结规范等问题的，每一单扣除当月考核得分3分。

3.事项按时办理率。考核咨询、投诉、举报等所有工单按时办理情况。

事项按时办理率每月应为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。

4.纳税人满意率。考核纳税人缴费人对咨询服务态度、服务质量的评价情况。

（1）当月纳税人满意率 $\geq 99\%$ 时，不扣分；

（2）90% $\leq$ 当月纳税人满意率 $< 99\%$ 时，每少1个百分点扣除当月考核得分1分；

当月纳税人满意率 $< 90\%$ 时，当月考核得分起评分直接降至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。

5.有效投诉和负面舆。考核乙方及其接听人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉和负面舆情情况。

每出现 1 单有效投诉，扣除当月考核得分 3 分；出现重大负面舆情的，扣除当月考核得分 10 分。

6.人员在岗情况。考核乙方实际提供的在岗服务人员数量。

当月日均实际在岗人员总数少于采购总数的，按负偏离数和座席服务单价计算扣除应付金额，即：应扣服务款金额=（采购人数-实际日均在岗人数）×中标单价。中标单价=中标总价÷采购数量÷12 个月，采购数量按 50 个座席计算。

其中，“在岗人数”是指按照投标时承诺的“拟派座席团队要求”提供的在岗服务人数。不符合投标时承诺资质（含学历、专业、工作经验）的人员不计入在岗人数。除项目采购后统一组织的全体员工岗前培训和上岗后按采购人要求安排的在职教育培训以外，因人员流失导致的增补人员岗前培训，其培训期间不计入在岗人数。

本指标不重复参与考核得分计算。

7.人员储备。考核乙方是否按甲方要求提供必要的人员储备。储备人员数量不低于采购总人数的 5%（不足 1 人按 1 人算）

阶段性验收期间内各月考核平均分低于 95 分的，视为阶段性验收不合格。

（三）项目终验。合同服务期结束后，采购人对中标人全年服务情况进行终验评估。阶段性验收不合格达 2 次的，视为终验评估不合格。

## 十二、合同款项及付款方式

（一）合同总价款：（单位：人民币元）

人民币大写：

[RMB 共计 元]

本次报价须为人民币报价，按 1 年服务期填报投标总价，包含深圳市税务局 12366 电话咨询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（含基本工资、五险一金、奖金、福利、加班工资等）、驻场经理和管理人员费用，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设备租赁（服务器、办公电脑、接线话机和耳机）、办公家具、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。

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）支付方式

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 30 日内向中标人支付款项。

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. 采购人原则上于服务期满 3 个月、6 个月、9 个月、12 个月后分别对中标人进行一次阶段性验收。阶段性验收为对阶段验收期间内各月服务进行考核评分，按月计算应付服务款金额，并于阶段验收后合并一次性支付（实际支付周期可根据采购人预算批复情况酌情调整）。月度应付服务款计算公式为：月度应付服务款=月度服务合同金额-月度考核扣款金额-在岗人数负偏离扣款金额，其中：

月度服务合同金额=合同总价款×80%÷12

月度考核扣款金额=月度服务合同金额×当月考核扣分值×1%

在岗人数负偏离扣款金额=（合同采购人数-实际日均在岗人数）×每座席每月服务中标单价

中标单价=中标总价÷采购数量÷12 个月，采购数量按 50 个座席计算。

阶段性验收期间内各月考核平均分低于 95 分的，视为阶段性验收不合格。

3. 合同服务期结束后，采购人对中标人全年服务情况进行终验评估。阶段性验收不合格达 2 次的，视为终验评估不合格。采购人有权终止合作，并要求中标人赔偿合同总价 20%的违约金。

（1）甲方发票信息如下：

单位名称：

纳税人识别号：

地址：

电话：

开户行：

（2）乙方指定的开户行及收款账户信息如下：

开户行：

开户名称:

收款账户:

(3) 乙方在签署本合同时已明确知晓甲方的财政支付制度, 如乙方未能按照本合同之约定完成相应的义务的, 或乙方提供的银行账户信息有误的, 或乙方提供的完税发票或请款资料不符合甲方要求的, 或甲方的财政支付审核流程等致使甲方未能按照本合同之约定及时足额向乙方支付合同价款的, 均不视为甲方违约, 乙方亦不得以此为由要求甲方承担任何责任。

### 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, 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, 由甲方依法享有相应权利。

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, 同时甲方保留对乙方追究相关法律责任的权利。

4. 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果(包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等), 另行自行开发本合同业务范围内供纳税人使用的软件或产品, 或利用开发便利变相收费或搭车收费的, 纳入国家税务总局深圳市税务局失信名单。

5. 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。

6. 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，包括复制件，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。

7. 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.乙方的责任期即本合同有效期。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，双方应进一步约定相应延长合同有效期。

2.乙方的责任期内，应当全面勤勉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不良后果或经济损失，应当向甲方进行赔偿，赔偿范围包括不限于止损费用、直接及有关联的损失费用、律师费、交通费等。

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。但当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除因其延迟履行所产生的责任。

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、付款要求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：

电话： 邮政编码：518048

乙方：

地址：

联系人：

税务登记号：

开户行：

帐号：

电话：            传真：            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。任何一方违反前述规定，除非法律另有规定，变动一方应对由此而造成的影响和损失承担责任。

(1) 任何通知或各种通讯联系只要按照上述地址发送，即应视作在下列日期被送达：

(2) 如果是信函，以收件方签收之日为送达日，如因收件方原因（拒收、不再通讯地址等）导致无法送达的，自信函发出之日起五日内，视为妥善送达；

(3) 如果是传真，则为收到成功发送确认的当日；

(4) 如果派人专程送达，则为通知方取得的被通知方签收单所示日期；

(5) 同时采用上述几种方式的，以其中最快达到对方者为准。

若一方名称、法定代表人、住所等发生变化而未书面通知对方的，另一方按本合同所载资料向变更方发送所有通知或文书，视同送达。

## 十九、其他

1、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；如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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

乙方：

法定代表人或负责人：

法定代表人：

授权代表签字：

授权代表签字：

盖章：

盖章：

日期：

日期：

**甲方：国家税务总局深圳市税务局**

**授权代表签字：**

**乙方：**

**法定代表人或授权代表签字：**

**日期：**

## 第五章 投标文件组成

附件：廉政承诺书

### 廉政承诺书

根据行政管理和廉政建设有关规定，郑重承诺如下：

一、严格遵守国家有关法律法规及廉政建设有关规定，以税务合作项目和经费管理有关规定为行动指南，强化责任意识、法纪意识、制度意识，树立廉洁自律、遵纪守法税务人员的良好形象，筑牢拒腐防变思想防线。

二、正确行使合作单位的权利，秉公办事，不为个人谋取私利，做到公开、公平和公正。

三、在合作项目经费申报及使用中不虚列支出，不编报虚假预算，不套取项目经费，做到专款专用。不弄虚作假、截留、挪用、挤占项目经费，确保合作项目按合同或任务书要求时间节点完成验收。

四、不在合作项目中报销任何应由个人支付的费用或超比例发放人工费。

五、不使用合作项目经费安排宴请、旅游、健身、高档娱乐或其他违规支出。

六、严格执行中央八项规定精神，认真遵守财经纪律和财务制度，不进行任何形式的贿赂活动。

本单位严格践行上述承诺，自觉接受社会和单位有关部门的监督，如有违反，愿接受组织处理或承担相关法律责任。

注：该承诺书一式3份，由采购单位、合作单位及同级纪检机构留存备案。

采购单位（盖章）：

合作单位（盖章）：

负责人：

负责人：

联系电话：

联系电话：

年

月

日

# 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 6-2-4 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技术能力的证明材料（附件 6-2-5）；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 6-2-6)		
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（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）和中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）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），开标当日评标现场，以工作人员现场查询信息为准，投标文件中无需提供。		
2	投标函		
3	本项目不接受联合体投标。本项目不允许分包，不接受投标人选用进口产品（服务）参与投标。		
4	投标人不具备国家有关法律规定的有关资质的。		
<b>二、符合性审查指引</b>			
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	投标文件载明的合同履行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)

二、开标一览表(格式附后)

三、费用构成一览表(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、申请人的资格证明材料

(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 提供营业执照, 法人或者其他组织在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印并加盖公章

附件 6-2-3 提供依法缴纳税收的证明

(示例略)

附件 6-2-4 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 6-2-5 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—6 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—7 无不良信用记录承诺函(投标人自行查询适用)**

(三)符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

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。

(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

附件 7-5 分包意向协议，【协议格式自拟，协议中注明各分包商分包金额占预算总额的比例】。

七、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

**提供商事主体登记或备案信息查询截图或工商部门相关的证明文件，同时如实填写下表：**

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

# 第一部分 商务部分

## 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)

投标人名称：\_\_\_\_\_ 投标人公章：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

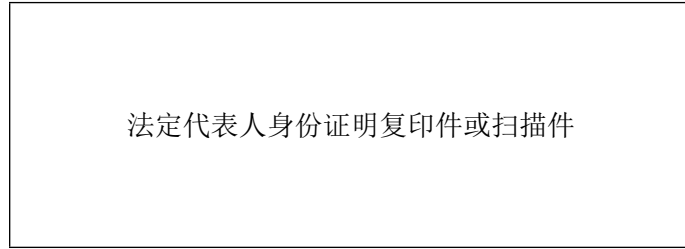
电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

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)

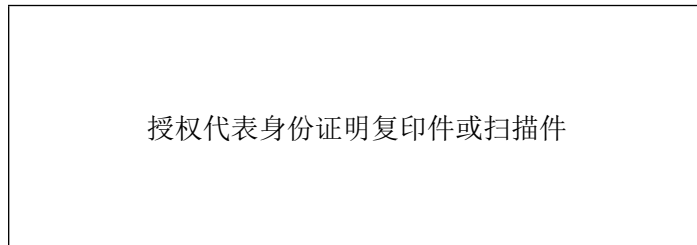
**法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)**

\_\_\_\_\_ (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。

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	投标总报价	大写：人民币_____元/年 小写：¥_____
3	服务期	3 年
4	备注	<u>本项目服务期为 3 年，首次签订 1 年度合同，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）中标人上一年合同服务经验收通过。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 3 年服务，并综合考虑投标成本及风险。</u>

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：按 1 年填报投标总报价。

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。

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

费用构成一览表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

包号：\_\_\_\_\_

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

说明：1、本表其他格式及内容仅供投标人参考。

供应商名称(盖公章)：\_\_\_\_\_

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、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：  
包号：

项目编号：

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
		付款方式			
		合同履行期			
		.....			

- 1、本表中“差别项”是指投标文件响应和招标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 商务部分”内容。
- 2、“投标文件响应和招标文件服务需求不一致的，在“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、投标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

（本项目不收取投标保证金，投标人无须提供）



## 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 提供法人或者其他组织在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印并加盖公章

附件 6-2-3 提供依法缴纳税收的证明

（示例略）

附件 6-2-4 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 6-2-5 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 6-2-6

### 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—7

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

## 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（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_（项目名称）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<sup>1</sup>，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：

<sup>1</sup>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、提供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截图；

2、提供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截图；

3、提供上述认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书复印件或扫描件；

4. 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。

5. 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或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

### 1、同类项目业绩一览表

序号	项目名称	合同签订时间	项目状态	用户联系人	用户联系人电话	合同履行评价日期	详见页码
1							第X页
2							第X页
3							第X页
.....							第X页

**重要提示：**

(1) 投标人根据招标文件业绩部分评分标准仔细填写，并填写页码，已供评标委员会查验；

(2) 上述业绩必须为真实有效；

(3) 证明材料附在本表后即可。

### 2、其他(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

## 第二部分 技术部分

### 一、服务方案说明

服务类项目供应商应根据第三章和第六章要求编写服务方案说明，包括但不限于：

1. 项目整体认识
2. 项目实施方案
3. 培训方案
4. 工作制度
5. 拟派座席团队要求
6. 拟派驻场经理要求
7. 拟派项目负责人资历
8. 项目完成（服务期满）后的服务承诺
9. 投标人认为应提供的其他证明文件或方案。

## 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 第二节 技术需求”内容。

2、投标文件响应和招标文件服务需求不一致的，在“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、投标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、本项目人员情况

##### 一、项目负责人简历表

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、拟派驻场经理一览表

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、拟派座席人员一览表

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座席团队人员获得的职业资格或职称，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）；

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(包括投标货物的强制性认证、注册等)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  
法律的效力。

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 商务需求

##### 一、服务要求及验收标准

###### （一）服务期

本项目服务期为3年，首次签订1年度合同，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）中标人上一年合同服务经验收通过。以上条件未能同时满足的，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3年服务，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.采购人有权对中标人的项目运营情况进行考核和验收。

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、阶段性验收和项目终验三种方式。

###### 3.1 服务实施前验收

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，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。

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 阶段性验收

3.2.1 采购人按月对中标人咨询服务工作量、服务质量、事项按时办理率、纳税人满

意率、服务投诉和舆情、人员在岗情况及储备情况等评分考核。阶段性验收分别于服务满3个月、6个月、9个月、12个月后进行。阶段性验收考核得分满分为100分，实际得分为验收期间内各月考核得分的平均分（小数位四舍五入后取整，下同）。各月考核得分满分为100分，考核指标明细见下表：

序号	监督考核指标	内容定义	目标值	考核标准
1	咨询服务工作量	1. 接通率=人工接听量/转接人工量; 2. 人均每日会话次数=当月会话总次数/总上线人天数	详见考核标准	(1) 咨询需求量≤80次/人日时, 人均接听比例应达到90%以上。未达标准的, 每少1个百分点扣除当月考核得分1分。 人均接听比例=人均会话次数÷人均需求量。 (2) 80次/人日<咨询需求量≤100次/人日时, 人均会话次数不低于80次/日。未达标准的, 每少1次扣除当月考核得分1分。 (3) 100次/人日<咨询需求量≤120次/人日时, 人均会话次数不低于90次/日。未达标准的, 每少1次扣除当月考核得分1分。 (4) 咨询需求量>120次/人日时, 人均会话次数不低于100次/日。未达标准的, 每少1次扣除当月考核得分1分。
2	服务质量	对咨询人员答复准确性、服务规范性、话务小结等情况的综合评分	每月≥90分	1.日常服务质量监测满分100分。当月服务质量得分低于90时, 按负偏离数扣除当月考核得分, 扣分值=90-当月服务质量实际得分 2.国家税务总局、督查、特派办等上级单位或其他部门服务质量抽查出现答复质量、服务规范、小结规范等问题的, 每一单扣除当月考核得分3分。
3	事项按时办理率	事项按时办理率=咨询、投诉、举报等所有工单按时转办数量/应转办数量	每月=100%	事项按时办理率每月应为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。
4	纳税人满意率	纳税人缴费人对咨询服务态度、服务质量进行评价	每月≥99%	(1) 当月纳税人满意率≥99%时, 不扣分; (2) 90%≤当月纳税人满意率<99%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<90%时, 当月考核得分起评分直接降至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。

5	服务投诉和舆情	因中标人及接听人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉和负面舆情	每月=0	每出现1单有效投诉，扣除当月考核得分3分；出现重大负面舆情的，扣除当月考核得分10分。
6	人员在岗情况	中标人按采购人实际采购座席数量提供	在岗人数=实际采购人数	当月日均实际在岗人员总数少于采购总数的，按负偏离数和座席服务单价计算扣除应付金额，即：应扣服务款金额=（采购人数-实际日均在岗人数）×中标单价。中标单价=中标总价÷采购数量÷12个月，采购数量按50个座席计算。其中，“在岗人数”是指按照投标时承诺的“拟派座席团队要求”提供的在岗服务人数。不符合投标时承诺资质（含学历、专业、工作经验）的人员不计入在岗人数。除项目采购后统一组织的全体员工岗前培训和上岗后按采购人要求安排的在职教育培训以外，因人员流失导致的增补人员岗前培训，其培训期间不计入在岗人数。本指标不重复参与考核得分计算。
7	人员储备	中标人按采购人要求提供的储备人员数量	人员储备不低于采购总人数的5%（不足1人按1人算）	不满足要求的，每少1人扣除当月考核得分2分。

附：日常服务质量监测标准。因国家税务总局12366热线服务质量监测要求可能发生变化，以下标准仅供参考。

#### 答复准确率测评标准

答复准确性考核标准			
考核项目	考核档次	考核标准	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 (80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)。	80	
	答复有瑕疵或部分准确	<b>答复结论基本准确,但出现以下情形的,酌情扣分。</b>		10-80
		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10分;		
		2. 引用文件不准确,一次扣10分;		
		3. 在回答问题时没有区分前提,但在答复过程中纳税人自行提到了前提,且最终结论没有问题的,一次扣10分;		
		4. 答复有误后经纳税人纠正或提醒后才更正答复的,一次扣10分;		
		5. 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10分;		
		6. 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10分;		
		7. 短信超过规定期限发送或未按照规定的格式发送,扣10分;		
		8. 未按规定提供局内电话号码,扣10分;		
9. 答应登记工单以及因承诺回复、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10分;				
10. 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80分为总分按照				

	比例折算扣分；	
	11. 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；	
	12. 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；	
	13. 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；	
	14. 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 60 分。	
<b>错误</b>	<b>答复结论错误或答复不准确。</b>	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。	
<b>严重违规</b>	<b>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。</b>	0
	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；	

**服务规范性测评标准**

<b>服务规范性考核标准</b>		
<b>考核项目</b>	<b>考核标准</b>	<b>得分值</b>
<b>语言规范</b>	<b>语言规范出现以下情形一次扣 10 分，扣完为止。</b>	50（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；	
	2. 未遵循特定场景的基本用语规则的；	
	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；	
	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；	
	5. 使用多余语气助词、口头禅严重、表达过于口语化的；	
	6. 电话接通后未及时使用开场语的。	
<b>服务态度</b>	<b>服务态度出现以下情形的，一次扣 10 分，扣完为止。</b>	50（扣完为止）
	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；	
	2. 态度冷漠、语气强硬、明显不耐烦、心不在焉、明显的叹气等；	
	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；	
	4. 解答时用反诘方式与纳税人沟通；	
	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）；	
	6. 确认问题已结束，电话未挂机，持续 2 分钟以上。	
<b>严重违规</b>	<b>出现以下情形的，采取一票否决制，服务规范性为 0 分。</b>	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. 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；	
	4. 电话断线或抢先挂机未在规定时间内回电或备案的	
	5. 呼叫无应答且未在规定时间内回电；	

3.2.2 阶段性验收后，采购人应根据合同标准按月计算服务款项，于阶段性验收后合并支付。阶段性验收期间内各月考核平均分低于 95 分的，视为阶段性验收不合格。

3.2.3 验收报告应由采购人、中标经办人签字确认。

### 3.3 项目终验

3.3.1 合同服务期结束后，采购人对中标人全年服务情况进行终验评估。阶段性验收不合格达 2 次的，视为终验评估不合格。采购人有权终止合作，并要求中标人赔偿合同总价 20% 的违约金。

3.3.2 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，按 1 年服务期填报投标总价，包含深圳市税务局 12366 电话咨询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（含基本工资、五险一金、奖金、福利、加班工资等）、工作餐（暂按 50 元/人/日、每月 21.75 个工作日测算）、驻场经理和管理人员费用，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设备租赁（服务器、办公电脑、接线话机和耳机）、办公家具、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。

## 三、服务保障

### （一）服务内容保证



1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务，满足 7×24 小时提供服务的可靠性要求。

2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。

3. 保证按深圳市税务局要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上线。

4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。

### （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，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，包括业务知识、话务礼仪、沟通技巧及操作系统知识等，根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，保障人员在岗率，提升服务质量。培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供培训用设备、文具、资料等相关用品。

中标人必须针对座席人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座席人员。

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. 提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。

2. 每日巡查座席话机、电脑等工作设备，保证硬件设施的正常运行。

### （三）员工待遇保证

中标人应保证座席应有的工资及福利待遇，包括但不限于以下内容：

1. 按照相关法律、法规和规章的规定，为座席缴纳各种税费和五险一金；

2. 每月按法定工作日数为座席提供工作餐补助。为降低外出就餐所带来的防疫风险，座席在工作日期间且采购人饭堂开放时，须在采购人饭堂就餐。补助标准暂按 50 元/人/天。

3. 为座席提供专业学习和能力提升培训；
4. 为座席日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备；
5. 为座席制作统一的工装，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、西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带、黑色皮鞋；
6. 为在本项目工作满半年的座席提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查；
7. 为座席提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；
8. 按国家相关规定享受带薪年假。

#### （四）员工储备

中标人应制定人才储备计划，针对本项目座席代表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；
2. 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向；
3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。

### 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 30 日内向中标人支付款项。

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. 采购人原则上于服务期满 3 个月、6 个月、9 个月、12 个月后分别对中标人进行一次阶段性验收。阶段性验收为对阶段验收期间内各月服务进行考核评分，按月计算应付服务款金额，并于阶段验收后合并一次性支付（实际支付周期可根据采购人预算批复情况酌情调整）。月度应付服务款计算公式为：月度应付服务款=月度服务合同金额-月度考核扣款金额-在岗人数负偏离扣款金额，其中：

$$\text{月度服务合同金额} = \text{合同总价款} \times 80\% \div 12$$

$$\text{月度考核扣款金额} = \text{月度服务合同金额} \times \text{当月考核扣分值} \times 1\%$$

在岗人数负偏离扣款金额=（合同采购人数-实际日均在岗人数）×每座席每月服务中标单价

中标单价=中标总价÷采购数量÷12个月，采购数量按50个座席计算。

阶段性验收期间内各月考核平均分低于95分的，视为阶段性验收不合格。

3. 合同服务期结束后，采购人对中标人全年服务情况进行终验评估。阶段性验收不合格达2次的，视为终验评估不合格。采购人有权终止合作，并要求中标人赔偿合同总价20%的违约金。

## 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. 中标人不得在本项目中采购人使用的软件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、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。

## 第二节 技术需求

### 一、采购标的

（一）项目名称：国家税务总局深圳市税务局12366纳税缴费服务热线咨询外包项目。

（二）主要工作内容：本项目计划采购12366热线座席50名，主要负责通过12366热线电话、网络等相关渠道，向纳税人缴费人解答关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报等。

(三) 采购数量：座席 50 名。

## 二、项目概况

为更好地适应税费咨询服务需求发展，在科学测算后，计划在 12366 热线现有座席规模基础上补充服务力量，进一步提高热线的接通率和准确性。同时，不断拓展智能化发展，探索问办协同，协助做好法宣传辅导和纳税人培训等工作，全方位、多渠道为纳税人提供优质、高效的服务，提升纳税人缴费人满意度。

本次招标主要采购内容为 12366 热线咨询服务，本项目涉及的一切经营费用及运维管理费用等均应包含在本次投标总价中。

## 三、服务要求

### (一) 咨询服务内容

1. 解答纳税人缴费人提出的各种税费政策和办税流程，涉及税费种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、教育费附加、地方教育费附加、文化事业建设费等税种及属于税务机关征管的非税收入和社会保险费等。

2. 解答纳税人缴费人提出的各种涉税软件技术问题的咨询解答工作，包括但不限于自然人电子税务局（含 APP 端、扣缴端和 WEB 端）、增值税申报客户端、增值税发票管理新系统开票系统、全国增值税发票查验平台、增值税电子发票公共服务平台、增值税发票综合服务平台、生产企业离线版出口退税申报软件、外贸企业离线版出口退税申报系统、微信公众号、@深税、发票助手软件和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。

3. 接收 12366 热线相关渠道服务投诉、涉税举报，并按规定进行事项登记、流转、跟进、反馈。

4. 对经现场求助仍无法解决的疑难问题及时按规定登记工单进行流转处理，并做好后续跟进、回复和办结。

5. 搜集纳税人缴费人通过 12366 热线相关渠道对深圳市税务局工作提出的意见建议并及时上报。

6. 按规定做好咨询热点、难点问题分类汇总并及时上报。

7. 按规定对纳税人缴费人进行服务回访，评估纳税人缴费人对 12366 咨询服务满意度。

8. 按照采购人工作时间要求提供服务。如因不可抗力因素导致服务时间发生变化，中标人应无条件给予配合。

#### （二）技术服务内容

1. 配合采购人做好 12366 咨询服务有关的所有应用系统、通讯线路、硬件设备运营维护，及时排查、排除并解决故障。

2. 提供全体座席人员和驻场管理人员工作必须的电话咨询服务所需的办公设备，具体要求如下：

##### （1）PC 机要求性能要求：

①CPU：建议 intel i5 以上处理器

②内存：建议 8G 以上

③操作系统：Windows 7 64 位（旗舰版或者专业版）

④IE 浏览器版本：IE8

⑤显示器：建议 19 寸液晶显示器

##### （2）IP 话机性能要求

①支持标准 sip 协议，进行语音通话、静音、来电显示、通话记录查询等功能

②支持呼叫保持、呼叫等待、呼叫转移、免打扰等功能

③支持配置静态 IP 地址、支持 DHCP 或者 PPPOE 的方式获取地址，能适应不同的组网环境要求

④提供耳机接口，方便用户使用

##### （3）接线耳机：型号无特定要求。

（4）电源：安全插线板，含三个以上三座插孔及两个以上两座插孔。

#### （三）其他服务内容

包括但不限于以下内容：

1. 按要求提供全体座席人员和驻场管理人员工作必须的办公家具（如办公桌椅等）。

2. 按要求报送与 12366 工作相关的各类统计分析报告。

3. 按要求开展 12366 咨询团队形象宣传等。

#### 四、服务团队

1. 提供专业的项目负责人

## 1.1 项目负责人要求

### 1.1.1 项目负责人 1 名。

1.1.2 项目负责人应获得管理人员 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）、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。

### 1.1.3 项目负责人具有两年以上呼叫中心管理工作经历。

## 1.2 项目负责人主要职能

项目负责人主要负责，负责 12366 纳税缴费服务热线咨询外包项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，包括管理制度优化、运营情况风险分析及应对、定期对采购人进行工作汇报等，保障 12366 咨询服务项目的正常运行。

## 2. 提供有经验的驻场经理

### 2.1 驻场经理要求

#### 2.1.1 驻场经理至少 2 名。

#### 2.1.2 驻场经理应为财务、税务、会计或管理相关专业。

#### 2.1.3 驻场经理应具有两年以上呼叫中心团队现场管理工作经历。

### 2.2 驻场经理主要职能

驻场经理主要负责 12366 咨询服务团队现场运营管理，包括人员考勤及现场工作状态监控、学习培训跟踪、服务质量监测、与采购人进行各项日常工作的沟通联络等。

## 3. 提供专业的座席团队

### 3.1 座席团队要求

3.1.1 座席人员共 50 名，包括一线座席和二线座席。一、二线座席人数在保障 12366 接通率的前提下，由采购人根据实际工作需要决定并按需调整。

#### 3.1.2 座席人员年龄应在 22 岁至 35 岁之间。

3.1.3 座席人员中取得大学本科及以上学历或学位人数、财务/税务/会计等经济类相关专业人数、具有半年以上经济/财税咨询服务工作经验且最近半年在咨询类岗位工作的人数均不得低于投标时的承诺值。

### 3.2 座席人员主要职能

#### 3.2.1 一线座席人员，负责通过 12366 热线电话、网络等相关渠道，向纳税人缴费人

解答关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报等，并按规定接收考核。

3.2.2 二线座席人员，负责解决一线座席求助问题、各类疑难问题和工单处理，按要求开展 12366 热线服务质量回访工作等。

4. 以上所有人员一经确定不得随意调换，如因工作需要或其他特殊原因，由采购人通知中标人进行调换。

## **五、培训与考核**

1. 按规定参加采购人开展的各项业务培训，及时更新知识储备提高业务素质。

2. 按规定参加采购人组织的税费业务考试，及时巩固日常培训成效，保证 12366 热线答复专业性和准确性。

3. 按规定接收采购人开展的服务质量日常监测，及时对质检发现问题进行跟踪培训，促进质量提升。

4. 按规定接受国家税务总局、督查、特派办等上级单位或其他部门开展的相关服务质量抽查。

## **六、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，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，由采购人依法享有相应权利。

2. 中标供应商对前述知识产权信息负有保密义务，中标供应商未经对方书面许可，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. 中标供应商承诺在提供本合同约定服务过程中，获知的采购人信息（包括但不限于未被社会公众知悉的一切信息）及采购人保存的信息，无论在合同期限或合同终止后，均应予以保密，未经采购人事先书面授权，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。如中标供应商违反本合同条款的规定泄密，中标供应商应当赔偿采购人由此产生的全部损失，同时采购人保留对中标供应商追究相关法律责任的权利。

4. 中标供应商利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、

源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人使用的软件或产品，或利用开发便利变相收费或搭车收费的，纳入国家税务总局深圳市税务局失信名单。

5. 中标供应商保证在项目中交付给采购人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，由中标供应商承担全部责任。

6. 采购人的专有资料信息属采购人所有（包括但不限于有关采购人非公开的、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），若无采购人预先书面许可，中标供应商不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。中标供应商不得对采购人专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在采购人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。中标供应商对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。中标供应商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。

如无采购人预先书面同意，中标供应商不得向其继承者或分支机构或任何第三方分配、转让、转移采购人向其提供的技术文件所有权。

7. 保密期限为永久。



附件：

工业和信息化部 统计局 发展改革委 财政部

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部  
统 计 局  
发 展 改 革 委  
财 政 部  
二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

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

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

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

服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

#### 四、各行业划型标准为：

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

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

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

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

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

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

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

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。

其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

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

资产总额 100 万元以下的为微型企业。

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

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

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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