

磋商文件

项目名称：国家税务总局南宁市良庆区税务局
增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务

项目编号：GXNNSW2022-C3-1-38-XYGC

采购人：国家税务总局南宁市良庆区税务局

采购代理机构：广西信永工程咨询有限责任公司

2022 年 11 月 30 日

目 录

第一部分	商务部分	2
第一章	磋商邀请	2
第二章	磋商须知	5
第三章	评审方法及标准	21
第四章	合同草案条款	26
第五章	响应文件组成	38
第二部分	技术部分	54
第六章	项目采购需求	54

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

国家税务总局南宁市良庆区税务局

增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务磋商公告

项目概况

国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务采购项目的潜在供应商应在广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）获取采购文件，并于2022年12月12日10点00分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

项目编号：GXNNSW2022-C3-1-38-XYGC

项目名称：国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务

采购方式：磋商

预算金额：70万元/年，服务期1年

采购需求：国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务 1项，如需进一步了解详细内容，详见磋商文件。

合同履行期限：1年。

本项目不接受联合体。

二、供应商的资格要求：

1. 供应商参加本采购活动应当具备下列条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

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

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

（备注：残疾人福利性单位和监狱企业视同小型、微型企业。）

供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企

业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为商务服务业。

4. 不存在不良信用记录[在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动]。

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

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

三、获取采购文件

时间：2022年11月30日至2022年12月7日，每天上午9:00至12:00，下午15:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

地点：广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）。

方式（可以采用以下方式之一获取采购文件）：

①现场获取：无需报名材料，到广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）现场购买。

②邮寄获取：供应商可以转账、电汇或网上汇款的形式支付磋商文件工本费和邮费，并于采购文件发售截止时间前到达广西信永工程咨询有限责任公司指定账户（户名：广西信永工程咨询有限责任公司，开户银行：招商银行南宁分行东盟商务区支行，银行账号：7719 0170 0110 101），供应商须在汇款凭据附言栏中写明项目编号、分标号（如有，请填写）及用途（获取磋商文件）。供应商办理汇款后请将汇款凭据复印件、详细的收件人、邮寄地址、邮编、电子信箱、联系电话、传真号码等资料发送到我公司邮箱 xinyong0628@163.com。如未能提供联系方式和准确的邮寄地址造成采购文件无法邮寄或无法联系的，后果由供应商自负。

售价：磋商文件工本费每本250元，邮寄另支付50元邮费，售后不退。

四、响应文件提交

截止时间：2022年12月12日10点00分（北京时间）

地点：广西信永工程咨询有限责任公司开标厅（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）。

五、开启

时间：2022年12月12日10点00分后（北京时间）

地点：在广西信永工程咨询有限责任公司评标室（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）开启响应文件。

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. 网上公告媒体查询：国家税务总局广西壮族自治区税务局南宁市频道（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/>）、广西信永工程咨询有限责任公司网（<http://www.gxxyzx.com>）。

2. 关于磋商的有关要求：

（1）磋商时间：2022年12月12日10时00分截止后为磋商小组与供应商磋商时间，具体时间由采购代理机构另行通知。

（2）磋商地点：广西信永工程咨询有限责任公司评标室（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室），参加磋商的法定代表人（负责人）或委托代理人必须持有效证件[法定代表人（负责人）凭身份证，或委托代理人凭法定代表人授权委托书原件和身份证]依时到达指定地点等候当面磋商。

3. 特别备注：本采购项目属于目录外标准下项目。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局南宁市良庆区税务局

地址：南宁市良庆区玉洞大道33号

联系方式：陈鹏，0771-3210253

2. 采购代理机构信息

名称：广西信永工程咨询有限责任公司

地址：南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室

联系方式：陈法林，0771-5824699

3. 项目联系方式

项目联系人：陈法林

电话：0771-5824699

广西信永工程咨询有限责任公司

2022年11月30日

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台 纳税人端线上服务
	采购预算	70 万元/年，服务期 1 年
	公告媒体	国家税务总局广西壮族自治区税务局南宁市频道 (http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/)、广西信永工程 咨询有限责任公司网 (http://www.gxxyzx.com)
2	采购人	名称：国家税务总局南宁市良庆区税务局 地址：南宁市良庆区玉洞大道 33 号 电话：0771-3210253 联系人：陈鹏
3	采购代理机构	名称：广西信永工程咨询有限责任公司 地址：南宁市青秀区中柬路 9 号利海亚洲国际 4 号楼领峰 A 座 610 室 电话：0771-5824699 联系人：陈法林
4	供应商产生方法	☒ 公告 ☐ 供应商库抽取 ☐ 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	1. 供应商参加本采购活动应当具备下列条件： (1) 具有独立承担民事责任的能力； (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； (5) 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 2. 中华人民共和国境内注册或登记（指按国家有关规定要求注册或 登记的）依法能提供本次采购服务的供应商。 3. 本项目的特定资格要求：本项目专门面向中小企业采购，即在本 采购项目中，服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依 照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。（备 注：残疾人福利性单位和监狱企业视同小型、微型企业。）

		供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为商务服务业。 4. 不存在不良信用记录 [在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动]。 5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。 6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次采购活动。
6	项目现场勘察	☒ 不组织 ☐ 组织：_____
7	联合体	☒ 不接受 ☐ 接受
8	其他法律法规强制性规定的	无
9	供应商须提供的其他资料	无
10	提交样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供：_____
11	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日2日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足2日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。
12	递交磋商响应文件的截止时间和地点	时间： <u>2022年12月12日10时00分（北京时间）</u> 地点： <u>广西信永工程咨询有限责任公司开标厅（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）</u>
13	磋商响应文件开启时间和地点	时间： <u>2022年12月12日10时00分（北京时间）</u> 地点： <u>广西信永工程咨询有限责任公司评标室（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）</u>

14	磋商保证金	☐不要求提供 ☒要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的磋商保证金为人民币<u>柒仟元整（¥7,000.00）</u>。磋商供应商可自主选择以转账、电汇、支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳磋商保证金。 相关要求： （1）磋商保证金采用银行转账交纳方式的，应从供应商的基本账户或其银行存款账户转出，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于响应文件中，否则响应文件按无效响应处理。 （2）磋商保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于响应文件中，否则响应文件按无效响应处理。供应商必须于递交响应文件时将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件提交给采购代理机构，由采购代理机构向供应商出具回执，并妥善保管。 （3）磋商保证金指定账号： 户名：<u>广西信永工程咨询有限责任公司</u> 开户银行：<u>中国银行南宁市桃源支行</u> 银行账号：<u>6197 5749 8910</u> 注： （1）以银行转账方式递交磋商保证金须在转账凭据附言栏中写明项目编号、包号及用途（磋商保证金）。 （2）磋商保证金在响应文件提交截止时间后提交的，或不按规定交纳方式交纳的，或未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效磋商保证金。 （3）供应商采用现钞方式或从个人账户（自然人参与除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。 （4）支票、汇票或本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。 （5）保函有效期低于磋商有效期的，视为无效磋商保证金。 （6）采用金融、担保机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效磋商保证金。
----	-------	--

15	磋商响应有效期	90 日（日历日）
16	响应文件份数	正本 <u>1</u> 份 副本 <u>4</u> 份 电子文件 <u>1</u> 份（ ☒ 正本扫描件 PDF 文件， ☒ 可编辑的 Word）
17	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ ____年____月____日____时____分前不得拆封
18	信用查询	☒ 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评审报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>响应文件提交截止时间当日</u> 。 ☐ 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加磋商的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
19	提供服务的时间、地点、方式	提供服务的时间：详见第六章项目采购需求 提供服务的地点：详见第六章项目采购需求 提供服务的方式：详见第六章项目采购需求
20	采购资金的支付方式和时间	详见第六章项目采购需求
22	履约保证金	☐ 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%，本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>5%</u> （四舍五入，取整到元），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，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满，如果成交供应商提供的服务完全符合本合同约定以及采购文件和响应文件关于服务的要求和承诺，则采购人在收到成交供应商提出申请的 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；如果成交供应商提供的服务未能满足本合同约定及采购文件和响应文件的要求和承诺，则按照本合同的约定，予以扣除或不予退还履约保证金。 收款人户名：国家税务总局南宁市良庆区税务局

		开户银行：中国农业银行股份有限公司南宁大沙田支行 银行账号：20029201040010291 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明项目编号、包号及用途（履约保证金）。																																
23	采购代理服务费	（1）采购代理服务收费标准： 按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980号《磋商代理服务收费管理暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534号文规定的基准价下浮30%收取，向成交供应商收取代理服务费用（以下费率未下浮30%）。 <table><tr><th> 费率 磋商金额 </th><th>货物磋商</th><th>服务磋商</th><th>工程磋商</th></tr><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. 5%</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. 03</td></tr></table> 注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。 例如：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=1+2. 8+2. 75+14+2=22. 55（万元） （2）采购代理费收取银行账户 开户名称：广西信永工程咨询有限责任公司 开户银行：招商银行南宁分行东盟商务区支行 银行账号：7719 0170 0110 101	费率 磋商金额	货物磋商	服务磋商	工程磋商	100 万元以下	1. 5%	1. 5%	1. 0%	100～500 万元	1. 1%	0. 8%	0. 7%	500～1000 万元	0. 8%	0. 45%	0. 55%	1000～5000 万元	0. 5%	0. 25%	0. 35%	5000 万元～1 亿元	0. 25%	0. 1%	0. 2%	1～5 亿元	0. 5%	0. 05%	0. 05%	5～10 亿元	0. 035%	0. 035%	0. 03
费率 磋商金额	货物磋商	服务磋商	工程磋商																															
100 万元以下	1. 5%	1. 5%	1. 0%																															
100～500 万元	1. 1%	0. 8%	0. 7%																															
500～1000 万元	0. 8%	0. 45%	0. 55%																															
1000～5000 万元	0. 5%	0. 25%	0. 35%																															
5000 万元～1 亿元	0. 25%	0. 1%	0. 2%																															
1～5 亿元	0. 5%	0. 05%	0. 05%																															
5～10 亿元	0. 035%	0. 035%	0. 03																															
24	其他规定	1. 本磋商采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商采购																																

		文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。 2. 本磋商采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在磋商采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。
--	--	---

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

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

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

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

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

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

1.7 **本采购项目属于目录外标准下项目。**

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金预算金额见磋商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

4. 参与磋商的费用

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

★5. 授权委托书

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

6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

（1）联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

（2）联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

（3）除磋商须知前附表中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件；

（4）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（5）联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见磋商须知前附表。

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

时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

二、磋商文件

8. 磋商文件的组成

8.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

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

8.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

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

10. 磋商文件的澄清或者修改

10.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

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

11. 偏离

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

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

三、响应文件

12. 一般要求

12.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

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

12.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

12.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

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

13. 响应文件的组成

13.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

13.1.1 商务部分

★（1）**磋商响应声明函**（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）（格式见本磋商文件第五章）。

★（2）**报价一览表及分项价格表**（格式见本磋商文件第五章）

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

★（4）**磋商保证金缴纳证明**（格式见本磋商文件第五章）

★（5）**供应商符合资格条件的证明文件：**

①供应商基本情况表（格式见本磋商文件第五章）；

②供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2021 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式见本磋商文件第五章）；

⑧中小企业声明函（格式见本磋商文件第五章）或残疾人福利性单位声明函（格式见本磋商文件第五章）或供应商属于监狱企业的证明材料。

（6）磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

（7）供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

★（1）**技术响应与偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术需求，结合自身响应情况对技术需求逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本磋商文件第五章）

（2）磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

（3）其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

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

（1）未在磋商须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

（2）供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

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

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

14.6 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

15. 报价

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

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

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

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见磋商须知前附表。

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

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

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

16.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

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

17. 磋商响应有效期

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

18. 响应文件的签署及规定

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

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

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

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件按正本和副本分别装订，注明“正本”或“副本”后，做密封封装，并在封套的封口处加盖供应商单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

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

19.4 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标（响应）。

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

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

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

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

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

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

23. 初步审查

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

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

(2) 供应商存在失信记录的；

失信记录是指，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(3) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

(4) 响应有效期不足的；

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

(6) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

24. 澄清

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

25. 磋商

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

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

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

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

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

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

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

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

26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商原则上不得少于 3 家，经磋商小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》）。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐原则上 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，经评审小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》），并要求其在规定时间内提交最后报价。

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

27. 最后报价评审

27.1 最后报价计算错误修正的原则

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

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

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件实质性要求且最后评审报价最低的为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分 = (评审基准价 / 供应商最后评审报价) × 价格分

28. 综合评审

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

28.2 评审办法及标准见第三章。

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

29. 提出成交供应商

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

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

30. 确定成交供应商

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

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

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

31. 磋商终止

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

（1）因情况变化，不再符合规定的磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

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

（4）因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

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

33. 保密

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

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。供应商违反法律法规、磋商文件相关规定的，依法追究法律责任。

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

有下列情形之一的，视为供应商串通报价，其本次磋商报价无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商活动事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

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

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

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

36. 成交通知

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

37. 履约保证金

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

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

38. 签订合同

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

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订采购合同。

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

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

六、其他规定

39. 采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应

知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

41. 其他规定

41.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

42. 文件解释权

42.1 本磋商文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

第三章 评审方法及标准

综合评分法

一、评审原则：

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

（二）评审依据：以本项目磋商文件、响应文件、应答文件为评定依据。

（三）评审办法：综合评分法。

（四）评审方式：以封闭方式进行。

二、评分标准：

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

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

序号		评审因素	评标标准
1	价格分 (满分 10 分)	投标报价	(1) 以进入比较与评价环节的最低的最后报价为基准价，基准价得分为 10 分。 (2) 价格分计算公式： 某磋商供应商价格分 = (基准价 / 某磋商供应商最后报价) × 10 分
2	技术分 (满分 66 分)	服务工作方案 分(满分 30 分)	根据供应商提供的服务工作方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分： ① 供应商对公共发票服务平台服务项目工作需求理解简单，服务方案简单，服务思路论述简单，不够严谨，质量保障措施相对简单，基本符合工作考核目标要求，实施方案基本符合项目需求；得 10 分。 ② 供应商对公共发票服务平台服务外包项目工作需求理解基本到位，针对本项目拟定的服务方案基本合理，服务思路论述基本完善；针对项目的实施方案具有可操作性，质量管控措施基本满足需求；得 20 分。 ③ 供应商对公共发票服务平台服务外包项目工作需求理解详细完整，针对本项目拟定的服务方案科学合理，服务思路论述详细，管理体系完整，包括但不限于组织架构、职责分工、话务管理、培训管理、质量管理、人员管理等；针对项目的实施方案具有可操作性，质量管控措施保障有力，完全满足项目交付目标及要求；

			得 30 分。 注：未提供服务工作方案或服务工作方案未达到①标准要求的，得 0 分。
		服务响应承诺 响应程度及响应完整可行性得分（满分 10 分）	响应程度及响应完整可行性得分=响应程度得分（A）+响应完整可行性得分（B） A：响应程度得分（满分 4 分） 供应商有效响应“第六章 项目采购需求”的技术需求“（四）服务响应要求”所列的供应商服务团队（团队统筹管理岗和线上坐席岗）考核标准、诉求的受理与转办要求、诉求的处理和反馈要求、诉求评价与考核要求四项指标所列的目标值，均未发生负偏离的，得满分 4 分。如不能对以上四项指标进行完全响应的，缺一项的扣 1 分；某项中提出的指标低于目标值，产生负偏离的，每出现一项，扣 0.1 分，扣完本项 4 分为止。 B：响应完整可行性得分（满分 6 分） 磋商小组参照以上服务响应指标，对供应商的服务承诺及措施的完整性、可行性进行独立打分，以下各项不重复计分： ①针对承诺的目标值，提出的服务承诺及措施内容简单或不严谨，可行性不高的，得 2 分。 ②针对承诺的目标值，提出的服务承诺及措施内容基本符合本项目实际情况，措施内容相对完整，但未能深入阐述，得 4 分。 ③针对承诺的目标值，提出的服务承诺及措施内容完全切合本项目实际情况，措施内容详细、全面、具体，有针对性的详细阐述，得 6 分。 注：针对承诺的目标值，未提出服务承诺及措施内容，或者未达到①标准要求的，得 0 分。
		培训辅导响应 完整可行性分（满分 10 分）	根据“第六章 项目采购需求”的技术需求“3、培训辅导”和供应商的培训辅导及培训指标，对供应商培训方案的完整性、可行性进行独立打分，以下各项不重复计分： ①针对承诺的目标值，提出的培训方案中培训内容、措施内容简单或不严谨，可行性不高的，得 2 分。 ②针对承诺的目标值，提出的培训方案中培训内容、措施内容基本符合本项目实际情况，方案中内容、措施相对完整，但未能深

			入阐述，得 6 分。 ③针对承诺的目标值，提出的培训方案中培训内容、培训措施完全切合本项目实际情况，培训方案中的内容和措施详细、全面、具体，有针对性的详细阐述，得 10 分。 注：针对承诺的目标值，未提出培训方案，或者未达到①标准要求的，得 0 分。
		服务人员管理制度分（满分 6 分）	根据供应商提供的服务人员管理制度形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分： ①制定有服务团队质量管理规定、人员管理制度、考勤管理制度、薪酬管理制度、保密管理制度 5 项内容当中缺少任意 1 项的；得 1 分。 ②制定有人员管理制度（至少包含服务团队质量管理规定、人员管理制度、考勤管理制度、薪酬管理制度、保密管理制度），表述清晰、内容完整，且符合项目采购需求，有针对性；得 3 分。 ③制定有人员管理制度（至少包含服务团队质量管理规定人员管理制度、考勤管理制度、薪酬管理制度、保密管理制度），表述清晰、内容详细完整，且符合项目采购需求，整体制度严谨规范，针对性强；得 6 分。 注：未提供服务服务人员管理制度或服务人员管理制度未达到①标准要求的，得 0 分。
		服务团队分（满分 10 分）	根据供应商提供的服务团队形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分： ①所配备的服务人数不少于 8 人，有详细的服务人员信息，有突发事件应急机动替补人员。团队统筹管理岗人员至少有 1 人具有大学专科及以上学历、一年及以上政务或税务热线工作经验（要求提供服务单位主管部门盖章证明）。线上坐席岗至少有 7 人具有大学专科及以上学历。得 2 分。 ②所配备的服务人数不少于 8 人，有详细的服务人员信息，有突发事件应急机动替补人员。团队统筹管理岗人员至少有 1 人具有大学本科及以上学历、两年及以上政务或税务热线工作经验（要求提供服务单位主管部门盖章证明）。线上坐席岗至少有 7 人具有大学专科及以上学历、财会或税务专业、半年及以上政务或税

			务热线工作经验（要求提供服务单位主管部门盖章证明）和普通话二级乙等及以上等级证书。得 6 分。 ③所配备的服务人数不少于 8 人，有详细的服务人员信息，有突发事件应急机动替补人员。团队统筹管理岗人员至少有 1 人具有大学本科及以上学历、三年及以上政务或税务热线工作经验（要求提供服务单位主管部门盖章证明）和具有工信部相关部门颁发的客服职业能力等级证书（不限等级）。线上坐席岗至少有 7 人具有大学专科及以上学历、财会或税务专业、一年及以上政务或税务热线工作经验（要求提供服务单位主管部门盖章证明）和普通话二级甲等及以上等级证书。得 10 分。 注：以上服务人员必须提供人员身份证、毕业证、普通话等级证书、客服职业能力等级证书、工作证明、拟投入人员与供应商签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内，供应商对提供合同的真实性和合法性承担责任）等复印件，否则得 0 分。服务团队未达到①标准要求的，得 0 分。
3	商务分 (满分 24 分)	信誉分 (满分 6 分)	①供应商具有有效的质量管理体系认证证书的，得 2 分，满分 2 分。 ②供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证证书的，得 2 分，满分 2 分。 ③供应商具有有效的信息安全管理体系统认证证书的，得 2 分，满分 2 分。 注：响应文件提供相关认证证书复印件，未按要求提供者不得分。
		业绩分 (满分 18 分)	①2020 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准），供应商具有政务或税务热线业绩证明，每个项目得 3 分，满分 15 分。 注：需提供清晰的合同关键页复印件，包含合同封面、体现合同标的物的页面、及盖章页等。若是框架合同，一个框架合同及对应的所有采购订单(或结算合同或结算清单或发票)算一个合同，不重复计分；框架合同需提供框架合同的采购订单或结算合同或结算清单或发票，未按要求提供者不得分。业绩合同时间按合同签订时间为准，并加盖供应商公章。 ②2020 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准），供应商具有运营政务或税务热线的获奖案例，每有一个得 1 分，满分 3 分。

			注：需提供清晰的合同关键页复印件及对应服务年限的获奖证书复印件。
总得分=1+2+3。			

三、成交候选供应商推荐原则

在响应文件通过资格性和符合性评审的前提下，磋商小组将根据总得分由高到低排列次序顺序推荐 3 名成交候选供应商（磋商小组同意的，也可推荐 2 名）。总得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐；总得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。采购人应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选供应商为成交供应商。排名第一的成交候选供应商放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的成交候选供应商为成交供应商。排名第二的成交候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选供应商为成交供应商，其余以此类推。采购人也可以重新进行采购活动。

第四章 合同草案条款

(合同封面)

合同类别：技术服务类

采 购 合 同

(年 度 2022)

项目名称：

合同编号：

(本项目为目录外标准下项目)

甲方（采购人名称）：国家税务总局南宁市良庆区税务局

乙方（供应商名称）：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、采购文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 响应文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他（根据实际情况需要增加的内容）。

2.合同标的（根据实际情况填写）

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为1年，合同单价为____元/年，合同总金额为（大写）人民币____（¥____）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

南宁市良庆区玉洞大道33号

5.合同生效

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

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字（或签章）：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字（或签章）：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称: 国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务合同 合同编号:
2	甲方名称: 国家税务总局南宁市良庆区税务局 甲方地址: 南宁市良庆区玉洞大道 33 号 甲方联系人: 陈鹏 电话: 0771-3210253 甲方开户银行名称: 中国农业银行股份有限公司南宁大沙田支行 账号: 20029201040010291
3	乙方名称: 乙方地址: 乙方联系人: 电话: 乙方开户银行名称: 账号:
4	合同金额:
5	服务时间、履行期: 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。 合同期满, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延至新的成交供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间, 原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 但双方另有约定的除外。
6	服务地点: 广西区内甲方指定地点
7	验收方式及标准: 按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范, 双方到场共同验收。
8	付款方式: 合同签订后 45 个工作日内支付合同价款总额的 30%。余下的 70%在每半年度末, 视乙方每月是否完成甲方工作考核目标来支付。如果乙方完成甲方绩效考核目标, 即考核期内, 每月乙方服务团队组织绩效得分均 ≥ 90 分, 甲乙双方需在考核确认表上签字盖章, 乙方开具等额有效的发票给甲方后, 甲方自收到发票之日起 10 个工作日内将该半年度的价款足额支付给乙方。如乙方未能完成甲方绩效考核目标, 经双方核实有效的, 按以下规定支付考核未通过月份的价款。 1. 如果考核月份乙方服务团队组织绩效得分 < 90 分, 且 ≥ 85 分, 只支付当月合同价款的 80%。 2. 如果考核月份乙方服务团队组织绩效得分 < 85 分, 且 ≥ 80 分, 只支付当月合同价款的

	60%。 3. 如果考核月份乙方服务团队组织绩效得分<80 分，且≥ 70 分，只支付当月合同价款的 40%。 4. 如果考核月份乙方服务团队组织绩效得分<70 分，不支付当月合同价款。 5. 半年度需支付的合同价款金额等于每月应支付的合同价款之和。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还：本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>5</u> %（取整到元），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，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且成交供应商完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到成交供应商提出申请的 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；成交供应商在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局南宁市良庆区税务局 开户银行：中国农业银行股份有限公司南宁大沙田支行 银行账号：20029201040010291 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（履约保证金）。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其他违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失金额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 ☒ 向项目所在地人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

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。

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、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 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

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硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；

5.2.4 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5 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.服务质效保证

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

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

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

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订〈税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）〉的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。

8.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退

还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标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：

10.1.1.1 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。

10.1.1.2 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。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 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。

10.2.3 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。

10.2.4 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。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

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

10.4 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。

11.不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

11.3 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。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14.合同中止

14.1 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。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

15.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

15.1.5 在合同规定的每个服务年度（12 个自然月）内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

15.2 如果甲方根据上述第 14.1 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。

16.破产终止合同

16.1 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。

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

17.其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

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

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

19.1 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。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 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。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

23.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）响应文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；

（一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺（包括但不限于服务内容、范围 and 基本要求）
...				

（二）响应文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

（三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

（五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

第五章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。（格式见本章附件）

二、报价一览表及分项价格表（格式见本章附件）

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

四、磋商保证金缴纳证明（格式见本章附件）

五、供应商符合资格条件的证明文件：

①供应商基本情况表（格式见本章附件）；

②供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2021 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式见本章附件）；

⑧中小企业声明函（格式见本章附件）或残疾人福利性单位声明函（格式见本章附件）或供应商属于监狱企业的证明材料。

六、磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

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

二、磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

三、其他资料

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函

磋商响应声明函

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

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

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

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

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

附件 1—1：法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加磋商）

附件 1—2：法定代表人授权书（授权代表参加磋商）

附件 1—3：授权委托书（自然人提供）

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

注：供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书。

附件 1—1

法定代表人身份证明复印件（适用于法定代表人参加磋商）

法定代表人身份证明复印件

附件 1—2

法定代表人授权委托书（格式一）（适用于授权代表参加磋商）

致：_____（采购人或采购代理机构）

_____（供应商名称）的法定代表人（姓名、职务）授权_____（磋商代表姓名、职务）为本公司的磋商代表，就_____（项目名称）磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人身份证及授权代表身份证明复印件

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

授权代表（签字或签章）：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书（格式二）（适用于供应商为自然人参加磋商）

致：_____（采购人或采购代理机构）

我_____（姓名）系自然人，现授权委托_____（姓名）以本人名义参加_____（项目名称）的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：_____年_____月_____日

自然人身份证复印件

二、报价一览表及分项价格表

附件 2—1

报价一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称		项目编号	
1	包号 (如有)			
2	报价	_____元/年		
3	服务期限	1 年		
4	...			
	备注			

供应商名称 (公章) : _____

法定代表人或其授权代表 (签字或盖章) : _____

日期: _____年____月____日

分项价格表
(服务类项目适用)

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

金额单位：元

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

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

最终报价承诺书

（第____次报价书）

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称	
最终报价	_____元/年，服务期 1 年
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字：

年 月 日

注：本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写，请加盖公章后带至磋商现场备填（不需装订在响应文件内）。考虑磋商报价的方便，供应商在填写最终承诺报价后，（第一次报价—最终承诺报价）除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值（特定分项优惠除外）。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

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

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

_____年____月____日

四、磋商保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函（适用银行转账）

致：_____（采购人或采购代理机构）

我方为_____（项目名称）（项目编号：_____）递交保证金人民币_____元（大写）（人民币_____元）已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

磋商保证金交款、退款函

项目编号		项目名称		
交款单位			联系人及电话	
保证金金额	¥	1. 若我单位不成交请采购人或采购代理机构于该项目成交通知书发出后 5 个工作日内将保证金退回<u>原交款人</u>。 2. 若我单位成交，请采购人或采购代理机构收到我单位提交的合同后 5 个工作日内将保证金退回<u>原交款人</u>。 供应商盖章：_____年 月 日		
退款信息				
户名				
账号				
汇入地点	省 市（县）			
开户银行				
备注：磋商保证金交纳到以下账户				
户 名：广西信永工程咨询有限责任公司				
开户行：中国银行南宁市桃源支行				
帐 号：6197 5749 8910				
是否为成交供应商 （该项由采购代理机构填写）				
采购代理机构签名				

请将保证金交款凭证复印件贴于下面

附：磋商保证金交款凭证复印件

注：1、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）。

汇款单或转账凭证复印件

五、供应商的资格证明材料

附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
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”。

附件 5-2 供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）

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

附件 5-3 供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

附件 5-4 供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2021 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

附件 5-5 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

附件 5-6 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

附件 5-7 供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

供应商参加采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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，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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：

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。

2. 中小企业划型应按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划型标准划分。

3. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为商务服务业。

监狱企业等法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 监狱企业参加采购活动时，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）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

六、磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	服务名称	磋商文件的技术需求	响应文件的技术需求	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的技术需求，结合自身响应情况对技术需求逐条响应。（2）当响应文件响应的技术需求完全响应磋商采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于磋商采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于磋商采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

二、磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

三、其他资料

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

- 1、磋商文件中标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条的负偏离，在评标时将其视为无效投标。
- 2、投标人必须自行为其投标产品侵犯其他投标人或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的投标人应在其投标文件中提供与其自有产品专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。
- 3、磋商文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文翻译文本。
- 4、投标人所投标产品或服务如国家有强制性要求的应按国家规定执行，并提供相关证明材料。
- 5、本项目采购需求中内容如与第四章“采购合同书”合同条款及格式相关条款不一致的，以本表为准。

一、技术需求			
序号	服务名称	数量	技术需求
1	国家税务总局南宁市良庆区税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人端线上服务	1 项	一、项目背景 为进一步提升税务 Ukey 运行保障服务水平，确保增值税电子专用发票稳步推行，根据国家税务总局、自治区税务局相关文件的要求，拟采购增值税电子发票公共服务平台服务线上咨询、远程服务、培训辅导和团队统筹管理等服务。 二、技术服务需求及要求 （一）服务公司（供应商）要求： 1、根据公共发票服务平台工作要求，提供专业化、规范化、标准化服务，高质、高效组织开展各项工作，建立科学、规范、健全的管理制度，持续优化工作流程，提升业务能力、服务能力，提供优质税务服务。供应商全面负责服务团队人员的招聘、培训、管理工作，服务团队全部需要具有 1 年及以上政务服务热线工作经验，有详细的服务团队名单，岗位安排合理，分工明确、可行。供应商应保证服务协议期间服务团队稳定性，若服务团队人员因辞退、调动或者离职等

		原因，撤出服务团队的，应当在 10 个工作日内完成补员，并确保外包服务坐席在离岗前完成交接手续。 2、完成采购人制定的各项服务工作任务，并对全体服务团队人员建立人员管理制度，进行绩效考核。根据采购人任务目标完成情况合理订立项目人员工资、绩效、福利待遇等奖罚制度。并发放工资福利等合同要求的合法待遇，对其进行用工管理。服务人员薪酬福利包括但不限于以下内容：基础工资、月度绩效、年度绩效、五险一金、加班工资、伙食补贴、通信补贴、交通补贴、高温补贴、过节福利、健康体检、工作服装、团队拓展、培训交流、差旅住宿、办公设备、办公用品等。 3、供应商根据公共发票服务平台工作内容和要求，制定服务方案，确保按时、按质、按量 100%完成工作任务和指标要求。服务方案包括但不限于组织架构及职责分工、指标保障措施、人员稳定措施、质量提升措施等。 4、供应商负责建立服务团队的管理体系。以专业服务管理为依据，结合公共发票服务平台工作的需求及特点，建立科学的管理体系及完善的管理制度，包括但不限于培训管理、质量管理、人员管理、团队建设等。 5、供应商自收到成交通知书后 5 天内完成服务团队组建。 （二）服务体系架构 增值税电子发票公共服务平台服务团队（以下简称服务团队）分为：团队统筹管理岗和线上服务坐席。服务团队人员配置数和人员岗位安排，由供应商和采购人根据服务响应要求来共同协商确定，原则上服务团队人员配置数为八人。 （三）服务内容及事项 1、团队统筹管理岗 团队统筹管理岗人员应具备一定的管理能力。 团队统筹管理岗负责对服务质量进行监督，确保服务项目顺利实施及有效提供各项服务，监控服务工作指标是否完成。针对运维情况及纳税人咨询的问题进行分析，分析热点问题、常见问题、堵点问题及纳税人意见反馈。对每月的工作进行分析汇总，并于每月初上报分析报告，为人员工资绩效考核提供有效数据支撑； 团队统筹管理岗负责监控服务团队人员是否完成项目制定的各项工作任务；负责班组的日常管理工作，组织员工学习规章制度和业务知识；对服务质量进行监督，确保外包项目顺利实施及有效提供各项服务；贯彻执行保密规定，对运维团队进行保密和服务意识教育；组织员工参与培训工作，及时给予服务团队日常辅导；负责服务团队日常工作疑难处
--	--	---

		理、上传下达、突发事件的处理；协助各种工作要求的执行和实施并对采购人进行及时汇报。负责权限内的数据统计分析及提升；负责与采购人协调沟通工作事宜；负责对热线和远程运维的工单进行服务质量检测，完成服务工作闭环，形成服务监督机制，确保服务质量。 2、线上坐席岗 工作日至少 5×7 小时通过老友号专线、征纳互动平台等线上渠道，提供公共发票服务平台（含税务 Ukey）的发票开具、业务办理、问题反馈、故障排除、收集建议、涉税业务咨询等相关的服务和技术辅导。具体服务内容如下： （1）咨询受理服务 提供电子发票开具及收票规范的相关政策、电子发票入账打印规则、存档报账规范和发票电子化相关政策、使用公共发票服务平台（含税务 Ukey）、各种发票开具操作、业务办理、故障排除等问题的解答服务。 （2）安装指导服务 提供开票软件的安装指导，包括但不限于初始化操作等；指导增值税发票服务平台（发票勾选平台）的控件安装。 （3）开票辅导服务 提供电子发票开具及收票规范的相关政策、电子发票入账打印规则、存档规范和相关政策、税务 Ukey 发票开具操作流程辅导，电子发票推送问题解答等，帮助税务人员熟悉各项开票操作。 （4）升级指导服务 提供公共发票服务平台（含税务 Ukey） 升级保障服务，保障软件及时更新。 （5）记录和反馈 在日常线上解答工作中，对咨询问题做好详细记录，保证所记录的数据有据可查，供采购人调用分析各项问题数据，以便加以完善。对于需要远程服务的，及时线上处理或流转对应人员处理。 （6）问题分类和汇总 每天针对不同类型问题进行统计和汇总，分析问题情况，形成知识库，并及时反馈采购人负责人，作为定期培训问题答疑的依据。 （7）线上回访服务
--	--	---

		针对通过线上渠道收集的问题工单纳税人，按采购人筛选条件进行回访，确保问题得以解决和纳税人满意。 （8）其他 提供其他涉税（费）政策咨询、办税缴费系统操作咨询、纳税服务投诉受理、涉税举报受理、涉税意见与建议受理等服务。 3、培训辅导 供应商负责对项目工作人员进行岗前培训、岗中培训及管理能力提升培训。训涉及相关费用的由供应商承担。 （1）岗前培训。服务团队人员在项目开展前应进行岗前培训，培训内容包括：项目背景及要求培训；日常纪律要求培训；服务技巧技能培训；税务业务知识培训，增值税电子发票知识培训，金三操作培训、税务 UKEY 使用操作培训等。供应商应确保进入团队的工作人员必须具备一定的税务业务能力，并能自主处理纳税人咨询事项。 （2）岗中培训。每月全员岗中培训次数不少于 4 次；每年组织外出交流学习次数不少于 2 次，每次不少于 2 人。培训事项包括但不限于：业务知识提升培训；季度业务考试；质检抽查分析；投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。 （3）管理能力提升培训。管理能力提升培训主要针对团队统筹管理岗的工作人员进行培训，每年的培训次数不少于 1 次。培训包括：班组能力提升培训；指标监控管理培训；数据统计分析能力提升培训，服务质量检测能力提升培训，税务相关的其他管理培训等。 （四）服务响应要求 采购人将运用科学系统的评估方法，按照既定的流程和标准，及上级机关对采购人的考核要求，对供应商服务团队运行质效（组织绩效）和团队人员的工作情况（个人绩效）进行客观、公正的反映和评估。原则上按月进行评估。如果上级机关对采购人的考核方式、评估方式有变动，供应商需按采购人提供的新的考核标准和评估方式执行。 1、供应商服务团队（团队统筹管理岗和线上坐席岗）考核标准 组织绩效=质量抽检得分（30 分）+培训考核得分（20 分）+纳税人评价得分（40 分）+溢出管控得分（10 分）+附加得分 供应商服务团队组织绩效得分应$\geq$90 分
--	--	--

		1.1 质量抽检得分 质量抽检得分包括业务水平（10 分）、服务态度（10 分）、沟通技巧（10 分）。质量抽检发现不合格的，供应商服务团队可在 1 个工作日内向采购方进行申诉。采购方对申诉的质量抽检结果进行复核，以此来确定最终质检抽检结果是否合格。如不合格按项目扣 2 分/人次，扣完为止；如申诉后采购方认定为合格的，则不扣分。 1.2 培训考核得分 按参加纳税服务直播晨会测试情况进行考核。本月参加直播晨会平均成绩≥ 80 分的得 20 分；平均成绩≥ 70 分的得 15 分；平均成绩≥ 60 分的得 10 分。 1.3 纳税人评价得分 按纳税人评价情况进行考核。好评是指纳税人评价结果为：“非常满意”、“满意”和“基本满意”。差评是指纳税人评价结果为“不满意”和“非常不满意”。好评率$\geq 98\%$的，得 40 分；好评率$\geq 95\%$的，得 30 分；好评率$\geq 92\%$的，得 20 分。 注：经核实取消的差评，视同好评参与计算。 1.4 溢出管控得分 溢出率$< 5\%$的，得 10 分。溢出率=本月溢出人次（剔除因纳税人在非工作时间咨询而导致的溢出）/本月服务人次 1.5 附加得分 1.5.1 知识库贡献 对知识库的全面性、准确性、规范性、实用性，以及系统优化等方面提出意见建议，向上级部门报送并被采纳的。其中，查找出知识库错误点的，每查找出一个错误点给予 1 分，上不封顶；制作知识解答视频得到广泛认可的，每个视频给予 1 分，每月最多 5 分；其他意见建议被采纳的，每采纳一个意见建议给予 0.5 分，每月最多 5 分。 2、诉求的受理与转办要求 对接收到的纳税人服务诉求，供应商服务团队应及时应答，原则上应当在 2 分钟内开展应答工作；最多不能超过 5 分钟未响应的服务诉求，如果响应服务诉求≥ 5 分钟，每次扣供应商服务团队组织绩效得分 1 分。供应商服务团队对于超出自身职责的服务诉求，应向责任税务部门进行转办；对于超出采购人单位职责的服务诉求，由采购人向明确的责任税
--	--	--

		务机关转办。供应商服务团队应当优先处理采购人提供的跨区转办的服务诉求。 3、诉求的处理和反馈要求 （1）供应商服务团队对于内容明确且涉及具体政策法规规定、系统操作要求的诉求，应即时答复；对于无法即时答复的，可在征询纳税人意见的前提下，将诉求事项转为待办，限时办理。 （2）对于转为待办的纳税人诉求事项，可由采购人与本级征纳沟通小组研究确定的，采购人应当在 1 个工作日内研究并明确答复意见后，由供应商服务团队对纳税人进行答复；对于需由采购人税源管理部门、政策法规部门具体办理或答复的，供应商则向其转办，由其与纳税人进行沟通，并在 3 个工作日内进行答复，供应商服务团队负责对答复情况进行监控和回访；对于无明确的政策规定，需请示上级税务机关明确的事宜，由供应商服务团队向纳税人进行解释说明，采购人负责向上级部门进行请示。由于供应商服务团队原因造成逾期答复的，每次扣供应商服务团队组织绩效得分 2 分，由于采购人原因造成逾期答复，不扣分。 （3）纳税人服务诉求因情况复杂不能按期办结的，经采购人同意后，可延长处理期限，但最长不能超过 3 个工作日，并由供应商服务团队负责向纳税人进行解释说明。 （4）供应商服务团队工作人员应对纳税人提出的诉求事项以及诉求办理的情况进行严格保密，不得将征纳互动平台中涉及纳税人的相关信息通过截屏、拍照等方式在外网传递。如果被采购人认定是供应商服务团队泄密纳税人信息的，且事实清楚、证据确凿的，采购人将追究供应商责任，扣除当月供应商服务团队组织绩效得分 50 分，并责令供应商更换泄密人员。 （5）供应商服务团队工作人员在与纳税人的沟通中，需全程使用规范话术与文明用语，严禁使用服务忌语。供应商服务团队工作人员应按照首问责任制、一次性告知制、限时办结制等相关纳税服务制度的要求，及时受理、快速响应纳税人服务诉求。 4、诉求评价与考核要求 纳税人诉求办理实行实时评价管理机制，每笔诉求办理完成后，纳税人将对税务机关的答复与办理是否解决其具体诉求以及是否满意进行实时评价。对认为相应诉求“未解决”以及对税务机关评价为“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”的纳税人，具体诉求响应的供应商服务团队应当在 1 个工作日内通过原有渠道或电话沟通等渠道对纳税人发
--	--	---

		起回访。 （1）如供应商服务团队向纳税人进行回访后，纳税人仍认为相应诉求“未解决”或对税务机关评价仍为“不满意”、“非常不满意”的，由采购人介入协调处理，并每次扣除供应商服务团队组织绩效得分 2 分。经核实，对于违反法律法规规定，不符合工作实际的诉求而引起的“差评”事项，采购人进行研判后，认定其为不良评价的，不扣分。 （2）如出现纳税人对供应商服务团队评价为“不满意”、“非常不满意”的评价单月超过 3 次的，供应商应充分与采购人沟通，并在 10 个工作日内调整线上服务坐席人，确保服务质效。供应商服务团队每月好评率至少在 95%及以上。 （五）服务人员相关工作要求 1. 服务人员素质要求 （1）熟悉税务相关业务知识、金三系统操作、公共发票服务平台（含税务Ukey）相关系统操作和应用。 （2）大学专科以上学历，大学本科及以上学历优先。财会、税收等经济类专业，可放宽至法律、管理、计算机、新闻宣传等相关专业。 （3）具备服务税务系统一年以上工作经历的人员优先。 （4）普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。 （5）具有良好的沟通协调能力、工作认真仔细、具有较强的沟通能力、能胜任工作、有良好的团队精神和工作协作意识、忍耐和宽容的工作心态、责任心强、按时到岗、服从岗位安排和工作安排。 （6）能熟练使用计算机和办公软件。 （7）团队统筹管理岗同时还应具备团队管理能力、数据统计分析能力、服务质量检测能力。 2. 日常工作要求 （1）严禁对纳税人的问题推诿； （2）严禁与纳税人发生争执，贬低、轻视用户，严禁使用服务禁语； （3）严禁在工作期间吸烟、吃东西； （4）不得私自离岗，禁止饮酒以后上岗； （5）严禁强迫纳税人对服务结果表示满意；
--	--	---

		(6) 严禁服务过程中弄虚作假，进行与服务无关的操作； (7) 严格按采购人要求的上、下班时间，不得迟到早退，服从采购人厅的各项管理。 (8) 严格对纳税人的基础信息进行保密，未经许可不得将相关资料外传，未经许可不得私自使用采购人内网电脑。 三、保密承诺 鉴于供应商自愿依法有偿为采购人提供有关服务，为了服务的顺利进行，结合采购人保密工作需要，需作出以下承诺： 1. 保密事宜的范围：采购人提供给供应商的与委托事项相关的不为他人所知的包括但不限于以下信息：财产、人员、资质等与项目有关的信息等（以下简称为保密事宜）。 2. 供应商保证上述保密事宜未经采购人书面授权不向任何无关人士披露。供应商方承诺保密事宜的使用只限于本项目，未经采购人同意，不得将保密事宜用于其他目的。 3. 若权力机关如司法、行政、立法等部门要求供应商披露保密事宜，供应商需要通知采购人上述机关的要求。 4. 若供应商或项目有关人员违反本承诺，供应商和项目有关人员须承担相应责任。 5. 项目结束后，供应商要尽快返还给贵局所有包含或反映有关评价资料信息的书面资料原件。 6. 本承诺保密期至项目服务结束后三年。
二、商务条款		
服务时间、服务地点、服务方式	服务时间：1 年（具体时间以签订合同时间为准）。 服务地点：广西区内采购人指定地点。 服务方式：现场服务。	
岗前培训要求	供应商应负责派驻人员的岗前相关培训，培训应使服务人员能够顺利地完	
实施服务要求	采购人确保执行标准工时工作制，即每日工作时间不超过 8 小时，每周工作时间不超过 40 小时。如法定节假日安排供应商服务人员工作的，由供应商按《劳动合同法》的规定支付服务费用或者安排补休。 2. 没有采购人授权及许可，供应商派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。 3. 如中标服务方派驻的人员违反相关规定对广西税务局、南宁市税务局及良庆区税务局造成重大负面影响或利益损害的，供应	

	商需承担相应的连带责任。 4. 对供应商服务方提供的派驻人员达不到采购人工作要求或有违法违纪行为的，采购人有将派驻人员退回的权利，对采购人退回的派驻人员，供应商应及时补充。 5. 供应商应当严格执行有关的人力资源保密和需求方的内部管理要求，对涉密的文件及服务对象信息应严格保密；若供应商服务人员违反保密相关规定，对采购人和服务对象造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。 6. 供应商不得以委托方的名义对外发生与委托业务无关的业务往来，并应当对提供的服务团队实行严格管理，对于供应商服务团队给采购人造成利益损害的，供应商应当承担相关法律责任。 7. 供应商派驻服务人员必须服从管理和工作安排，遵守工作纪律，严格按照采购人工作要求开展工作。服务团队除了负责公共发票服务平台的现场日常咨询辅导服务外，还应根据需要配合采购人开展其他公共发票服务平台的现场运维服务。 8. 根据采购人实际工作情况，必要时需服从采购人的统一安排和调度。
付款方式	合同签订后 45 个工作日内支付合同价款总额的 30%。余下的 70%在每半年度末，视供应商每月是否完成采购人工作考核目标来支付。如果供应商完成采购人绩效考核目标，即考核期内，每月供应商服务团队组织绩效得分均≥ 90 分，采购人、供应商双方需在考核确认表上签字盖章，供应商开具等额有效的发票给采购人后，采购人自收到发票之日起 10 个工作日内将该半年度的价款足额支付给供应商。如供应商未能完成采购人绩效考核目标，经双方核实有效的，按以下规定支付考核未通过月份的价款。 1. 如果考核月份供应商服务团队组织绩效得分< 90 分，且的≥ 85 分，只支付当月合同价款的 80%。 2. 如果考核月份供应商服务团队组织绩效得分< 85 分，且的≥ 80 分，只支付当月合同价款的 60%。 3. 如果考核月份供应商服务团队组织绩效得分< 80 分，且的≥ 70 分，只支付当月合同价款的 40%。 4. 如果考核月份供应商服务团队组织绩效得分< 70 分，不支付当月合同价款。 5. 半年度需支付的合同价款金额等于每月应支付的合同价款之和。 采购人付款前，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。
验收标准	符合本项目采购需求及响应文件具体承诺内容。
报价要求	1. 由供应商根据采购文件所提供的资料及自行现场踏勘测算，并在响应文件中作出明确报价。报价既要考虑经济，又要考虑该

	项目的实际情况。 2. 磋商报价应包含提供本项目服务的人员的工资、按规定提取的保险和福利费、国家地方规定必须缴纳的费用、税金、本项目所发生的一切成本费用以及相关文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项费用。
--	---