

磋商文件 (商务部分)

(本项目为目录外标准下项目)

项目名称：国家税务总局来宾市税务局

来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

项目编号：FS（ZB3）2024047C

采购人：国家税务总局来宾市税务局

采购代理机构：广西建设工程机电设备招标中心有限公司

国家税务总局来宾市税务局

2024年10月12日

目 录

第一章 磋商邀请	- 1 -
第二章 供应商须知	- 5 -
供应商须知前附表	- 5 -
一、总则	- 14 -
二、采购文件	- 15 -
三、响应文件	- 16 -
四、响应文件递交	- 18 -
五、磋商与评审	- 18 -
六、成交和合同	- 22 -
七、询问和质疑	- 22 -
八、其他	- 23 -
第三章 评审方法及标准	- 25 -
第四章 合同文本	- 31 -
第五章 响应文件格式	- 45 -
第六章 项目采购需求	- 71 -
一、项目概况	- 71 -
二、技术要求	- 71 -
三、商务要求	- 71 -
四、其他事项	- 82 -

第一章 磋商邀请

国家税务总局来宾市税务局

来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

(FS (ZB3) 2024047C) 磋商公告

项目概况

国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设的潜在供应商应在广西阳光采购服务平台获取采购文件，并于 2024 年 10 月 23 日上午 09 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：FS (ZB3) 2024047C

项目名称：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

采购方式：磋商（本项目为目录外标准下项目）

预算金额：人民币（大写）捌拾陆万元整(¥860000.00)/年

最高限价：人民币（大写）捌拾陆万元整(¥860000.00)/年

采购需求：来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务是通过人工语音、智能语音、征纳互动平台为纳税人缴费人提供咨询辅导，接收投诉举报、意见建议，依职权“办问协同”等服务，如需进一步了解详细内容，详见采购文件。

合同履行期限：1 年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何权利。

本项目（是/否）接受联合体：不接受联合体。

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. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加。
3. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。
4. 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。
5. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取采购文件

时间：2024年10月12日至2024年10月18日，每天上午8:00至12:00，下午3:00至6:00（北京时间，法定节假日除外）。

地点：广西阳光采购服务平台（网址：<https://gxygcg.ejy365.com>）首页→登录入口→供应商登录

方式：网上获取，供应商请登录广西阳光采购服务平台购买及下载采购文件。

售价：¥250.00元。注：采购文件售价为采购文件成本总和，包含采购文件服务费（人工服务费）人民币50元、采购文件平台服务费人民币200元，缴后不退。

①采购文件服务费(人工服务费)缴纳方式：供应商请登录“广西阳光采购服务平台”点击“我的项目-投标阶段-招标文件”在“文件服务费支付状态”列表中点击“去支付”，根据系统提示进行操作。本项目采购文件费(人工服务费)通过“电子钱包”线上支付，如果钱包账户中无可用余额，需要充值对应余额方可支付。

②钱包充值方式：点击“如何充值”，根据提示信息进行充值操作。注意：需要使用供应商基本信息中绑定的银行卡进行充值。

③平台服务费缴纳方式请参考采购文件费(人工服务费)缴纳方式。

④ 供 应 商 操 作 手 册 超 链 接：
<https://www.ejy365.com/newsinfo?infoid=f68edcb1-3b6b-42c0-a52c-f3056a61d9fe>

（注意事项：此网址为超链接，请注意复制方式，点击“复制超链接”）

（超链接打开方式：按住键盘中的Ctrl键，鼠标单击网址以跟踪连接。）

广西阳光采购服务平台注册、使用咨询电话：0771-5581051、5715031

客服咨询电话：4008289082。

四、响应文件提交

截止时间：2024年10月23日上午09点30分（北京时间）

地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心（具体以电子屏幕开标项目场地安排信息为准），逾期送达的将予以拒收。

五、开启

时间：2024年10月23日上午09点30分后（北京时间）

地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心评标室

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 公告媒体：国家税务总局广西壮族自治区税务局来宾频道（<https://guangxi.chinatax.gov.cn/laibin>）、广西阳光采购服务平台（<https://gxygcg.ejy365.com/>）、广西招标网（<http://www.guangxibid.com.cn/>）。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 政府采购促进中小企业发展。
- (2) 政府采购促进残疾人就业政策。
- (3) 政府采购支持监狱企业发展。

3. 行业划分：软件和信息技术服务业。

4. 磋商保证金：金额为人民币捌仟元整(¥8000.00)

5. 磋商保证金交纳的指定账号：

收款人户名：广西建设工程机电设备招标中心有限公司

开户银行：招商银行南宁分行营业部

银行账号：7719 0142 3310 201

6. 磋商时间及地点：于2024年10月23日上午09点30分截标后为磋商小组与磋商人磋商时间，具体时间由采购代理机构另行通知。地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心开标室，参加竞争性磋商的法定代表人或委托代理人必须持证件（法定代表人凭资格证书和身份证或委托代理人凭法人授权委托书原件和身份证）依时到达指定地点等候当面竞争性磋商。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局来宾市税务局

地 址：广西区来宾市人民路西 309 号

联系方式：蓝倩玲 0772-4263259

2、采购代理机构信息

名称：广西建设工程机电设备招标中心有限公司

地址：南宁市良庆区凯旋路 15 号南宁绿地中心 5 号楼 6 层

联系方式：0771-2807659

3、项目联系方式

项目联系人：黄天懿

电话：0771-2807659

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	类别	内 容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设 项目编号：FS（ZB3）2024047C 项目预算：人民币（大写）捌拾陆万元整（¥860000.00）/年 最高限价：人民币（大写）捌拾陆万元整（¥860000.00）/年
2	采购需求	详见《采购文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 工程 项目类别： <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目 线上采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
4	采购人	名 称：国家税务总局来宾市税务局 地 址：广西区来宾市人民路西 309 号 联系方式：蓝倩玲 联系电话：0772-4263259
5	采购代理机构	名称： 广西建设工程机电设备招标中心有限公司 地址：南宁市良庆区凯旋路 15 号南宁绿地中心 5 号楼 6 层 联系电话：0771-2807659 联系方式：黄天懿 邮箱：zbzx2807659@163.com
6	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
7	符合要求供应商家数	是否允许符合要求的供应商只有 2 家时可以继续进行采购活动： <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，[本项目属于①采用竞争性磋商采购方式组织实施的 <u>市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目；②政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)</u>]。
8	供应商资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要

		<p>求、在中国境内注册的合格供应商参加。</p> <p>3. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。</p> <p>4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>5. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
9	是否接受联合体磋商	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体且供应商为联合体的，供应商应提供联合体协议；否则无须提供）
10	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
11	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许供应商将本项目的非主体、非关键性工作分包：</p> <p>采购包 1：</p> <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，（ <u>写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例</u> ） <p>采购包 2：_____</p>
12	核心产品	<p>货物类项目填写此栏</p> <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 <p>产品名称：_____</p> <p>在本采购项目中，提供相同品牌产品且通过资格审查、实质性响应审查的不同供应商参加同一合同项下磋商的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照_____的方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，磋商文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选</p>

		人。 单个采购包按以上条款计算的供应商家数不足规定家数的，则该采购包的采购活动结束。
13	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input checked="" type="checkbox"/> 其他_____
14	信息发布媒体	(1) 国家税务总局广西壮族自治区税务局来宾频道 (https://guangxi.chinatax.gov.cn/laibin) (2) 广西招标网 (http://www.guangxibid.com.cn/) (3) 广西阳光采购服务平台 (https://gxygcg.ejy365.com/)
15	获取采购文件时间、地点和方式等	时间： <u>2024年10月12日至2024年10月18日</u> 每天上午 <u>8:00至12:00</u> ，下午 <u>3:00至6:00</u> （北京时间，法定节假日除外） 地点：广西阳光采购服务平台（网址： https://gxygcg.ejy365.com ）首页→登录入口→供应商登录 方式：网上获取，供应商请登录广西阳光采购服务平台购买及下载招标文件
16	现场考察或召开磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/召开磋商前答疑会 <input type="checkbox"/> 组织现场考察/召开磋商前答疑会： 时间：___年___月___日___午___（北京时间） 地点：_____ 联系人：_____ 联系电话：_____ 要求：_____
17	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：内容详见第三章评审办法及标准
18	响应文件组成	商务部分 一、资格证明文件： 1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件； 2. ★财务状况报告：2023年度经会计师事务所审计的财

		<p>务报告（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；</p> <p>3. ★依法缴纳税收：响应文件递交截止时间前半年内供应商连续 3 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件；</p> <p>4. ★社会保障资金：响应文件递交截止时间前半年内供应商连续 3 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；</p> <p>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；</p> <p>6. ★参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>7. ★具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；</p> <p>8. 供应商认为需要提供的其它说明和资料；</p> <p>二、报价一览表：</p> <p>1. ★磋商报价表；</p> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书（参考响应文件格式 1）；</p> <p>2. ★磋商响应函（参考响应文件格式 2）；</p> <p>3. ★商务条款偏离表；</p> <p>4. 中小企业声明函（中小企业参加政府采购活动的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46 号印发）《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）如实填写并提交此函）；</p> <p>5. 监狱企业证明文件[监狱企业参加政府采购活动的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；</p> <p>6. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位参加政府采购活动的，应提交此函）；</p> <p>7. 供应商认为需要提供的其它说明和资料；</p>
--	--	---

		技术部分	<p>1. ★技术条款偏离表；</p> <p>2. 国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设服务方案；</p> <p>3. 供应商认为需要提供的其它说明和资料；</p> <p>4. _____。</p>
			1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则响应无效。
19	磋商响应有效期		从提交响应文件的截止之日起计算_90_日历日。
20	提交响应文件方式、截止时间、地点		<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>提交响应文件截止时间：2024年10月23日 09:30（北京时间）</p> <p>地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心开标室</p> <p>联系电话：0771-2807659</p>
21	响应文件开启时间和地点		<p>时间：2024年10月23日 09:30（北京时间）</p> <p>地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心开标室</p>
22	磋商保证金		<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>(1) 金额： 采购包1：人民币捌仟元整。</p> <p>(2) 提交方式：<u>银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式</u></p> <p>收款账户：广西建设工程机电设备招标中心有限公司 开户银行：招商银行南宁分行营业部 银行账户：7719 0142 3310 201</p>
23	不予退还磋商保证金的情形		<p>有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：</p> <p>(1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；</p> <p>(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；</p> <p>(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；</p> <p>(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；</p> <p>(5) 其他不予退还磋商保证金的情形：_____ / _____</p>
24	信用记录审查		根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，磋商小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对供应商截止到提交响应文件截止时间

		<p>的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、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《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，其磋商响应将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的供应商，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
25	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在工程采购项目中，满足工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的报价给予<u>15%</u>的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
26	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照供应商须知前附表第 25 项享受价格扣除政策。</p>
27	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照供应商须知前附表第 25 项享受价格扣除政策。</p>
28	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：</p> <p>采购包 1：_____无_____。</p> <p>注：供应商所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证</p>

		证书复印件，否则响应无效。
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：</p> <p>采购包 1： <u>无</u>。</p> <p>注：供应商所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原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复印件，否则响应无效。</p>
		<p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：</p> <p>采购包1： <u>无</u>。</p>
29	评审方法及分值	详见采购文件商务部分第三章。
30	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>本采购项目履约保证金为合同金额的____%，提交方式为行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。</p> <p>收款人户名：</p> <p>开户银行：</p> <p>银行账号：</p>
31	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：<u>书面形式</u></p> <p>(2) 联系部门：<u>广西建设工程机电设备招标中心有限公司</u></p> <p>(3) 联系电话：<u>0771-2807659</u></p> <p>(4) 通讯地址：<u>南宁市良庆区凯旋路 15 号南宁绿地中心 5 号楼 6 层</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>zbzx2807659@163.com</u></p>
32	需提交的响应文件份数	<p>需提交的响应文件份数：</p> <p>(1) 正本 <u>1</u> 份、副本 <u>贰</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>壹</u> 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input checked="" type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>

33	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由成交供应商支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>在国家发展计划委员会《招标代理服务管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定的采购代理服务费率标准基础上，下浮30%执行。即：全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。 采购代理服务费率标准（未下浮30%）：</p> <table border="1" data-bbox="608 638 1257 1037"> <thead> <tr> <th>成交金额 \ 费率</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000万元~1亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。 例如：广西税务系统某工程招标代理业务成交金额为6000万元，计算招标代理服务收费额如下： 100万元×1.0%=1万元 (500-100)万元×0.7%=2.8万元 (1000-500)万元×0.55%=2.75万元 (5000-1000)万元×0.35%=14万元 (6000-5000)万元×0.2%=2万元 合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元） 合计收费（标准费率下浮30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元）</p> <p>代理服务费汇到如下指定账户： 收款人户名：广西建设工程机电设备招标中心有限公司 开户银行：招商银行南宁分行营业部 银行账号：7719 0142 3310 201</p>	成交金额 \ 费率	货物招标	服务招标	工程招标	100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%
成交金额 \ 费率	货物招标	服务招标	工程招标																															
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
34	其他补充事项	<p>其他补充事项：1. 本竞争性磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本竞争性磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本竞争性磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定</p>																																

		<p>代表人或被授权人亲自在竞争性磋商文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>5. 本项目非“线上采购项目”。</p>
--	--	--

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局来宾市税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**供应商须知前附表**，已列入国家税务总局来宾市税务局预算。

2. 合格的产品和服务（工程）

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务（工程）均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务（工程）。

2.2 合格的产品和服务（工程），即**采购需求见采购文件（技术部分）**。

2.3 供应商应保证所提供的产品及服务（工程）免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3. 合格的供应商

3.1 一般规定

3.1.1 供应商应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 供应商的资格要求及本项目的特定资格要求见**供应商须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指供应商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。

供应商在参加采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加采购活动，期限届满的，可以参加采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

3.1.4 信用记录要求

磋商小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商的信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与采购活动。

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。

3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购。

3.2.2 以联合体形式参加磋商的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 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。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 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。

3.2.6 以联合体形式参加采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

3.3 禁止规定

3.3.1 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，不得参加同一采购包的采购活动。否则响应均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，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。否则响应无效。

4. 磋商响应费用

4.1 供应商应承担所有与编写、提交响应文件有关费用，不论磋商的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、采购文件

5. 采购文件构成

第一部分 商务部分

- (1) 磋商邀请
- (2) 供应商须知
- (3) 评审方法及标准
- (4) 采购合同文本
- (5) 响应文件格式

第二部分 技术部分

6. 采购文件询问、澄清或修改

6.1 供应商对采购文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对采购文件进行澄清或者修改。

6.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

6.3 澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

三、响应文件

7. 响应文件编制

7.1 响应文件的编制

7.1.1 供应商应先仔细阅读采购文件的全部内容后，再进行响应文件的编制。

7.1.2 响应文件应满足采购文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由供应商承担责任。

7.2 响应文件的语言

7.2.1 除采购文件另有规定外，响应文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 响应文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在采购文件的要求中另有规定外，响应文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 供应商制作响应文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站（<https://swcg.chinatax.gov.cn>）“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制响应文件。（线上采购项目适用）

8. 响应文件的组成

8.1 响应文件包括商务部分和技术部分。

8.2 响应文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**供应商须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**供应商须知前附表**。

8.3 响应文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**供应商须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除采购文件另有规定外，应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传磋商报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以磋商总报价为依据计算价格分。磋商总报价应包括采购文件中要求供应商承担所有工作内容的全部费用。

9.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

9.5 最低报价不能作为成交的保证。

9.6 供应商的报价不得超过采购项目预算。

10. 响应文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 响应文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 响应文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（授权代表）签字确认或加盖供应商的单位公章或校正章。

10.2 密封

10.2.1 响应文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 响应文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免响应文件被误拆或提前拆封。响应文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3 签署、盖章

10.3.1 响应文件中要求签字处应由供应商的单位负责人（授权代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 响应文件必须按照采购文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 供应商在“磋商响应函”“法定代表人授权委托书”上应当按格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章，并按照采购文件第五章响应文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4 响应文件中的“盖章”指加盖供应商的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。

11. 响应有效期

11.1 响应有效期见**供应商须知前附表**，在此期间，响应文件对供应商具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成磋商、评审、定标以及签订合同。响应文件中承诺的响应有效期应当不少于采购文件中载明的响应有效期，否则作为无效响应处理。

11.2 特殊情况下，在原响应有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得供应商同意延长响应有效期。

四、响应文件递交

12. 响应文件递交

12.1 供应商应当在**供应商须知前附表**要求提交响应文件截止时间前，根据《供应商须知前附表》载明方式提交响应文件。提交响应文件截止时间后，提交响应文件的将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传响应文件。除上述方式之外，不接受供应商以纸质文件以及其他任何方式提交的响应文件。供应商应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交响应文件截止时间后，评审管理系统不提供响应文件上传功能。供应商未完成响应文件上传的，磋商响应将被拒绝。

13. 响应文件补充、修改或撤回

13.1 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容应当按照采购文件要求签署、盖章、密封后，作为响应文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，供应商在提交响应文件截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的响应文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照采购文件要求签署、盖章。

13.3 提交响应文件截止时间后，不支持对已提交的响应文件作任何补充、修改或者撤回。

五、磋商与评审

14. 磋商小组

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

14.2 评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

14.3 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

15. 初步审查

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

- (1) 供应商未按照磋商文件规定提交磋商保证金的；
- (2) 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (3) 响应有效期不足的；
- (4) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；
- (5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；
- (6) 供应商存在失信记录的：

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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。失信情况查询详见供应商须知前附表；

- (7) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

16. 澄清

16.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。

16.2 供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。(线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件)。

16.3 关于响应描述(即响应文件中描述的内容)

- (1) 响应描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 16.1 条、16.2 条规定执行。
- (2) 响应描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：
 - ①磋商小组将要求供应商进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于供应商的内容进行评审。
 - ②供应商按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；供应商未按照要求进行澄清的，采购人以响应描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。供应商应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(3) 若成交供应商的响应描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在磋商中未能发现，则采购人将以响应描述或证明材料中有利于采购人的

内容进行验收，成交供应商应自行承担由此产生的风险及费用。

16.4 除磋商小组要求供应商做出的澄清、说明或者补正以外，磋商小组不接受供应商的任何询问、说明、更改及文件。

16.5 供应商的澄清必须在规定的时间内提交。

17. 磋商

17.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

17.2 磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

17.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

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

17.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案。

17.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

17.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

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

18. 最后报价

18.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，提交最后报价的供应商可以为2家）。

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

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

19. 最后报价评审

19.1 最后报价计算错误修正的原则

- (1)最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (2)总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。
- (3)分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。
- (4)同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- (5)如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

19.2 最后报价的价格扣除原则

落实政府采购政策进行价格调整的规则详见第三章第2.3条。

19.3 磋商报价得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格满分值

20. 综合评审

20.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

20.2 评审办法及标准见第三章。

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

21. 提出成交供应商

21.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，推荐的成交候选供应商可以为2家）

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

22. 磋商终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1)因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3)在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，或者提交最后报价的供应商少于3家的；（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商或者提交最后报价的供应商不足2家的；）

(4)因重大变故，采购任务取消的。

六、成交和合同

23. 成交

23.1采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。

23.2采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

23.3 采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在**供应商须知前附表**规定的媒体上公告成交结果，并将磋商文件随成交结果同时公告。

23.4 在公告成交结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向成交供应商发出成交通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出成交通知书）。

23.5 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

24. 签订合同

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

24.2 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、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。

24.4 成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以按照本章第23.2条规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

25. 履约保证金

25.1成交供应商按照**供应商须知前附表**的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

25.2成交供应商没有按照**供应商须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在供应商、供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在供应商、供应商（统称质疑人）认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**供应商须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者签章，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

28. 保密

28.1采购人、采购代理机构应当按照采购法和本办法的规定组织开展磋商，并采取必要措施，保证磋商在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响磋商过程和结果。

28.2 磋商小组成员和参与评审工作的有关人员对于评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，成交供应商应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 供应商应保证其响应方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 成交供应商应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，成交供应商应负责处理这一指控并应以成交供应商的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由成交供应商承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知成交供应商。成交供应商应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由成交供应商承担相应的责任。

第三章 评审方法及标准

1. 评审方法

1.1 本项目评审方法：**采用综合评分法**

1.2 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的三分之二。

2. 评分标准

2.1 本项目**采用综合评分法**进行评分，综合评分法是指响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分。按四舍五入取至百分位。

本办法所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	报价	价格	磋商报价得分=（评审基准价 / 最终报价）×10 （1）评审基准价是指满足采购文件要求且最终报价最低的磋商报价。 （2）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审基准价和最终报价。	10
2	技术因素	项目实施 方案	由磋商小组依据响应文件中提供的实施方案，针对方案中 服务内容的分解、相关工作制度 （包括不限于保密制度，网络信息安全制度、考勤管理制度，绩效考核制度、服务质检制度，现场管理制度，应急管理制度等）、 服务保障 （包括但不限于突发事件应急预案、人员储备方案、返训待岗制度、业务延续性及交接的工作安排等）进行评审，以下各项不重复计分： ①供应商能根据采购需求制订项目实施方案，对实施方案有完整表述，满足项目需求，得4分； ②供应商的实施方案在满足上述第①项的前提下，能根据采购需求制订有针对性的、合理的项目实施方案，对具体工作内容划分、相关工作制度、服务保障均有完整、	12

		<p>详细的表述;具体工作内容的划分到具体细项并落实到个人,并有具体的保障措施,措施合理、完善、可行;能按照采购需求建立相关的工作制度;服务保障措施合理、有效,针对本项目的服务要求具有实际上的保障作用,得 8 分;</p> <p>③供应商的实施方案在满足上述第②项的前提下,能提供工作服务内容的流程图表,并符合项目的实际情况,流程切合实际,不浮于表面;提供的相关的工作制度完整全面,具有个性化;具有完善的服务保障措施,如同一时间较多员工离职后人员的补充、信息安全保障、涉密信息保密等,措施合理全面,得 12 分。</p> <p>注:未提供实施方案或实施方案未达到①标准要求的,得 0 分。</p>	
	<p>培训方案</p>	<p>由磋商小组依据响应文件中提供的培训方案,针对方案中岗前培训、日常培训、专题培训、团队建设、业务培训等进行评审,以下各项不重复计分:</p> <p>①供应商能根据采购需求制订项目培训方案,对培训方案有完整表述,满足项目需求,得 4 分;</p> <p>②供应商的培训方案在满足上述第①项的前提下,能根据采购需求要求制订有针对性的、符合税务培训使用的项目培训方案;对岗前培训,有具体、详细的措施能快速形成一定规模的服务团队或储备队伍;对日常培训,方案具有明确规章制度,能快速有效获取新政及热点问题的收集,并开展培训,承诺每月有至少 3 次的全员培训,并承诺全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%;对专题培训,承诺在获取到各项税费新政、重大征管调整及重点咨询事项后,6 个工作小时内组织解读及实施专题培训,承诺所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%;对业务培训及团队建设均有相应的措施,该措施能提升派驻人员对税费政策、热线管理、服务技巧、征纳互动平台操作的提升,并提高团队的归属感、凝聚力,承诺全年人员主动流失不高于 2 人,得 8 分;</p>	<p>12</p>

			<p>③供应商的培训方案在满足上述第②项的前提下,能提供合理完善的培训安排计划,并能提供相应的图表,对岗前培训、日常培训、专题培训、团队建设、业务培训的培训内容均有具体、详细的培训内容展示,可操作性强,且培训内容设计合理、生动,符合税务系统培训的特色,针对不同类型的培训,能提供具有针对性的考核内容,且对考核不通过的人员,有相应的复训措施的,得12分。</p> <p>注:未提供培训方案或培训方案未达到①标准要求的,得0分。</p>	
	<p>服务团队 管理方案</p>		<p>由磋商小组主要根据响应文件服务团队管理方案中的管理措施及规章制度(包括但不限于有人员招聘管理、人员分组管理、请休假制度、人员行为规范、EAP心理辅导、人员工作时间安排、具体的工作安排表、人员岗位设置表、规章制度、重点难点及解决方案)等进行评审,以下各项不重复计分:</p> <p>①供应商能根据服务内容及服务要求制订服务团队管理方案,对服务团队管理方案有完整表述,满足项目需求,得2分;</p> <p>②供应商的服务团队管理方案在满足上述第①项的前提下,能根据服务内容及服务要求制订有完善的服务团队管理方案,包括但不限于有人员招聘、人员分组管理、请休假制度、人员行为规范、EAP心理辅导、人员工作时间安排、具体的工作安排表、人员岗位设置表、规章制度、重点难点及解决方案;提供有专职的招聘人员,针对现场管理,能提供明确的管理措施;人员工作时间有具体的班次安排;规章制度相对完善的,得4分;</p> <p>③供应商的服务团队管理方案在满足上述第②项的前提下,能提供成熟完善的透明化岗责体系,明确管理人员、业务组长、坐席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责;能提供详细的现场管理措施,且措施完善,覆盖管理全过程;针对服务工作内容,能提供成熟的智能化</p>	<p>6</p>

		<p>措施手段挖掘有效信息、高频来电纳税人缴费人的诉求、归集热点问题并进行分析，提升派驻人员诉求应答、“办问”能力；规章制度完整、完善，且规章制度能覆盖项目实施的全部流程；针对人员管理，有相应的奖惩措施；针对人员管理的重点难点，有完善的表述及相应的解决措施；针对人员流失，有相应的控制措施及奖励措施的，得6分。</p> <p>注：未提供服务团队管理方案或方案未达到①标准要求的，得0分。</p>		
3	商务因素	技术力量	<p>①拟投入项目负责人具有政务类热线呼叫中心管理工作（或项目负责人）经验满两年的得2分，每增加一年加2分，满分6分；（响应文件中需要提供服务合同或劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有两年或以上工作经验，否则不得分）。</p> <p>拟投入坐席团队（其他）人员具备企业财会工作经验或税务工作经验满一年或以上的，每人得1分，满分7分；具有政务类热线呼叫中心工作经验满一年或以上的每人得2分，满分16分。（响应文件中需要提供服务合同或劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有一年或以上工作经验，否则不得分；本项满分18分）</p> <p>②拟投入坐席团队人员具有普通话二级甲等或以上证书的，每人得1分，满分5分；（响应文件中须提供身份证复印件及普通话二级甲等或以上证书复印件，否则不得分；一人多证不重复计分，多个人具有同一种证书可同时计分）</p> <p>③拟投入坐席团队人员具有经济师、会计师、税务师、注册会计师证书的，每有一个证书得1分，满分6分；（响应文件中须提供相关证书复印件，否则不得分；一人多证不重复计分，多个人具有同一种证书可同时计分）</p> <p>④拟投入坐席团队除项目负责人外其他人员具有财会、税务等经济类专业毕业证书的每人得0.5分，满分4</p>	39

		分。（响应文件中须提供相关专业证书复印件，否则不得分） 注：供应商需提供拟投入人员清单以及拟投入人员的劳动关系证明（响应文件递交截止日期当天仍在有效期内的劳动合同或聘用协议、或响应文件递交截止日期前1个月的社保缴纳证明或代缴个人所得税证明），否则不予计分。	
	相关证书	（1）供应商提供有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO20000 信息技术管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO27701 隐私信息管理体系认证，每有一个得1分，满分5分。（提供证明材料复印件，原件备查。） （2）供应商提供有效期内的【中华人民共和国通信行业标准：YD/T 2823-2015】呼叫中心服务质量和运营管理规范的认证（提供证明材料复印件，原件备查。）得2分。	7
	业绩经验分	供应商近三年（自2021年10月1日至本项目响应文件递交截止时间止，以签订合同时间为准）具有同类项目业绩（响应文件中提供合同复印件，复印件内容须体现为同类项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）的，每项业绩得2分，满分14分。 注：同类项目是指话务热线及相关服务项目。	14
合 计			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	无	无
保护环境政策	无	无
促进中小企业发展政策	非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的报价给予15%的扣除，用扣除后的价格参与评审	1. 本采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）。 2. 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和

		国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的。
促进残疾人就业政策	非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的报价给予 15%的扣除，用扣除后的价格参与评审	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定的企业视同为小型、微型企业。
支持监狱企业发展政策	非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的报价给予 15%的扣除，用扣除后的价格参与评审	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定的企业视同为小型、微型企业。

2.4 推荐成交候选人

2.4.1 按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按磋商最终报价由低到高顺序排列。

得分且磋商最终报价相同的并列。

2.4.2 本采购包推荐成交候选人的数量： 3 家。

2.4.3 成交人数量： 1 家。

成交候选人并列的，按照 其他评审因素得分高 的方式确定成交人。采购文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 合同文本

合 同 书

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方： 国家税务总局来宾市税务局

乙 方： _____

日 期： _____ 年 月 日

合同条款前附表

序号	内 容			
1	合同名称	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设		
2	合同编号			
3	合同类型	服务类		
4	定价方式	固定总价		
5	甲方名称	国家税务总局来宾市税务局		
	甲方地址	广西区来宾市人民路西 309 号		
	甲方 相关 部门	甲方采购部门		
		联系人		
		联系电话		
		甲方需求部门		
		联系人		
		联系电话		
	开户名称		开户银行	
	开户账号			
6	乙方名称			
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他		
	乙方地址			
	乙方联系人			
	联系电话			
	传真			
	开户名称		开户银行	
	开户账号			
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。		
8	服务内容	概述服务内容，详见磋商文件采购需求。		

9	合同付款	<p>1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局</p> <p>3. 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/>本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额/%，即人民币___/___元整（¥___/___），乙方应在合同签订之日起10日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起10日内，以___/___方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	<p>服务时间、履行期：__1__年，具体时间从____年__月__日起至__年__月__日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。</p> <p>合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。</p>
12	服务期	<p>1年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何权利。</p>
13	合同履约地点	广西区来宾市内采购人指定地点
14	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始_60_天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院或项目所在地有管辖权人民法院提起诉讼</p>
15	违约责任	<p>因甲方购买服务资金来源于地方政府拨付的经费，合同期间，如因政府原因，不再拨付该笔服务经费的，合同将停</p>

	<p>止，属外部不可控因素，甲方不支付任何违约金。甲方应 按照实际产生的服务时间支付对应的服务费用。</p> <p>如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的人 员的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方解除本 合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。</p> <p>如乙方未按本合同规定与人员签订合同，或拖欠人员工 资，甲方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方有权单 方终止合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。</p> <p>乙方违反有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有 权终止本协议的履行，给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。</p>
--	---

一 合 同

国家税务总局来宾市税务局（以下简称“甲方”）通过磋商方式采购，确定____公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设》成交供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设》（合同编号：____，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元整（¥_____）。本项目以____个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。

付款前，供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式七份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局来宾市税务局

乙方：

签字:

盖章:

日期: 年 月 日

签字:

盖章:

日期: 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局来宾市税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、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缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

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

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

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时，应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，

甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

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

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

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

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始60天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

- 11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。
- 11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。
- 11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。
- 11.3.1 诉讼应向甲方所在地或项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。
- 11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。
- 11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书解除本合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达三次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、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缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的；

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定解除合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务,乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未解除的部分。

13. 破产终止合同

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

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

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故,对履行合同有直接影响的,甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内,由于甲方工作计划调整,推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的,甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 在服务期内,如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因,导致合同无法继续执行的,甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜,须经甲乙双方共同协商,做出补充约定,并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分,与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议,并成为本合同不可分割的一部分的情况之外,本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的,甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意,乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的,乙方就采购项目及分包项目向甲方负责,分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式七份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

第五章 响应文件格式

供应商必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由供应商承担风险。

1. 供应商应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致响应文件被误读或查找不到，后果由供应商承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4. 磋商小组将应用供应商提交的资料并根据自己的判断，决定供应商履行合同的合格性及能力。

5. 全部文件应按供应商须知中规定的语言提交。

6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，供应商不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由供应商自行设计编制格式填写。

响 应 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称: _____

项目编号: _____

所投采购包: _____

供应商: _____

日 期: _____

格式1 授权委托书

1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加磋商)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于_____ (供应商住址)的_____ (供应商名称)法定代表人_____ (姓名、职务)代表本公司授权_____ (授权代表姓名、职务)为本公司的合法磋商代表,就贵方组织的《_____ 项目》(项目编号: _____)磋商、澄清、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

授权代表无转委托权。

授权代表身份证复印件

供应商名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

授权代表(签字): _____

授权代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 供应商如由授权代表参与磋商活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和授权代表身份证复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或授权代表的全名或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加磋商)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

供应商如由**法定代表人**作为磋商代表参与磋商活动的，仅须提供**法定代表人**身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人参加磋商)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:我_____ (姓名、身份证号码)系自然人,现授权委托_____ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《_____ 项目》(项目编号:)的磋商活动,并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限:从 年 月 日起至 年 月 日止。

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字,以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: 年 月 日

特别说明:

供应商如由**被授权人参与磋商活动的**,须提供《自然人授权委托书》,《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

格式2 磋商响应函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的磋商邀请，_____（姓名、职务）代表供应商_____（供应商名称、地址）参加项目磋商的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目采购文件中规定的开标日起_____天遵守本响应文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备采购相关法律法规规定的参加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. 具备本项目采购文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供供应商须知规定的全部响应文件。

5. 已详细审阅全部采购文件（包括采购文件澄清函），理解供应商须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为成交的保证”的规定。

7. 接受采购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. 完全满足和响应采购文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件中明确说明。

9. 愿意提供任何与磋商有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10. 我方已详细审核全部响应文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次采购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。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

13. 已知悉并承诺遵守采购文件中关于供应链安全管理的全部要求。

供应商名称（公章）： _____

法定代表人（签字或签章）/授权代表（签字）： _____

供应商地址： _____

邮编： _____

电话： _____

传真： _____

日期： _____

特别说明：

供应商应当按上述格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或授权代表的全名或加盖名章，线上采购项目应上传扫描件。

格式3 磋商报价表

1. 报价一览表（总报价表）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：元

序号	项目名称	报价
1		大写：_____小写：_____ (小写请保留至小数点后两位)
	服务期	

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入总报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 供应商应根据《采购文件-技术部分》相关要求填报。

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2. 分项报价表

2.1 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本表中小计=数量×单价。
3. 本表仅供参考，可扩展。

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 4 商务条款偏离表

序号	采购文件条目号	采购文件 商务条款	响应文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1. 按照《采购文件-商务部分》内容要求逐条对应，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2. 如《采购文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致响应无效。

3. 本表可扩展。

供应商（全称并加盖公章）： _____

授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

格式 5 供应商具备资格证明文件

5-1 供应商基本情况

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			

供应商（全称并加盖公章）： _____

授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-6 参加本次采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次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：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请供应商根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

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）项目的磋商。现就联合体参加本项目磋商的有关事宜订立如下协议：

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响应文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与磋商有关的一切事务；联合体成交后，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、联合体将严格按照采购文件的各项要求，递交响应文件，参加磋商，履行成交义务和成交后的合同，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。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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. 国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设，属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（全称并加盖公章）：_____

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。

格式7 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。

供应商（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式8 成功案例一览表

(根据采购文件要求调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

特别说明：

1. 提供2021年10月1日以来（以合同签订日期为准），供应商独立承担的同类项目的项目案例。

2. 应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同主要内容等，否则不能获得相应分值。

响 应 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称： _____

项目编号： _____

所投采购包： _____

供应商： _____

日 期： _____

格式9 技术条款偏离表

序号	采购文件 技术部分序号	采购文件 技术部分内容要求	响应文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

特别说明：

1. 按照《采购文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《采购文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“响应文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

2. 《采购文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

3. 如《采购文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致响应无效。

供应商（全称并加盖公章）： _____

授权代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

格式 10 服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明

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

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
1						
2						
3						
4						
5						
6						

特别说明：

供应商须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作 年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：

1. 供应商应提供投入本项目所有人员的简历。
2. ____等人员应提供_____复印件。

格式 13 供应商售后服务承诺

磋商文件 (技术部分)

(本项目为目录外标准下项目)

项目名称：国家税务总局来宾市税务局
来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设
项目编号：FS（ZB3）2024047C
采购人：国家税务总局来宾市税务局
采购代理机构：广西建设工程机电设备招标中心有限公司

国家税务总局来宾市税务局

2024年10月12日

第六章 项目采购需求

一、项目概况

采购包	采购标的	最高限价	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	860000.00 元/ 年	软件和信息技术服务业

二、技术要求

一、项目要求及技术需求			
序号	服务名称	数量	服务内容及技术要求
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	1 项	<p style="text-align: center;">一、项目总体要求</p> <p>来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务是通过人工语音、智能语音、征纳互动平台为纳税人缴费人提供咨询辅导，接收投诉举报、意见建议，依职权“办问协同”等服务。本项目以将来宾市纳税缴费诉求响应中心建设成为全区一流纳税人缴费人诉求响应体系为总体方向，通过本项目服务采购，强化来宾市纳税缴费诉求响应建设与管理，并实现以下建设目标：</p> <p style="padding-left: 2em;">（一）供应商派驻 11 名 具备纳税缴费服务热线及征纳互动服务要求的人员到指定工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供），组建优秀的坐席团队，优化提升现有热线及征纳互动服务管理制度，促进各项业务绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对来宾税务服务热线及征纳互动服务的满意度。</p> <p style="padding-left: 2em;">（二）供应商具备高效的培训机制，常态化提供税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心理舒缓等培训，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引、办问协同服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税费事项。</p> <p style="text-align: center;">二、服务内容及标准</p> <p style="padding-left: 2em;">（一）科学高效管理服务团队。严格按照国家税务总局和广西</p>

		<p>壮族自治区税务局关于热线及征纳互动平台运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对服务团队实施高效管理，包括但不限于现场管理、业务管理、财务管理、培训管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设等，构建“能问、能查、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过服务热线及征纳互动平台渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、办问协同、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。</p> <p>1. 具体工作内容。</p> <p>（1）解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；</p> <p>（2）受理“办问”业务，依职权远程协助办、辅导办和帮忙办；</p> <p>（3）受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；</p> <p>（4）开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；</p> <p>（5）按照来宾市纳税服务部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作；</p> <p>（6）参与来宾市纳税缴费诉求响应中心坐席人员的培训组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排；</p> <p>（7）参与话务录音、在线咨询记录等全体坐席答复情况进行质检，编制业务测试试卷，撰写月报等；</p> <p>（8）参与完善本地知识库的建设，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理，进行定期维护；</p> <p>（9）负责挖掘有效信息和归集热点问题。从纳税人缴费人咨询中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容，及时形成综合性信息或单条信息；每日收集热点、难点问题，定期对热点问题和高频来电纳税人缴费人的诉求和进行分析归集，掌握纳税人缴费人共性需求。</p> <p>2. 制定落实行之有效的工作制度。</p> <p>供应商应当参与完善健全各项热线管理制度，并具备相应的执</p>
--	--	---

		<p>行管理能力。</p> <p>(1) 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确管理人员、业务组长、坐席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责,制定岗位工作制度。</p> <p>(2) 制定各类现场管理制度,包括现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。</p> <p>(3) 制定人员管理制度,包括人员招聘制度、请休假制度、奖惩管理 办法、人员行为规范、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(4) 制定人才储备计划,针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足项目用人需求。</p> <p>(5) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,供应商须与派驻人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、 缴纳社会保险、医疗保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。</p> <p>(二) 服务团队要求</p> <p>1. 提供专业的项目负责人。</p> <p>(1) 提供项目负责人 1 人,40 周岁以下,身体健康,大学专科或以上学历(响应文件中提供毕业证书复印件);财会、税收等经济类专业优先;普通话标准流利、吐字清晰,语言沟通能力良好。能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于 60 字/分钟。</p> <p>(2) 具有一年(含)以上政务类热线呼叫中心管理工作经历应优先投入。(响应文件中需要提供劳动合同复印件或甲方盖章的书面文件等证明材料,以证明具有一年或以上工作经验)。</p> <p>(3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接,对热线及征纳互动服务业务质量、派驻人员安全进行全面负责,包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、 统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工</p>
--	--	---

		<p>作汇报等，切实保障热线及征纳互动服务项目的正常运行。</p> <p>2. 派驻专业的坐席团队</p> <p>供应商应派驻 11 名（含项目负责人）符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段根据上级部门及热线管理实际情况安排）。</p> <p>3. 坐席团队其他人员（不含项目负责人）要求：40 周岁以下，身体健康，大学专科以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经验以及政务类热线呼叫中心工作经验者优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。能熟练使用计算机和办公软件；汉字录入速度不低于 60 字/分钟。</p> <p>4. 供应商应按不低于 10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或有其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保服务热线相关工作正常运转。</p> <p>5. 供应商需规范管理派驻人员。对已派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前 1 个月书面通知采购人并及时补充相应派驻人员，同时确保派驻人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合热线及征纳互动人员条件、无法胜任热线及征纳互动相关工作的，采购人有权将派驻人员退回供应商。对采购人退回的派驻人员，供应商应及时补充。</p> <p>（三）培训要求</p> <p>为保障派驻人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局及广西壮族自治区税务局服务热线及征纳互动服务作业标准，准确、及时地答复纳税人缴费人咨询并提供其他服务，提升服务质量和纳税人缴费人的满意度，供应商需在来宾市税务局纳税服务部门的指导下，主动做好各项培训工作：</p> <p>1. 岗前培训。供应商应根据需要和结合人员缺口的实际情况，组织相应人员招聘并利用自身场所组织开展岗前培训形成人员储备队伍。培训内容具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系操作、征纳互动平台操作、话务规范、各项规章制度等。</p>
--	--	---

培训结束后由来宾市税务局纳税服务部门测试合格后方可正式派驻上岗。结束培训后应开展岗前实习，供应商需配合开展派驻人员岗前实习。

2. 日常培训。供应商需制订明确的日常培训计划，培训内容包括税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心里舒缓等，建立相应的培训机制，切实开展培训组织及测试，确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%。

3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在 1 个工作日内进行相应解读和学习，确保在面对各项抽查、测试及服务采购方组织的考试当中，所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%。

4. 团队建设。供应商应安排派驻团队开展党团建设、团队建设等活动，每季度不少于一次。确保派驻人员有良好归属感，增强团队意识和凝聚力，确保全年人员主动流失率不高于 2 人。

5. 按要求不定期开展电子税务局、数电票、统模式等相关业务培训，包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等，同时根据需要对坐席或纳税人缴费人展开多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。

三、服务费使用要求

（一）服务费使用范围。本项目中，服务费应当分为派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。项目服务费将根据项目执行情况的考核结果支付。

其中：

（1）派驻人员工资薪金，包括但不限于成交供应商因雇用派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保医保费和住房公积金）、福利、体检等费用。

（2）派驻人员培训费，用于落实本需求所列明各项培训要求，其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用（邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支）、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。

(3) 项目运行费，包含但不限于派驻人员差旅公干、统一工作服装采购、日常办公用品（设备、耗材）保障、环境卫生维护改善、日常劳保（防疫）用品、话务间环境改善（包括不限于为改善话务间回音问题而实施的降噪吸音措施）、智能外呼服务、号码认证服务、纳税服务质效提升服务、优化提升纳税缴费服务热线管理建设项目高效运行所实施的硬件配备等经费以及组织征纳沟通活动所需的费用。

(4) 项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。

(二) 供应商应针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中，应严格依据日常考核结果，结合工作实际需要及来宾市税务局纳税服务部门对项目建设与管理需求进行使用，并按季将费用开支情况向来宾市税务局纳税服务部门进行通报。

四、项目履行情况考核标准

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

(一) 热线运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	不低于 95%	每低 1 个百分点扣 1 分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于 30 秒	每超过 3 秒扣 1 分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长。	平均 3-6 分钟之间	低于或高于标准时长，每 30 秒扣 1 分
4	即时推送满意度评价率	人工语音（网络）服务即时推送满意度评价量/人工语音（网络）服务总量	80%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
5	即时满意率	（非常满意+满意）/人工语音（网络）服务即时评价数	99%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分

			量。			
		6	解答准确率	业务解答准确样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
		7	服务规范率	服务符合规范质检样本量/服务质检样本总量	98%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
		8	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	100%	每低 1 个百分点扣 1 分
		9	人员流失人数	签约满半年的员工流失人数（不包含已待岗或采购方退回的员工）	平均每季度不高于 1 人	每高于 1 人扣 1 分
		10	服务投诉量	经调查属实投诉量	0	每次扣 1 分；造成重大负面舆情的，一次性再扣当月支付款项的 1%。
		11	培训测试通过人数	每月晨会、周测、月考、测试合格人数（测试合格分数为 80 分）	每次仅有 1 人不合格指标	每高于 1 人扣 1 分
		12	在岗数	每个工作日在岗在册人数	征期不少于 11 人，非征期不少于 10 人	每少 1 人扣 0.5 分

			13	奖励惩罚	奖惩指标	<p>1. 获得纳税人缴费人主动表扬，每通电话加 0.5 分，上限 6 分；上级通报表扬 5 分；上级考核名次前三，第 1 名 5 分，第 2 名 3 分，第 3 名 2 分。</p> <p>2. 运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，上级通报批评、考核名次不达平均水平等，视情况扣分。</p>	
--	--	--	----	------	------	---	--

（二）说明：指标量化考核基础分为 100 分，达到 95 分以上不扣减当月合同金额，未达到则按每低 1 分扣减月度合同金额的 1%，若该季度结算考核加分分值与扣分分值冲减有结余，可结转下一季度使用。按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。年度支付总额不超过合同总金额。

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

（四）供应商应按照《劳动法》合法用工，采购人监督供应商于每月 25 日（含）前准时发放派驻人员的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保费和住房公积金）、福利、奖金等费用，如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的，则视供应商未按期完成采购人安排的工作事项 1 次。

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

（六）当发生扣款事项时，供应商须确保派驻人员工资薪金、人员培训经费、热线及征纳互动服务运行管理经费等经费按标准、

按进度准期支付。

五、项目衔接要求

现有服务项目处于正常运行中，本次供应商应在成交之日起做好前期准备工作，包括但不限于派驻人员岗前培训，须保障项目在2025年1月第一个工作日起实时承接，确保热线及征纳互动服务平台稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务质量下降。

六、项目服务地点和项目服务期限

项目服务地点：来宾市内采购人指定地点。

项目服务期限：1年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何权利。

七、其他要求

（一）服务质量考核验收

1. 采购人有权对供应商的项目运营情况进行考核和验收。
2. 考核按月组织实施。由供应商根据项目运营情况按月编写热线及征纳互动运行情况（包括考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月10日前提交采购人。
3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。

（1）服务实施前验收。采购人按照需求对供应商前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。

（2）项目年度验收。采购人对供应商全年（12个月）服务情况进行年度验收。供应商月度考核得分在95分（含）以下的，视

为当月不合格；连续 12 个月服务期中不合格次数累计 3 次（含）以上的，视为供应商无能力履行项目，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。

八、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。

2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。

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

4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。

（二）培训考核保证

1. 供应商须按本项目需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，供应商负责具体落实。

2. 供应商须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人缴费人满意。

（三）员工待遇保证

供应商应按照本项目需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：

1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年应享有的福利及国家法定节假日规定的加班费；

2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；

3 为派驻人员配备税务制服及工服；

4. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体

		<p>检项目应包含职业病检查；</p> <p>5. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；</p> <p>6. 按国家相关规定享受带薪年假。</p> <p>（四）员工储备保证</p> <p>供应商应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>人才储备计划包含以下内容：</p> <p>1. 建立人才需求库，确定人才需求数量；</p> <p>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；</p> <p>3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。</p> <p>（五）保密保证</p> <p>1. 供应商应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若供应商派驻人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。</p> <p>2. 没有采购人书面授权及许可，供应商及其派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。</p> <p>3. 供应商不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的派驻人员实行严格管理，对于供应商派驻人员给采购人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。</p>
--	--	--

三、商务要求

<p>★服务时间、服务地点</p>	<p>1. 合同签订期：自中标（成交）通知书发出之日起 25 日内。</p> <p>2. 服务期限：1 年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采</p>
-------------------	---

	<p>购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何责任的权利。</p> <p>3. 服务地点：来宾市内采购人指定地点。</p>
<p>★报价要求</p>	<p>采购预算和最高限价为86万元/年，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用； 2. 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派驻人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； 3. 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）； 4. 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用； 5. 如遇国家及地方政策性的调整而致使派驻人员最低工资标准提高、社会和医疗保险基数调整时，成交供应商应根据相关政策自行承担差额的人工成本。 6. 对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。 <p>在合同实施时，采购人将不予支付供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p> <p>磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查磋商供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；磋商供应商不能证明其最后报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应文件处理。</p>
<p>★付款方式</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。

	<p>2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局</p> <p>3. 成交供应商在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给国家税务总局来宾市税务局，否则国家税务总局来宾市税务局有权顺延付款。</p>
其他要求	<p>供应商可以根据项目要求，在响应文件中提供包括但不限于：对项目实施方案、培训方案、服务团队管理方案等。</p>

四、其他事项

1. 供应商提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，供应商必须满足并在响应文件中如实作出响应，否则竞标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商竞标时必须在响应文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。