磋商文件

（商务部分）

（本项目为目录外标准下采购项目）

项目名称:国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目

项目编号：FC(ZB3)2026155C

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

2026年10月16日

目　录

（商务部分）..... 1
第一章　磋商公告..... 1
第二章　供应商须知..... 5
供应商须知前附表..... 5
一、总则..... 16
二、采购文件..... 17
三、响应文件..... 18
四、响应文件递交..... 20
五、磋商与评审..... 20
六、成交和合同..... 24
七、问询..... 24
八、其他..... 25
第三章　评审方法及标准..... 26
第四章　采购合同文本..... 33
第五章　响应文件格式..... 50
（技术部分）..... 77
第六章　项目采购需求..... 78

第一章　磋商公告

项目概况

国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目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2026年10月27日9时30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：FC(ZB3)2026155C

项目名称：国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目

采购方式：磋商**（本项目为目录外标准下采购项目）**

预算金额：捌拾陆万元整（¥860000.00）

最高限价：捌拾陆万元整（¥860000.00）

采购需求：为提升纳税缴费诉求响应服务质效，优化税收营商环境，拟通过采购程序确定具备相应资质和专业能力的供应商，为国家税务总局来宾市税务局提供纳税缴费服务热线及征纳互动服务。供应商向采购人派驻具备专业能力的工作团队，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，具体要求详见本项目采购文件。

服务期限：1年。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求

1.符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。

2.供应商参加本采购活动应当具备下列条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小企业采购项目，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)等规定的条件的小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为**租赁和商务服务业**。

4.本项目的特定资格要求：无。

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

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

7.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。

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

三、获取采购文件

获取时间：2026年10月16日至2026年10月23日，每天上午8时00分至12时00分，下午15时00分至18时00分（北京时间，法定节假日除外）。

获取地点：广西阳光采购服务平台（行政事业国资专区）（https://xz.gxygcg.com）

获取方式：网上获取，供应商请登录**广西阳光采购服务平台（行政事业国资专区）（https://xz.gxygcg.com）**购买及下载采购文件。

售价：¥250.00元，缴后不退。

注册与登录：

①注册：登录广西阳光采购服务平台(行政事业国资专区)官网(https://xz.gxygcg.com)，进入门户首页点击“立即注册”，依“供应商操作手册”完善企业注册信息。

②登录：访问https://xz.gxygcg.com，在平台首页“平台登录入口”处点击“供应商”按钮，输入账号密码登录。

③费用缴纳及文件获取：登录平台后，在平台左侧“我的项目”找到参与项目列表，点击“进入项目”。

系统服务费缴纳：点击“支付系统服务费”，选在线缴纳进入支付详情页，点击“申请开票”确认信息后，再点“支付”生成二维码，用微信、支付宝或云闪付扫码支付。

采购文件费缴纳：点击“支付文件费用”，按系统服务费缴纳方式操作。

④下载文件：采购文件费缴清后，点击“下载”，按提示获取文件，未付服务费或文件费无法下载。

⑤操作手册获取：详见（https://xz.gxygcg.com）/detail/10326/9284?timemap=1732882522782.

如有疑问，请与平台客服联系：0771-5581051、5715031

四、响应文件提交

截止时间：2026 年 10 月 27 日上午 9 时 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：2026 年 10 月 27 日上午 9 时 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（行政事业国资专区）（https://xz.gxygcg.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。

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：广西壮族自治区来宾市兴宾区人民路西 309 号

联系方式：黄讯 0772-4263248

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：南宁市青秀区枫林路 18 号广西国控集团（枫林路办公区）裙楼三层

联系方式：0771-2807659

3.项目联系方式

项目联系人：黄天懿、吴兴红、刘风

电话：0771-2807659

2026 年 10 月 16 日

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2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目 项目编号：FC(ZB3)2026155C 预算金额：捌拾陆万元整（¥860000.00） 最高限价：捌拾陆万元整（¥860000.00）
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：**☐货物　☑服务　☐工程 **项目类别：**☐信息化项目　☑非信息化项目 线上采购项目：☐是　☑否
4	采购人	名称：国家税务总局来宾市税务局 地址：广西壮族自治区来宾市兴宾区人民路西309号 联系人：黄讯 联系方式：0772-4263248
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：南宁市青秀区枫林路18号广西国控集团（枫林路办公区）裙楼三层 联系人：黄天懿、吴兴红、刘风 联系方式：0771-2807659 邮箱：zbzx2807659@163.com
6	供应商产生方法	☑ 公告 ☐ 供应商库抽取 ☐ 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： ☐否 ☑是，[*本项目属于目录外标准下项目，仅有2家供应商响应的，经采购人同意后供应商可以为2家*]。
8	供应商资格要求	1.符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。

		2.供应商参加本采购活动应当具备下列条件： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小企业采购项目，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)等规定的条件的小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为**租赁和商务服务业**。 4.本项目的特定资格要求：无。 5.本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加磋商。 6.对在“信用中国”网站〈www.creditchina.gov.cn>中国政府采购网〈www.ccgp.gov.cn〉等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与本次采购活动。 7.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。 8.为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次采购活动。
9	是否接受联合体磋商	☑不接受 □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	**租赁和商务服务业**
11	非主体、非关键性工作分包	是否允许供应商将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 采购包 1： ☑不允许 ☐允许。 采购包 2：_____
12	核心产品	货物类项目填写此栏 ☑无 ☐有 产品名称：_____ **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	☑本采购项目拒绝进口产品参加磋商 ☐本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 ☐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（行政事业国资专区）（https://xz.gxygcg.com）
15	获取采购文件时间、地点和方式等	获取时间：2026年10月16日至2026年10月23日每天上午8时00分至12时00分，下午15时00至18时00分（北京时间，法定节假日除外） 获取地点：供应商请登录广西阳光采购服务平台（行政事业国资专区）

		（https://xz.gxygcg.com）购买及下载采购文件	
16	现场考察或召开磋商前答疑会	☑不组织现场考察/召开磋商前答疑会 ☐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	☑不要求提供 ☐要求提供： 1.样品制作的标准和要求：_____ 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） 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.★供应商基本情况（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）（线上采购项目提供扫描件，下同）； 2.★财务状况报告：2025 年的财务报告（须提供加盖公章的复印件）；没有财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；如供应商为磋商当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告。其中，上述财务状况报告包括：资产负债表、利润表、现金流量表及其附注； 3.★依法缴纳税收：2025 年 9 月以来不少于 2 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，应提供相应证明材料复印件；供应商无纳税记录或成立时间不足 2 个月，按照实际提供证明材料； 4.★社会保障资金：2025 年 9 月以来不少于 2 个月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；供应商无缴费记

			录或成立时间不足 2 个月，按照实际提供证明材料； 5.★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； 6.★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函（格式自拟）。 7.中小企业声明函（中小企业参加磋商的，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）；监狱企业证明文件[监狱企业参加磋商的，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）出具的证明文件复印件]；残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位参加磋商的，应提交此函）； 8.具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
			二、报价一览表： 1.★磋商报价表； **2.**分项价格表
			三、其他文件及资料： 1.★授权委托书； 2.★磋商响应函； 3.★磋商保证金缴纳证明； 4.★商务条款偏离表； 5.供应商认为需要提供的其他说明和资料。
		技术部分	1.★技术条款偏离表； 2.服务方案； 3.供应商认为需要提供的其他说明和资料；
		1.以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则响应无效。 **2.以上带★的文件，必须加盖供应商公章，否则按无效响应处理。**	
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	提交方式：纸质文件提交 提交响应文件截止时间：2026年10月27日9时30分（北京时间）	

	点	地点：南宁市青秀区枫林路18号广西国资交易中心开标室 联系电话：0771-2807659
21	响应文件开启时间和地点	时间：2026年10月27日9时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
22	磋商保证金	□不要求提供 √要求提供：（注：原则上数额不得超过采购项目预算金额的1%） （1）金额：人民币捌仟陆佰元整（¥8600.00）。 （2）提交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次提交响应文件截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在首次提交响应文件截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。 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 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）。
23	不予退还磋商保证金的情形	有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还： （1）供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的； （2）供应商在响应文件中提供虚假材料的； （3）除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，不与采购人签订合同的； （4）供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的； （5）其他不予退还磋商保证金的情形：/
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），对供应商截至提交响应文件截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府

		采购法》第二十二条规定条件的供应商，其磋商响应将被拒绝。 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。 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）。
25	支持中小型企业发展	根据《政府采购促进中小型企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。 **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。 **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。 **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。 本项目： □专门面向中小企业采购项目。 本项目为专门面对中小企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。 □预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。 ☑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。
26	支持监狱企业发展	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。
27	促进残疾人就业	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。
28	其他法律法规强制性规定或扶持政策	本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包 1：_____/_____。 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证书复印件，否则响应无效。
		本项目中采购信息安全认证或安全检测的货物名称： 采购包 1：_____/_____。 注：依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号）、《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》（2023年第2号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018年第12号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022年第1号）：自2023年7月1日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，供应商必须在响应文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖供应商公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中的所描述的产品，但不属于所列“产品描述”情形的，应提供相应的说明及证明材料。
		其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：_____/_____。
29	评审方法及分值	□本项目采用最低评标价法，详见采购文件商务部分第三章。 ☑本项目采用综合评分法，详见采购文件商务部分第三章。
30	履约保证金	☑不要求提供 □本采购项目履约保证金为合同金额的__%，提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，在签订合同前按规定的金额从银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且完全履行了服务要求或产品质

<table>
<tr><td></td><td></td><td>量保证义务的，采购人在收到提出申请的30日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
收款人户名：
开户银行：
银行账号：</td></tr>
<tr><td>31</td><td>接收问询的方式、部门、电话和通讯地址</td><td>问询联系方式：
（1）接收问询的方式：供应商对采购文件如有疑问的，可以向采购代理机构提出问询。
（2）联系部门：广西建设工程机电设备招标中心有限公司
（3）联系电话： 0771-2807659、0771-2819799
（4）通讯地址：南宁市青秀区枫林路18号广西国控集团（枫林路办公区）裙楼三层
（5）电子邮箱：zbzx2807659@163.com</td></tr>
<tr><td>32</td><td>需提交的响应文件份数</td><td>需提交的响应文件份数：
（1）正本1份、副本3份。
（2）电子文件1份（加盖公章的响应文件扫描件一份）。
采用U盘提交。
注：为了方便后期档案装订，供应商可以将响应文件分册装订，每册厚度不大于5厘米。</td></tr>
<tr><td>33</td><td>代理费用</td><td>代理费用：
（1）本项目代理费用由 成交供应商 支付。
（2）代理费用收取方式及标准：
符合国家发展计划委员会《招标代理服务费管理暂行办法》（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。
<table>
<tr><td>费率
磋商金额</td><td>货物磋商</td><td>服务磋商</td><td>工程磋商</td></tr>
<tr><td>100万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		<table><tr><td>100～500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500～1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000～5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000 万元～1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>1～5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>5～10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr></table> 注：磋商代理服务收费按差额定率累进法计算。某服务磋商代理业务成交金额为 6000 万元，计算采购代理服务收费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 （500-100）万元×0.8%=3.2 万元 （1000-500）万元×0.45%=2.25 万元 （5000-1000）万元×0.25%=10 万元 （6000-5000）万元×0.1%=1 万元 **合计收费=1.5+3.2+2.25+10+1=17.95（万元）** （3）代理费用汇到如下指定账户： 开户名称：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
34	其他补充事项	其他补充事项： 1.本采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本采购文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、磋商专用章、业务专用章等其他形式印章均不能代替公章。 2.本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。

		3.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的《中小企业声明函》。 4.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。

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已批准立项。

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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，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、提交响应文件有关的费用，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）磋商公告

（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）项目采购需求

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，否则造成的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。

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。

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。

9.4.1 落实财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2 号），评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价响应审查程序：

9.4.1.1 磋商报价低于全部通过符合性审查供应商磋商报价平均值 50%的，即磋商报价<全部通过符合性审查供应商磋商报价平均值×50%；

9.4.1.2 磋商报价低于通过符合性审查的次低报价供应商磋商报价 50%的，即磋商报价<通过符合性审查的次低报价供应商磋商报价×50%；

9.4.1.3 磋商报价低于采购项目最高限价 50%的，即磋商报价<采购项目最高限价×50%；

9.4.1.4 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

9.4.2 评审委员会启动异常低价响应审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

9.4.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。相关供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效响应处理。

9.4.4 采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

9.4.5 异常低价响应审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

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。

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。

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。

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。逾期送达或者未按照采购文件要求密封的响应文件将被拒绝。

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。

13.3 提交响应文件截止时间后，不得对已提交的响应文件做任何补充、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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况。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。

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的，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，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。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=（评审基准价/某供应商评审价）×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

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，也可以书面授权磋商小组直接确定。采购人逾期未确定且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商。

23.3 采购人或者采购代理机构应当在确定后 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发出成交通知书

23.5 成交通知书对采购人具有同等法律效力。

24.签订合同

24.1 采购人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 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 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 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、问询

26.问询

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问询，采购人或者采购代理机构应当在 5 个工作日内对依法提出的问询作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

八、其他

27.保密

27.1 采购人、采购代理机构应当按照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。

27.2 磋商小组成员和参与评审工作的有关人员对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。

28.知识产权与规避专利、版权纠纷

28.1 知识产权

28.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，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。

28.2 规避专利、版权纠纷

28.2.1 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。

28.2.2 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。

28.2.3 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他权利，应负责处理这一指控并应以其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承担。

28.2.4 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。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，否则承担相应的责任。

第三章　评审方法及标准

1.磋商小组构成

本项目磋商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数为3人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

2.评审方法

本项目评审方法**采用综合评分法。**

3.评分标准

3.1 本项目**采用百分制综合评分法**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。

3.2 本项目价格因素分值为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	评分项目	评分细则		分值
1	价格因素（满分10分）	（1）评审价为供应商的最终报价进行政策性扣除后的价格，评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额＝最终报价。 （2）因落实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评审报价。 （3）以进入评审最低的评审价为评审基准价，即指满足本项目采购文件要求且价格最低的最终报价。 （4）某供应商价格分=(评审基准价/某供应商评审价金额)×10分		10分
2	技术因素（满分33分）	项目实施方案	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：	12分

序号	评分项目	评分细则		分值
			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、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； 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。 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。	
		培训方案	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： 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； 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，能采取具体、详细的措施组建符合本项目需求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，并开展相应培训，承诺每月开展至少 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	12 分

序号	评分项目	评分细则		分值
			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，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； 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及相应的图表，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提供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。 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。	
		服务团队管理方案	由磋商小组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： 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 3 分； 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	9 分

序号	评分项目	评分细则		分值
			施；人员工作时间有具体的班次安排；规章制度相对完善的，得 6 分； 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 9 分。 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。	
3	商务因素（57 分）	相关证书	（1）供应商提供有效期内的 IS09001 质量管理体系认证、IS045001 职业健康安全管理体系认证、IS020000 信息技术管理体系认证、IS027001 信息安全管理体系认证、IS027701 隐私信息管理体系认证，每有一个得 1 分，满分 5 分。 注：供应商需提供有效认证证书复印件及提供上述证书对应的在全国认证认可信息公共服务平台上(http://cx.cnca.cn)查询结果的截图，并加盖供应商单位公章，不提供证书复印件或证书状态非“有效”均不得分。 （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 分

序号	评分项目	评分细则		分值
		成功案例	供应商近 3 年（自 2023 年 9 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 10 分。 注：同类项目是指话务热线及相关服务项目。	10分
		技术力量	重点考核供应商的履约能力，投入本项目的人员数量、专业化程度、等级比例及稳定性承诺，人员经验、数量在满足采购需求前提下，对下列指标进行考核评分： （1）项目负责人（1 人）（满分 6 分） 具有超过二年不足三年政务类热线呼叫中心管理工作经验的，得 2 分；具有三年以上不足四年政务类热线呼叫中心管理工作经验的，得 4 分；具有四年以上政务类热线呼叫中心管理工作经验的，得 6 分。 （2）坐席人员（10 人）（满分 34 分） ①具有超过一年不足二年政务类热线呼叫中心工作经验的，每人得 0.5 分；具有二年以上不足三年政务类热线呼叫中心工作经验的，每人得 1 分；具有三年以上政务类热线呼叫中心工作经验的，每人得 2 分。本项满分 20 分。 ②具有普通话二级甲等或以上证书的，每人得 1 分，本项满分 6 分。 ③具有税务师证书的，每有一个证书得 1 分，本项满分 5 分。 ④具有经济师、会计师、注册会计师证书的，每有一个证书得 0.5 分，本项满分 3 分。 注：供应商需提供拟投入人员清单、同类工作年限证明、技术人员简历表和拟投入人员与供应商签署的劳动合同(截止	40分

序号	评分项目	评分细则		分值
			本项目开标当天合同仍在有效期内)复印件。有证书考核指标要求的应提供相关认证或资格证书。同一人不允许兼任不同岗位，兼任不同岗位不重复计分。	
总得分		1+2+3		100

4.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	不适用	不适用
保护环境政策	不适用	不适用
中小企业、残疾人企业、监狱企业价格评审优待政策	□预留份额项目，不执行价格评审优待政策； ☑非预留份额项目，价格评审优待政策按以下执行：	
（1）促进中小企业发展政策	1.货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为15%～20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除15%，微型企业扣除15%。 2.本项目接受联合体或者分包的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价5%～6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：5%。	（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求； （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，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。
（2）促进残疾人就业政策	按照《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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通	供应商在其响应文件中提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

	知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。并对其磋商报价给予15%的扣除，扣除后的价格为评审报价，即评审报价=磋商报价×（1-15%）。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。	
（3）支持监狱企业发展政策	按照《财政部、司法部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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。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。对其磋商报价给予15%的扣除，扣除后的价格为评审报价，即评审报价=磋商报价×（1-15%）。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。	供应商在其响应文件中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

5.推荐成交供应商

5.1 按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的并列。

5.2 本采购包推荐成交候选人的数量：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）

5.3 成交供应商数量：1家。

成交供应商并列的，按照得分相同时，以最终报价由低到高顺序排列；得分相同且最终报价相同的，按技术指标优劣顺序排列的方式确定成交供应商。采购文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章　采购合同文本

（合同封面）　　中小企业预留合同：□是 ☑ 否

合 同 类 别：服务类

目录外标准下项目
采 购 合 同

（年 度_____）

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		
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		广西壮族自治区来宾市兴宾区人民路西 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	
6	乙方名称		
	乙方企业性质		☐ 大型企业　☐ 中型企业　☐ 小型企业　☐ 微型企业 ☐ 监狱企业　☐ 残疾人福利性单位　☐ 其他
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话/传真		
	开户银行名称		
	银行账号		
7	合同金额		人民币_____元整（¥_____）。
8	服务内容		详见采购文件采购需求。
9	合同付款		1.采用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价款（合同总价款/12）预付上月服务费用，并以三个月为一个周期，每周期的第三个月根据乙方每月考核扣款总额进行实际结算。

		2.甲方未收到合格有效发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格有效发票，且不承担延迟付款责任。
10	履约保证金及返还	☑ 不要求提供 ☐ 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的10%，本项目履约保证金为____ ，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。 合同期满，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。 满足履约保证金返还条件且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，甲方根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。
11	合同履行期限	合同履行期限(服务期限)：　　年，具体时间从　　年　　月　　日起至　　年　　月　　日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
12	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点
13	合同纠纷解决方式	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。如协商不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁 ☑向甲方所在地人民法院提起诉讼

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2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目”的成交供应商。甲乙双方同意按照该项目采购文件约定的内容，签署《国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目合同书》（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）采购需求、采购文件规定的合同条款；

（2）报价表（总报价表和分项报价表）；

（3）采购需求；

（4）采购文件（另附）；

（5）响应文件（另附）；

（6）甲、乙双方商定确认后的补充协议；

（7）其他(根据实际情况需要增加的内容)。

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（¥_____）。

4.付款方式及条件

（1）采用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价款（合同总价款/12）预付上月服务费用，并以三个月为一个周期，

每周期的第三个月根据乙方每月考核扣款总额进行实际结算。

（2）甲方未收到合格有效发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格有效发票，且不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份，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：　　签字：

盖章：　　盖章：

日期：　　年　　月　　日　　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 “服务”是指乙方按照采购、响应文件要求，向采购人提供的服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1服务标准：乙方为甲方交付或提供的服务应符合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“服务内容”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

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

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 乙方投入的服务人员不得参与涉及执法权限内的工作。

3.8 乙方应承诺投入的服务人员在签订本项目合同前一年内没有在涉税中介机构兼职、任职，且在本项目合同服务期内不得投资参股企业或在企业兼职、任职。

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。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

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，包括但是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，并应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 服务缺陷的补救措施和索赔

9.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及采购文件、响应文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

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

9.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过甲乙双方商定降低服务的价格。

9.2 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。

9.3 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。

9.4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。

9.5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10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10日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.6对于本协议未约定的、采购文件技术部分中约定的违约处理条款，按采购文件技术部分相关约定执行；对本协议与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。

9.7　乙方迟延履约或逾期履行其他合同义务的违约责任

9.7.1乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

9.7.2在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

9.7.3除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的0.5%计收，直至提供服务为止。

9.7.4如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过5日，甲方有权解除全部或部分合同,要求乙方支付合同金额的20%作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

9.8未履行合同义务的违约责任

9.8.1守约方有权解除全部或部分合同。

9.8.2不予退还全额履约保证金。

9.8.3违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

9.9任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

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 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应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 因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，甲方有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为甲方违约。

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。如协商开始 30 天内仍不能解决，可以按“合同条款前附表”第 13 项“合同纠纷解决方式”提起仲裁或诉讼。

11.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.2.3 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 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过6个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

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

12.2.1 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两次的；

12.2.2 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；

12.2.3 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；

12.2.4 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；

12.2.5 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；

12.2.6 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；

12.2.7 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。

12.2.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.2.9 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；

12.2.10 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；

12.2.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.3如果甲方根据上述第12.2条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买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 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 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，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 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，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

15.2 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。

15.3 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。

15.4 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的,甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

15.5 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，追加货物或服务的定价按本合同分项报价表的单价执行，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

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 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的任何服务义务分包给第三方，甲方仅对本项目非核心、辅助性工作的分包申请予以审核。经甲方同意分包的，乙方就本合同分包项目向甲方承担连带责任，分包供应商就分包项目向甲方承担直接责任；甲方对分包供应商的审核认可，不免除乙方对分包项目的管理责任及全部合同义务，甲方有权直接向乙方主张全部合同权利。

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 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政

法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

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.合同效力

20.1 对本合同内容的变更或补充，甲乙双方应当签订书面补充协议。

21.检查和审计

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

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

22. 合同生效

22.1 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份，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被授权人身份证复印件。

三、采购文件及响应文件（如有必要，可另附）

四、报价表（最终报价）

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）：_____

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。《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人的全名。

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）



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**。

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：_____）的磋商公告，_____（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）/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。

格式3　磋商报价表

1.报价一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____　　项目编号：_____

采购包号：_____　　价格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计（元）
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）：_____

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：人民币 元

序号	项目名称	内容描述	数量	单价	小计 （元）	备注
1			1年			
2			1年			
……						
合 计						

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

4-1　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.供应商应按磋商文件《第六章　项目采购需求》中的商务要求，结合自身情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。

2.磋商文件响应的商务内容完全响应磋商文件要求的，供应商应注明“无偏离”；不满足或不响应磋商文件要求的，应注明“负偏离”；优于磋商文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字）：_____

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
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
备注			

注：

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

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

3.供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字）：_____

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《中华人民共和国政府采购法》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）：_____

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）：_____

成员名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字）：_____

_____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）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加（国家税务总局来宾市税务局）的国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目

）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1.国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目（其中的　　内容），属于租赁和商务服务业；承接企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为____万元[1]，属于　　*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2._____，属于_____；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。

中小微企业划型标准

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

说明：上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只需满足所列指标中的一项即可。

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　监狱企业的证明材料文件

说明：

1.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。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2.未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

格式9　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2023年9月1日以来（以合同签订日期为准），供应商独立承担的类似的项目案例。

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 10 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.供应商应按磋商文件《第六章　项目采购需求》中的技术要求，结合自身情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。

2.响应文件响应的技术内容完全响应磋商文件要求的，供应商应注明“无偏离”；不满足或不响应磋商文件要求的，应注明“负偏离”；优于磋商文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字）：_____

日期：_____

格式 11　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）项目实施方案；

（2）培训方案；

（3）服务团队管理方案；

（4）其他。

实施方案

（示例略）

技术方案

（示例略）

格式 12　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
（一）项目负责人（　人）						
1						
（二）坐席人员（　人）						
1						
2						
...						

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13　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.所有人员应提供健康证、身份证、工作经验证明等复印件。

格式 14　供应商售后服务承诺

（示例略）

磋商文件

（技术部分）

（本项目为目录外标准下采购项目）

项目名称：国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目

项目编号：FC(ZB3)2026155C

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

2026年10月16日

第六章　项目采购需求

说明：

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，否则响应无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3.供应商响应时必须在响应文件中对所竞分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

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2027年纳税缴费服务热线及征纳互动服务项目	人民币（大写）捌拾陆万元整（¥860000.00）	租赁和商务服务业

二、技术要求

二、技术条款		
项目名称	数量	服务内容及要求
国家税务总局来宾市税务局2027年纳税缴费服务热线及	1项	**一、项目总体要求** 国家税务总局来宾市税务局纳税缴费服务热线及征纳互动服务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目标，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。本项目总体方向，强化来宾市纳税缴费诉求响应建设与管理，重点实现以下建设目标： （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能力和要求的人员组建坐席团队，在采购人指定的工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等办公设备由采购人提供），优化纳税缴费服务热线及征纳互动平台管理制度，优化各项业务绩效考核指标，提升纳税人缴费人对来宾市税务局纳税缴费服务热线及征纳互动平台服务的满意度。 （二）供应商为采购人提供相应培训机制，常态化提供话务规范、沟通技巧、应变

征纳互动服务项目		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、办税指引服务，远程协助纳税人缴费人办理涉税费事项，提高办问协同服务能力。 **二、服务内容及标准** **（一）组建管理服务团队。**按照国家税务总局、广西壮族自治区税务局关于纳税缴费服务热线及征纳互动平台运行相关规定，根据采购人要求，借助科学管理方法及相关技术，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、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。 **1.工作内容** （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； （2）受理“办问”业务、涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求； （3）开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查； （4）按照采购人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。 （5）参与来宾市纳税缴费诉求响应中心坐席人员的培训工作组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排。 （6）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。 （7）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。 （8）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。 **2.制定工作制度** 供应商根据采购人要求，结合本项目实际，制定、完善与本项目相关的各项工作制度，并具备相应的执行管理能力。

		（1）建立成熟完善的透明化岗责体系,明确坐席人员、质检人员、培训人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。 （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。 （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。 （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。 （5）根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规规定，供应商须与派驻人员签订劳动合同，合法用工。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。 **（二）服务团队要求** 供应商根据本项目实际及采购人要求，向采购人派驻 11 名（含项目负责人 1 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）。 **1.项目负责人要求：** （1）提供项目负责人 1 人，要求本科或以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）。 （2）具有两年或以上政务类热线呼叫中心管理工作经验。（响应文件中需要提供供应商为其缴纳的最近三个月的社保证明和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） （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，对热线及征纳互动平台业务质量、派驻人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障热线及征纳互动服务项目的正常运行。 **2.坐席人员要求：** （1）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、税务工作经历以及呼叫中心一年以上工作经历者优先。

		（2）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。 **3.其他要求：** （1）供应商应按 10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或有其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保服务热线相关工作正常运转。 （2）加强派驻人员管理，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，并确保派驻人员在离岗前完成交接手续。 （3）派驻人员因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。采购人退回派驻人员的，供应商应当及时补充具备相应能力和要求的人员。 **（三）派驻人员的培训要求** 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，供应商在采购人纳税服务部门的指导下，对所派驻人员开展相应培训，具体如下： **1.岗前培训。**供应商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。 培训时长每期不超过 2 个月，具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系操作、征纳互动平台操作、话务规范、各项规章制度等。培训结束后由采购人的纳税服务部门测试合格后方可正式派驻上岗。同时，供应商需配合开展派驻人员岗前实习。 **2.日常培训。**供应商制订明确的日常培训计划，培训内容包括话务规范、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，确保上岗人员对培训讲授知识掌握程度超过 95%。 **3.专题培训。**针对各项税收新政策、重大征管调整及重点咨询事项，供应商组织派驻人员在 1 个工作日内进行解读和学习，确保在各项抽查、测试及采购人组织的考试当中，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，确保服务期限内人员主动流失率不超过 2 人。 **5.其他方面。**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、项目履行情况考核标准

采购人**按月**对本项目履行情况进行考核，并按照考核结果支付服务费用，考核指标及费用计算标准具体如下：

（一）纳税服务热线及征纳互动运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	热线人工接听量/转接人工来电量； 征纳互动人工互动成功率。	热线不低于 95%；征纳互动不低于 98%	每低 1 个百分点扣 1 分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于 30 秒	每超过3秒扣1分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长。	平均 3-6 分钟之间	低于或高于标准 时长，每 30 秒扣 1 分
4	即时推送满意度评价率	人工语音（网络）服务即时推 送满意度评价量/人工语音 （网络）服务总量。	80%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
5	即时满意率	（非常满意+满意）/人工语音（网络）服务即时评价数量。	99%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
6	解答准确率	业务解答准确样本量/业务质检样本	98%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分

			总量		
		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
		11	培训测试通过人数	每月晨会、周测、月考抽测、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	1. 获得纳税人缴费人主动表扬，每通电话加 0.5 分，上限 3 分；上级通报表扬 5 分；上级考核名次前三，拨测、质检分别计分，第 1 名 3 分，第 2 名 2 分，第 3 名 1 分。反之以第三名为基准，每降 1 名扣 1 分。 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。	

（二）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%。

（五）因供应商派驻人员原因造成重大负面舆情的，每发生一次扣减月度合同金额的1%。

四、项目衔接要求

现周期纳税缴费服务热线及征纳互动服务目前正正常运行中，本次供应商应在成交之日起做好包括但不限于派驻人员岗前培训等前期准备工作,须保障新周期项目在2027年1月第一个工作日起实时承接，确保本项目新旧衔接平稳有序，各类服务正常开展，避免业务中断和服务下降。

五、项目验收要求

（一）服务质量考核验收

1. 采购人有权对供应商的项目运行情况进行考核和验收。

2. 按月组织考核。由供应商根据项目运营情况按月编写纳税缴费服务热线及征纳互动互动运行情况报告（包括考核标准中各项指标情况），次月10日前以书面形式提交采购人。

（二）验收分为服务实施前验收和项目实施期间验收

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，并对拟派驻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法律责任和经济

		责任。 **2.项目实施期间验收：**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法律责任和经济责任。 **六、相关服务保障** **（一）服务内容要求** 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.保证按照采购人要求的上线时间完成各项项目实施前期准备工作，按采购人的要求配备及培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上岗。 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）培训考核要求** 1.供应商按照本项目需求有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，原则上由采购人统筹指导培训，供应商负责具体落实。 2.供应商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）人员储备要求** 供应商应按照项目采购需求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。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）保密要求** 1.供应商应严格执行采购人的有关保密制度，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，供应商须承担相应法律责任。 2.未经采购人书面授权及许可，供应商及其派驻人员不得擅自将外来人员带入采购

		人办公区域内。 3.供应商不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并对所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，供应商应承担相应法律责任。

三、商务要求

★报价内容及要求	**1.报价内容** 供应商报价为完成采购人指定内容的整体包干价格，具体如下： （1）完成采购人指定服务内容的费用； （2）完成本项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出人员的交通费、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造成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）本采购文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。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。 **2.其他要求：** （1）供应商报价为包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，采购人不再支付成交价格以外的任何费用。 （2）供应商报价不得超出本项目预算金额，否则按无效报价处理。 （3）为保证项目质量，参照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条和《中华人民共和国反不正当竞争法》第十一条，经营者不得以排挤对手为目的，以低于成本的价格销售商品（服务）。采购人不能接受供应商的恶意低价的竞争。采购人认为某供应商的有效报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，供应商必须提供本项目的成本分析报告，针对本项目磋商的价格进行说明，包括管理费用、人员成本构成、技术成本等，供应商也可直接在响应文件中提供相关证明资料以避免因无法及时提供说明而导致可能被采购人作为无效响应处理。
★服务时	**1.合同签订时间：**自成交通知书发出之日起30日内。

间、服务地点	**2.服务期限：**1年。确认成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。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提前终止合同，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。 **3.服务地点：**国家税务总局来宾市税务局人民路办公区（广西壮族自治区来宾市兴宾区人民路西309号）。
★付款方式及条件	1.采用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价款（合同总价款/12）预付上月服务费用，并以三个月为一个周期，每周期的第三个月根据成交供应商每月考核扣款总额进行实际结算。 2.采购人未收到合格有效发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格有效发票，且不承担延迟付款责任。
其他要求	供应商可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。