

磋商文件

(本项目为目录外标准下项目)

项目名称：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局
2025 年征纳互动服务采购项目

项目编号：GSZB-NN-2024-97

采购人：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局

采购代理机构：广西桂水工程咨询有限公司



国家税务总局南宁经济技术开发区税务局

2024 年 12 月 20 日

目 录

第一部分	商务部分	1
第一章	磋商邀请	1
第二章	供应商须知	4
第三章	评审方法及标准	23
第四章	采购合同文本	26
第五章	响应文件格式	40
第二部分	技术部分	60
第六章	项目采购需求	60

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

项目概况

国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目 的潜在供应商应在广西桂水工程咨询有限公司[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼(水利厅大院内)]获取采购文件，并于 2025 年 1 月 3 日 15 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

项目编号：GSZB-NN-2024-97

项目名称：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：人民币（大写）陆拾万元整（¥600000.00）

最高限价：人民币（大写）陆拾万元整（¥600000.00）

采购需求：

序号	服务名称	数量	单位	简要服务要求描述
1	国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目	1	项	如需进一步了解详细内容，详见采购文件。

合同履行期（服务期）：一年（具体日期以合同约定为准）。

本项目不接受联合体。

二、供应商的资格要求：

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。

3. 落实政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

4. 本项目的特定资格要求：无。

5. 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，不得参与采购活动。

6. 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。

7. 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

1. 时间：2024 年 12 月 20 日至 2024 年 12 月 27 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 3:00 至 5:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：广西桂水工程咨询有限公司[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼(水利厅大院内)]。

3. 方式（可以采用以下方式之一获取采购文件）：

①现场获取：无需携带任何材料，到广西桂水工程咨询有限公司[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼(水利厅大院内)]现场获取,付款方式只接受现金付款或者微信付款、支付宝付款，不接受银行卡刷卡支付。

②电子邮件方式：供应商需于招标文件获取时间内将招标文件工本费（只接受公对公转账，不接受私人账号转账，并备注项目编号）转账底单（并附上项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息）扫描发邮件至 55632018@qq.com 邮箱，代理机构查收后当日向供应商发送获取文件登记表及电子版招标文件并办理纸质版招标文件邮寄（邮费到付）事宜（供应商未提供联系方式，由此造成供应商无法按时获取纸质版招标文件的，责任由供应商承担）。

收款人名称：广西桂水工程咨询有限公司南宁第五分公司

开户银行：华夏银行南宁双拥路支行

银行账号：13058000000152745

4. 售价：磋商文件工本费每本 300.00 元，本公告包含的文件售价总和，售后不退。

四、响应文件提交

截止时间：2025 年 1 月 3 日 15 时 00 分（北京时间）

地点：广西桂水工程咨询有限公司开标厅[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼(水利厅大院内)]。

五、开启

时间：2025 年 1 月 3 日 15 时 00 分（北京时间）

地点：广西桂水工程咨询有限公司评标室[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼(水利厅

大院内)]。

六、公告期限

自本公告发布之日起 5 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/>)、广西桂水工程咨询有限公司网 (<http://www.ggecc.com>) 。

2. 关于磋商的有关要求：

(1) 磋商时间：2025 年 1 月 3 日 15 时 00 分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：广西桂水工程咨询有限公司评标室[南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼（水利厅大院内）]，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：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局

地址：南宁市壮锦大道 39 号绿港国际中心政务服务中心税务窗口

联系方式：曹雨 0771-3107310

2. 采购代理机构信息

名称：广西桂水工程咨询有限公司

地址：南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼（水利厅大院内）

联系方式：曾祥燕、罗灿明 0771-5640353

3. 项目联系方式

项目联系人：曾祥燕、罗灿明

电话：0771-5640353

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：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目
		项目编号：GSZB-NN-2024-97
		项目预算：人民币（大写）陆拾万元整（¥600000.00 元）
		最高限价：人民币（大写）陆拾万元整（¥600000.00 元）
2	采购需求	详见“第六章 项目采购需求”
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
4	采购人	名称：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 地址：南宁市壮锦大道 39 号绿港国际中心政务服务中心税务窗口 联系方式：曹雨 联系电话：0771-3107310
5	采购代理机构	名称：广西桂水工程咨询有限公司 地址：南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼（水利厅大院内） 联系电话：0771-5640353 联系人：曾祥燕、罗灿明
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	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》规定，原则上参加采购的供应商不得少于 3 家，经磋商小组同意也可为 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。 3. 落实政策需满足的资格要求：<u>本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。</u> 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<u>软件和信息技术服务业</u>。 4. 本项目的特定资格要求：无。 5. 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，不得参与采购活动。 6. 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。 7. 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	软件和信息技术服务业
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： ☒ 不允许 ☐ 允许，_____
12	核心产品	☐ 无 ☐ 有 ☒ 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
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 ☒ 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
14	信息发布媒体	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/ ）、广西桂水工程咨询有限公司网（ http://www.ggecc.com ）
15	获取采购文件	详见“第一章 磋商邀请”

	时间、地点和方式等	
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____时____分（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 评审方法及标准”
18	响应文件组成	商务部分 一、资格证明文件： 1. ★法人或者其他组织的有效“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；如供应商为自然人的，提供身份证明复印件。 2. ★财务状况报告：上一年度的经会计师事务所审计的财务报告（须提供加盖公章及注册会计师签章的复印件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；如供应商为投标当年新成立公司的，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：投标人执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；投标人执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；投标人执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。 3. ★依法缴纳税收：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收（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；投标人无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在

			地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件）。 4. ★社会保障资金：投标截止之日前半年内投标人连续三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；投标人无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件）。 5. ★供应商基本情况表（格式详见“第五章 响应文件格式”）。 6. ★参加采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式详见“第五章 响应文件格式”）。 ★7. 中小企业声明函（格式详见“第五章 响应文件格式”）或残疾人福利性单位声明函（格式详见“第五章 响应文件格式”）或供应商属于监狱企业的证明材料（如有）。 8. 供应商认为需要提供的其他说明和资料。
			二、磋商报价表： 1. ★报价一览表（格式详见“第五章 响应文件格式”）； 2. 供应商认为需要提供的其他说明和资料。
			三、其他文件及资料： 1. ★授权委托书（格式详见“第五章 响应文件格式”）； 2. ★磋商响应函（格式详见“第五章 响应文件格式”）； 3. ★商务条款偏离表（格式详见“第五章 响应文件格式”）； 4. ★磋商保证金提交凭证； 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（格式详见“第五章 响应文件格式”）； 2. 项目需求理解； 3. 人员管理及配置方案； 4. 应急预案； 5. 拟投入项目技术力量一览表； 6. 供应商认为需要提供的其他说明和资料。
		注： 1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。 2 以上带★的文件，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。	
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、地点	提交响应文件方式：<u>纸质文件提交</u> 提交响应文件截止时间：<u>2025年1月3日15时00分（北京时间）</u> 地点：<u>广西桂水工程咨询有限公司开标厅[南宁市青秀区建政路12号商业综合楼A区五楼（水利厅大院内）]</u>
21	响应文件开启时间和地点	时间：<u>2025年1月3日15时00分（北京时间）</u> 地点：<u>广西桂水工程咨询有限公司评标室[南宁市青秀区建政路12号商业综合楼A区五楼（水利厅大院内）]</u>
22	磋商保证金	☐不要求提供 ☒要求提供：本项目的磋商保证金为人民币（大写）<u>陆仟元整（¥6000.00）</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： 开户名称：广西桂水工程咨询有限公司； 开户银行：建行南宁民主支行营业部； 银行账号：45050160435300000052 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、分标号（如有，请填写）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。
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，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) 其他不予退还磋商保证金的情形：<u>磋商文件规定的其他情形。</u>
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，开标结束后，采购人、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），对投标人截止到投标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投标人，其投标将被拒绝。 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投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。
25	支持中小企业发展	本项目： ☒ 专门面向中小企业采购项目。 ☐ 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____%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
26	支持监狱企业发展	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	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	无
29	评审方法及分值	本项目采用综合评分法，其中价格分值为 <u>10</u> 分，其他因素分值为

		90分，详见招标文件商务部分第三章。
30	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___%（四舍五入，取整到元），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。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，由成交供应商在签订合同前按规定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，成交供应商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，应同时提交采购人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，采购人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。 采购人账户： 开户名称：_____ 开户银行：_____ 银行账号：_____ 注：以转账、电汇方式递交履约保证金须在转账、电汇凭据附言栏中写明项目编号、分标号（如有，请填写）及用途（履约保证金）。
31	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	（1）接收质疑函的方式：<u>以书面形式</u> （2）联系部门：<u>广西桂水工程咨询有限公司</u> （3）联系电话：<u>0771-5640353</u> （4）通讯地址：<u>南宁市青秀区建政路 12 号商业综合楼 A 区五楼（水利厅大院内）</u> （5）电子邮箱：<u>55632018@qq.com</u>
32	需提交的响应文件份数	需提交的响应文件份数： （1）正本 <u>1</u> 份、副本 <u>2</u> 份。 （2）签字盖章的电子文件 <u>1</u> 份（PDF 格式文件）。 采用 <u>U 盘</u> 方式提交。
33	代理费用	代理费用： （1）本项目代理费用由 <u>成交供应商</u> 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）、《国家发展改革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。采购代理服务费标准费率： <table><tr><th> 费率 中标金额 </th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</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>0.05%</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：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。 例如：广西税务系统某工程招标代理业务成交金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下： 100 万元×1.0%=1 万元 （500-100）万元×0.7%=2.8 万元 （1000-500）万元×0.55%=2.75 万元 （5000-1000）万元×0.35%=14 万元 （6000-5000）万元×0.2%=2 万元 合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元） （3）代理费用汇到如下指定账户： 收款人名称：广西桂水工程咨询有限公司南宁第五分公司 开户银行：华夏银行南宁双拥路支行 银行账号：13058000000152745	费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
34	其他补充事项	其他补充事项： 1. 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 2. 禁止行为 （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。 （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，视为供应商串通竞标，其响应文件无效： 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。 3. 签字、公章使用 （1）本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、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）本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标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。
--	--	--

供应商须知正文

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局南宁经济技术开发区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**供应商须知前附表**，已列入国家税务总局南宁经济技术开发区税务局预算。

2. 合格的产品和服务（工程）

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

2.2 合格的产品和服务（工程），即**采购需求**见“**磋商文件（技术要求）**”。

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、严重违法失信行为记录名单的供应商，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活动。

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，不得参加同一合同项下的采购活动。否则响应均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则响应无效。

4. 磋商响应费用

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

二、磋商文件

5. 磋商文件构成

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 采购合同文本

第五章 响应文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

6. 磋商文件询问、澄清或修改

6.1 供应商对磋商文件如有疑问的，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磋商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2日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足2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磋商文件的全部内容后，再进行响应文件的编制。

7.1.2 响应文件应满足磋商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分割且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由供应商承担责任。

7.2 响应文件的语言

7.2.1 除磋商文件另有规定外，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 除在磋商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 磋商报价表，见**供应商须知前附表**。

8.2.3 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 除磋商文件另有规定外，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。磋商总报价应包括磋商文件中要求供应商承担所有工作内容的全部费用。

9.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

9.5 最低报价不能作为成交的保证。

9.6 供应商的报价不得超过采购项目预算。

10. 响应文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 响应文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

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

10.2 密封

10.2.1 响应文件的正本和副本应分别胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样。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）。

10.2.2 供应商应将响应文件电子文件 1 份（已签字盖章的正本扫描件 PDF 文件）装入信封密封再与响应文件正、副本（正本一份，副本二份）装入到一个响应文件袋内，封装并加以密封（要求响应文件袋无明显缝隙露出袋内文件）；在每一封贴处密封签章（公章、密封章、法定代表人、委托代理人签字等均可）。

10.2.3 响应文件封套或外包装上应写明的内容见**供应商须知前附表**。

10.2.4 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。

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 响应文件必须按照磋商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，并按照磋商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。

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

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“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磋商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招标文件要求密封的投标文件将被拒绝。

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。

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

五、磋商与评审

14. 磋商小组

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

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

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

15. 初步审查

15.1 资格审查

15.1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格进行审查。

15.1.2 有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效响应处理：

- （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。失信情况查询详见供应商须知前附表。

（3）如专门面向中小企业采购，则需：供应商未提供中小企业声明函或提供的《中小企业声明函》不属于中型、小型、微型企业的；属于残疾人福利性单位，未提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业，未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证明文件的。

- （4）其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

15.2 符合性审查

15.2.1 磋商小组应当对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

15.2.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效响应处理：

- （1）未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；
- （2）响应有效期不足的；
- （3）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；

- （4）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) 若成交供应商的响应描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在磋商中未能发现，则采购人将以响应描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，成交供应商应自行承担由此产生的风险及费用。

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

16.5 供应商的澄清必须在规定的时间内提交。

17. 磋商

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

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

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

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

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

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》)。

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，经磋商小组同意也可推荐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。

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

19. 最后报价评审

19.1 最后报价计算错误修正的原则

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

19.2 最后报价的价格扣除原则

落实政策进行价格调整的规则详见第三章第2.3条。

19.3 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：

某磋商供应商价格分=（评审基准价/某磋商供应商评审价）×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 评审方法及标准见第三章。

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

21. 提出成交供应商

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

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）除经磋商小组同意可为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》），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；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

六、成交和合同

23. 成交

23.1 采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。

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

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

23.4 在公告成交结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向成交供应商发出成交通知书。

23.5 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

24. 签订合同

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

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

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

25. 履约保证金

25.1 成交供应商按照**供应商须知前附表**的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。

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

七、询问和质疑

26. 询问

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

秘密。

27. 质疑

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

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

- （1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- （3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

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

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

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

则由成交供应商承担相应的责任。

第三章 评审方法及标准

1. 评审方法

1.1 本项目评审方法：**采用综合评分法**

2. 评分标准

2.1 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磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。评审因素主要内容如下表。

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

3. 评委构成

本项目评标委员会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。

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：

类别	评审因素	考核内容	分值
价格分 (10分)	磋商报价	(1) 评审价为供应商的最后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=最后报价。 (2) 政策性扣除计算方法： 本项目为专门面对中小企业项目，按照相关规定，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，即评审价=最后报价。 (3) 评审基准价为满足磋商文件要求且价格最低的评审价，其价格分为满分 10 分。 (4) 价格分计算公式： 某磋商供应商价格分=(评审基准价/某磋商供应商评审价)×10分	10
商务因素 (60分)	相关证书(6分)	供应商具有有效的质量管理体系认证证书(ISO9001或GB/T19001)、信息安全管理体系统认证证书(ISO27001或GB/T22080)，每个得3分，满分6分。 注：提供证书复印件并加盖供应商公章，未按要求提供者不得分。	6
	成功案例(10分)	根据类似项目成功案例进行评价：供应商自 2021 年 12 月 1 日至今（以合同签订时间为准）承接的类似项目的业绩的有效证明文件进行评价，有效证明文件包括该业绩的：采购合同文本复印件（同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）。每个有效业	10

		绩得 2 分，满分 10 分。供应商须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分。 注释：以上评分因素中，类似项目是指软件和信息技术服务项目。	
	技术性 能指标 (16 分)	响应文件的技术要求中无负偏离的得 16 分，满分 16 分。 非实质性要求的技术要求有负偏离的，得分=该项满分分值-累计扣分分值（有一项非实质性要求的技术要求负偏离的扣 2 分，扣分不能超过满分分值）。（响应文件需提供《技术条款偏离表》）	16
	技术力 量（28 分）	①供应商拟投入本项目派驻人员数量、学历满足采购需求的要求，具有本科及以上学历人员且具有一年以上相关工作经验，每提供 1 人得 2 分，满分 12 分。 ②具有注册会计师或税务师证书，每提供 1 人得 5 分，满分 10 分。 ③具有注册信息安全人员证书，每提供 1 人得 3 分，满分 6 分。 注：供应商需提供拟投入人员清单及投入人员的相关认证或毕业证复印件或工作年限证明，以及技术人员与供应商签署的劳动合同（截止本项目评审当天合同仍在有效期内）复印件。	28
技术因 素(30 分)	项目需 求理解 (12分)	根据供应商提供的项目需求理解进行评价，以下各项不重复计分： ①供应商提供项目需求的理解的仅满足采购文件要求的，得 4 分。 ②在①的基础上，能对采购人业务流程、工作现状的把握及理解情况进行描述，并具有相对应的承诺措施，得 8 分。 ③在②的基础上，项目需求的理解能根据项目实际要求进行需求分析，陈述重点及难点，并具有可行的针对性措施；能根据项目实际要求进行详细的需求分析，并具有可行的针对性措施的，得 12 分。 注：未提供项目需求的理解或项目需求的理解未达到①标准要求的，得 0 分。	12
	人员管 理及配 置方案 (9分)	人员配置包括：运行管理制度、日常排班管理、人员招聘制度、人员培训制度、人员考核制度、工资发放、人员激励与奖惩、人工坐席规范用语、质检制度、绩效考核制度、现场管理制度、疑难上报制度、考勤制度等进行评价。以下各项不重复计分： ①供应商依据项目采购需求的人员配备要求，制订有人员配备	9

		方案，承诺投入本项目服务人员的数量、资历、条件均满足采购需求，服务团队人员不少于 6 人，得 3 分。 ②在满足①的基础上，制订有人员配备方案和有人员管理方案，包括录用及考核，淘汰机制，协调关系，服务意识、服务质量等管理方案内容；遵守采购人的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定，得 6 分。 ③在满足②的基础上，制订有人员配备方案和有人员管理方案，包括录用及考核，淘汰机制，协调关系，服务意识、服务质量等管理方案内容；制订有人员培训方案（包括日常工作培训、职业技术培训），遵守采购人的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定，参照采购人的工作作息时间，得 9 分。 注：未提供人员管理及配置方案或人员管理及配置方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
	应 急 预 案(9 分)	依据项目需求及供应商承诺的故障应急预案等内容的描述进行评价。 ①有对征纳互动服务保障应急预案及服务过程可能遇到的问题及其应对措施之阐述，得 3 分； ②在满足①的基础上，能提供有针对性的征纳互动服务保障应急预案，并且服务过程可能遇到的问题及其应对措施合理，得 6 分； ③在满足②的基础上，提供有安全保密制度、网络安全管理、应急管理制度，能根据实际情况解决现场出现的管理问题，即时响应动态优化，得 9 分。 注：未提供应急预案或应急预案未达到①标准要求的，得 0 分。	9
总分			100

3.3 推荐成交候选供应商

3.3.1按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商。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。

3.3.2本项目推荐成交候选供应商的数量：3家。经磋商小组同意也可推荐2家成交候选供应商。

3.3.3本项目成交供应商数量：1家。

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

采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局2025年征纳互动服务采购项目

合同编号：_____

甲 方：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局
乙 方：_____
日 期：_____年 月 日

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目
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	国家税务总局南宁经济技术开发区税务局
	甲方地址	南宁市壮锦大道39号绿港国际中心政务服务中心
	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	
	乙方银行账号信息	开户银行名称： 账号：
7	合同金额	人民币（大写）_____/年，服务期 1 年 （¥_____元/年，服务期 1 年）
8	服务内容	概述服务内容，详见磋商文件采购需求。
9	合同付款	本项目以人民币结算。 甲方按季度对乙方所提供的服务进行考核，根据采购需求中考核事项按规定如实核算，双方确认无误后，采购人拨付季度服务费。 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供乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。甲方因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。
10	履约保证金及返还	☒ 本项目不要求提供履约保证金。
11	合同履行期限	服务时间、履行期：一年，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，顺延至新的中标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	国家税务总局南宁经济技术开发区税务局指定办公点。
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

国家税务总局南宁经济技术开发区税务局（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《国家税务总局南宁经济技术开发区税务局2025年征纳互动服务采购项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局南宁经济技术开发区税务局2025年征纳互动服务采购项目合同书》（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（项目）需求、招标（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）投标（响应）文件技术部分和商务部分；
- （4）投标文件技术力量一览表；
- （5）招标（采购）文件（另附）；
- （6）投标（响应）文件（另附）；
- （7）甲、乙双方商定确认后的补充协议。

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. 付款条件

本项目以人民币结算。

甲方按季度对乙方所提供的服务进行考核，根据采购需求中考核事项按规定如实核算，双方确认无误后，采购人拨付季度服务费。

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供乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。甲方因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。。

5. 合同签订及生效

本合同一式七份，甲方持__份，乙方持__份；由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖公章后生效。

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

甲方：	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”是指国家税务总局南宁经济技术开发区税务局。

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”是指乙方按照招标（采购）、投标（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招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务内容”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。

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，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

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

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

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

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

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

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

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

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

9. 违约责任

9.1 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：

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

9.7 乙方迟延履行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 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

9.8.4 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。

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

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如协商开始 30 天内仍不能解决，可以按《合同前附表》规定的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，本合同的其他部分应继续执行。

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，甲方可以提出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

方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.4 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。

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

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同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（合同编）》。

19. 税费

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

20. 合同效力

20.1 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。

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行情况进行阶段性检查，并对乙方投标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 本合同一式七份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

第五章 响应文件格式

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

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

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

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

5. 全部文件应按供应商须知中规定的语言提交。

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

响应文件（封面）

正本（或副本）

项目名称：

项目编号：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

年 月 日

响应文件目录

第一部分 商务部分

[供应商根据磋商文件规定及其提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。]

第二部分 技术部分

[供应商根据磋商文件规定及其提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。]

第一部分 商务部分

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的全名或加盖名章。

1-2 法定代表人身份证明复印件

（适用于法定代表人参加磋商）

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

供应商如由法定代表人作为磋商代表参与磋商活动的，仅需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：_____）的磋商邀请，_____（姓名、职务）代表供应商_____（供应商名称、地址）参加项目磋商的有关活动。据此函，作如下承诺：

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

2. 具备相关法律法规规定的参加采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3. 具备本项目采购文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供供应商须知规定的全部响应文件。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为成交的保证”的规定。

7. 接受采购文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

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

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

10. 我方已详细审核全部响应文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次采购内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

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

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）

序号	项目名称		项目编号	
1	分标号（如有）			
2	总报价	大写：人民币_____/年 小写：¥_____/年		
3	服务期限			
	备注			

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。

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

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务要求	响应文件的商务要求	偏离	说明

说明：（1）供应商应按“第六章 项目采购需求”中的商务要求，结合自身企业经营情况对商务要求逐条响应。（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（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 5 供应商具备资格证明文件

5-1 供应商基本情况

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

日期：_____

5-2 参加采购活动前 3 年内在经营活动中 没有严重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严重违法记录，包括：

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

特此声明！

（请供应商根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

供应商（全称并加盖公章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-3 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）参加国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务采购项目，属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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：_____

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**软件和信息技术服务业**。

5-4 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。

供应商（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式 6 成功案例一览表

（根据招标文件要求调整）

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	备注
1						
2						
3						
4						
5						
.....						

特别说明：

1. 提供2021年12月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的（指相关软件和信息技术服务项目）成功案例。

2. 应提供合同证明文件。复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，否则不能获得相应分值。

格式 7 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) 项目需求理解；
- (2) 人员管理及配置方案；
- (3) 应急方案

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 8 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
项目管理人员						
(一) 项目经理						
1						
2						
.....						
二、驻场人员						
1						
2						
.....						
三、× × ×人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

1. 投标人按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。
2. 投标人依据本项目《第三章 评标方法及标准》、第六章《项目采购需求》的要求，如有请提 供拟投入人员清单及投入人员的学历、相关资格证书复印件，以及拟投入人员与投标人签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。以上材料均需加盖公章（投标人如能够在线查询的材料，需提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

第二部分 技术部分

格式 6 技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	标的名称	磋商文件的技术要求	响应文件的技术要求	偏离	说明

说明：（1）供应商应按“第六章 项目采购需求”中的技术要求，结合自身响应情况对技术要求逐条响应。（2）当响应文件响应的技术要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

第二部分 技术部分

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，否则响应文件无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商竞标时必须在响应文件中所投分标所有技术要求、商务要求中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
4. 本章节所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

一、项目概况

采购包	采购标的	数量及单位	最高限价	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业
1	国家税务总局南宁经济技术开发区税务局 2025 年征纳互动服务 采购项目	1 年	人民币（大写）陆拾万元整， (¥600000.00)	软件和信息技术 服务业

二、技术要求

一、项目基本情况介绍

为满足国家税务总局南宁经济技术开发区税务局税务工作需求，有序开展征纳互动平台的推广应用，保障纳税人通过征纳互动平台提出的合理诉求得到快速、切实、有效响应，进一步优化税收营商环境；为更好地保障征纳互动平台服务工作开展，为纳税人提供优质便捷高效的纳税服务，结合采购人服务体量，由供应商通过电子税务局征纳互动平台提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、投诉举报受理、意见建议受理等服务，并负责受理需要税务机关查询、办理、转办、反馈的纳税人诉求。

二、服务范围

1. 征纳互动平台线上咨询服务

工作日至少 5×7 小时通过征纳互动平台线上渠道，为纳税人缴费人提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、投诉举报、意见建议等事项的受理、办理、转办和反馈；在线远程引导办、辅导办、帮办转派；纳税人通过平台提交的涉税（费）咨询、疑难杂症、相关意见建议的受理、办理、转办和反馈。

2. 热点咨询分析和质检服务

针对运维情况及纳税人咨询的问题进行统计分析，分析热点问题、常见问题、堵点问题及纳税人意见反馈。负责权限内的数据统计分析及提升，对咨询工单进行服务质量检测，形成服务监督机制，确保服务质量。

3. 政策和系统操作培训

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，电子税务局操作培训等。每季组织培训次数不少于 4 次，培训事项包括但不限于：业务知识提升培训、季度业务考试、投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。

4. 诉求人工处理

纳税人通过征纳互动平台提出的诉求，由系统自动响应或由坐席接入响应。原则上，坐席 5 分钟内需要及时响应。

4.1 直接答复

坐席受理纳税人诉求后，根据纳税人诉求内容进行研判，能够即时答复的诉求事项，应立即答复纳税人。需要借助知识库查询或求助现场管理人员而需要纳税人等待的，应使用规范用语告知纳税人耐心等待。坐席应尽量使用通俗易懂的语言向纳税人（缴费人）解读税费政策。

4.2 暂存待办

坐席人员受理纳税人咨询时，需要较长时间（10 分钟以上）研究解决无法即时答复的，但预判能在当日内自行解决或通过求助解决的，在向纳税人说明情况并征得同意后，可将会话暂存待办，并在当天内明确答复内容后回复纳税人。

4.3 疑难转办

坐席在不能自行响应纳税人诉求时，可根据诉求的实际情况通过会话转办或工单转办的方式转同级有权限处理的税务机关、局内相关部门、上级税务机关、下级税务机关处理。

4.3.1 跨区域会话转办

如纳税人诉求不在本税务机关处理权限内的，在告知纳税人并征得同意后，在会话转办录入页面补充完整问题描述及转办原因，可将会话跨区域转至诉求所属税务机关坐席处理。跨区域转办只能同级之间转办。跨区域转办需诉求所属税务机关坐席处于在线状态方可转办。跨区域转办来的会话可选择直接答复或继续转办。

4.3.2 局内疑难转办

当坐席遇到疑难问题或需局内相关部门办理的业务时，在告知纳税人并征得同意后，补充完整问题描述及转办原因，可将诉求转至局内相关部门坐席处理。

5. 纳税人评价

纳税人可以在会话过程中或会话结束后对提供服务的坐席人员进行评价。

5.1 评价分类

评价档次分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。其中，非常满意、满意、基本满意统称为“好评”，不满意、非常不满意评价统称为“差评”。

5.2 差评处置

当纳税人对坐席（或办理业务结果）进行了“不满意”“非常不满意”评价，则会自动生成评价工单。组长岗在1个工作日内进行回访，回访并处理纳税人诉求后填写回访单，向纳税人推送“回访评价”。若纳税人对“回访评价”仍然给予差评的，系统则生成评价工单传至上一级征纳互动小组。评价工单需要记录每一次纳税人的评价结果及受理回访人的信息和回访记录。

5.3 差评申诉

收到差评的坐席或税务机关征纳沟通小组，可以申请复核。经核实，属于纳税人对税务机关未满足其提出的违反法律法规规定或不符合工作实际的诉求而给予的差评或其他恶意差评、误评情形的，取消该差评。

6. 质量抽检

质量抽检是指按照科学、合理、统一的标准，采用人工或智能的方式对坐席为纳税人提供涉税服务的质量进行评判。

6.1 人工质量抽检

人工质量抽检指按照一定的原则抽取部分样本，对样本中坐席已经办理完结的服务事项的综合表现进行事后评价和处理的抽检形式。本级税务机关按月对坐席进行抽检，每个坐席每月被抽检业务不少3笔；上级税务机关按月对下级税务机关进行抽检，每个税务机关被抽检坐席不少3人次。主要抽

检以下方面内容：

（1）业务水平

答复内容是否准确；是否符合税费政策法规的规定；是否按照规定程序和时限要求对服务事项进行受理、转办、反馈等处理；能够当场答复的是否立即答复；政策掌握是否全面、熟练；是否做到一次性完整告知，包括政策解答、办理流程、所需材料和其他可预知的注意事项等。

（2）服务态度

是否真诚、热情、周到；是否严格按照首问责任制的要求，回应纳税人的税费服务需求；对由于认知水平有限造成解答错误的，是否在发现后立即向纳税人说明原因、表达歉意、积极更正；服务过程中是否做到规范用语、表达清晰、准确肯定；文本交流时是否做到格式规范、引文明确、内容简明扼要等。

（3）沟通技巧

是否能够准确、快速地获知纳税人的真实意图及服务需求；是否具备良好的沟通能力和语言表达能力；是否具备一定协调能力，能够较为妥善地处理税费服务事宜；是否尊重纳税人的合法权益等。

6.2 智能质量抽检

智能质量监控可以对符合设定条件的所有业务记录全部进行检测，检测由系统自动完成。主要用于违规用语用词检测。

7.绩效评估

绩效评估是指运用科学系统的评估方法,按照既定的流程和标准,对各级税务机关征纳互动沟通小组运行质效（组织绩效）和工作人员的工作情况（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。

7.1 组织绩效

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

7.1.1 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，按项目扣2分/人次，扣完为止。

7.1.2 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。

7.1.3 纳税人评价得分

按纳税人评价情况进行考核。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。

7.1.4 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

7.1.5 附加得分

知识库贡献

对征纳互动平台知识库的全面性、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。

三、服务要求

1.人员要求：供应商需配备能承受日均不少于 500-700 人次咨询辅导量的服务团队。

（1）具有中华人民共和国国籍，拥护党的方针政策，热爱祖国，遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录。

（2）具有全日制大学专科及以上学历，22 周岁以上，45 周岁以下，具备非执法类办税服务事项一年以上工作经历。

（3）掌握税收、财务、计算机等相关专业基础知识。

（4）普通话发音基本标准，有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力。

（5）身体健康，无传染病。

（6）服务商需严格执行规定给所有服务人员依法购买社会保险等。如服务商未按相关规定执行，由此产生的一切费用及法律责任由供应商自行承担。

（7）服务人员每人配备一个在工作中使用的 64G 安全 U 盘，安全 U 盘能受经开区税务局管控，并能在系统上注册，安全 U 盘功能要求：内置独立硬件加密芯片，同时支持 XC 及 windows 环境下使用，支持指纹解锁；支持和税局现用的终端产品进行联动注册管理，根据介质的使用对象进行设定编

号、名称及责任人等条件按不同使用要求进行注册；支持对已注册的移动介质进行密码重置操作；支持对已注册的移动介质进行取消注册操作；支持按照设备的使用责任人及设备类型等信息，设定外出的责任人、使用原因、权限及有效期等策略；

2.服务标准

（1）服务人员应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，爱岗敬业，忠于职守。

（2）服务人员不得对服务对象闹情绪、耍态度，不得与纳税人（缴费人）发生冲突。

（3）服务人员要坚持原则，按规定制度办事，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。

（4）服务人员需言行规范，注意仪容仪表、公众形象，遵守采购单位的工作纪律和信息安全管理要求。

（5）服务人员提供服务的时间根据国家有关规定和实际工作需要做具体安排。正常工作日提供服务的时间为上午 9:00-12:00,下午 13:00-17:00，服务人员应当根据当日服务量安排延时及加班服务。

（6）在与纳税人的沟通中，服务人员需全程使用规范话术与文明用语，严禁使用服务忌语。服务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。

3. 岗责设置

【组长岗】岗位配置：选配业务能力、组织协调能力、沟通能力强的服务人员担任。

岗位职责：工单审核、流转、督办；坐席答复质效抽检；服务评价回访；诉求数据、内容分析；坐席人员管理、培训、考核。

【坐席岗】岗位配置:根据实际诉求业务量，配备熟悉税费政策、系统操作，沟通能力强的服务人员。

岗位职责：纳税人（缴费人）通过电子税务局在线涉税（费）咨询受理、办理、转办和反馈；在线远程引导办、辅导办、帮办；其他局坐席人员通过平台提交的涉税（费）咨询、疑难杂症的受理、办理、转办和反馈。

4.响应要求

（1）服务人员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，由服务人员向纳税人进行答复；对于需由采购人其余部门具体办理或答复的，服务人员则向其转办，由其与纳税人进行沟通，并在 3 个工作日内进行答复，服务人员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，由服务人员向纳税人进行解释说明，采购人负责向上级部门进行请示。

（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，并由服务人员负责向纳税人进行解释说明。

5.服务质量保障

（1）供应商投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，上岗前经过相关培训，培训内容需包含岗前培训、在岗多元化培训、沟通技巧培训等相关内容。供应商应在成交后制定培训管理方案，内容包含但不限于：培训计划、培训流程、培训内容、培训成果考核等。

（2）供应商需配备熟练掌握税务相关业务的驻场管理人员，负责服务人员日常管理及做好现场矛盾化解、投诉处理工作。供应商应在成交后建立完善的内部管理机制，内容包含但不限于：项目管理机构设置、各部门岗位及职能介绍、内部管理制度、服务质量管控措施等。

（3）供应商投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密。供应商应当建立保密制度，内容包含但不限于保密制度及警示案例的学习、签订保密协议、泄密处理条例等。若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，供应商须承担全部责任。

（4）成交后供应商应建立完善的应急预案，内容包含但不限于舆情事件应急处理、大厅纠纷应急预案、劳动纠纷与工伤事故应急预案等。

（5）供应商应按照采购人的要求，配合采购人对项目进行日常管理和考核工作。成交后供应商需制定考核管理方案，内容包括但不限于考核组织机构、配合采购人考核措施、员工奖惩考核办法、考核质量保障措施等。如发生投诉、违反规定等事宜供应商应承担违约责任。

（6）为保障服务质量，供应商所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况需提前 15 日向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由供应商承担。对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的人员，采购人有权要求供应商进行人员更换，供应商须按照采购人的要求在 5 个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。

供应商成交后应提供人员保障方案，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。

(7) 本项目使用的电脑、打印机等工作设备由采购人提供，服务人员下班后需关闭所有办公电子设备电源，锁存印章、票证等重要办公用品，非正常原因造成的设备损坏由供应商负责赔偿。供应商应登记资产使用台帐并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用、保管、交回、非正常损失赔偿等。

三、商务要求

★（一）报价要求

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。投标报价包含但不限于以下部分：

1. 服务的价格；
2. 必要的保险费用和各项税金、人员工资；
3. 服务及验收过程中所发生的一切服务费用；
4. 在本项目服务期内，成交总价不予调整，采购人不再支付成交价格以外的任何费用。

★（二）服务地点、服务期限

1. 服务地点：国家税务总局南宁经济技术开发区税务局指定办公点。
2. 服务期限：1 年（2025 年 1 月至 2025 年 12 月）。

★（三）付款方式

本项目以人民币结算。

采购人按季度对供应商所提供的服务进行考核，根据采购需求中考核事项按规定如实核算，双方确认无误后，采购人拨付季度服务费。

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。采购人因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。。

（四）验收要求

采购人根据供应商投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对供应商完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对供应商定期进行监督、记录和考核，以作为日常验收依据。供应商以季报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。

（一）采购人相关部门在每季度终止后 10 日内对供应商前一季度服务情况进行考核（结合日常监

督情况），考核为百分制。考核得分 ≥ 90 分，全额拨付前一季度服务费用；90分 $>$ 考核得分 ≥ 80 分，只拨付前一季度服务费用的95%；80分 $>$ 考核得分 ≥ 70 分，只拨付前一季度服务费用的90%；70分 $>$ 考核得分 ≥ 60 分的，只拨付前一季度服务费用的85%；考核得分 < 60 分，只拨付前一季度服务费用的80%。

（二）供应商一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分 < 60 分的视为供应商违约,采购人有权单方面解除合同并追究供应商违约责任。

考核办法及标准

考核项目	评分标准	分值	得分
基础制度及执行情况	制定完善的培训管理方案、内部管理机制、保密制度、考核管理方案、应急预案、人员保障方案、资产管理制度，每缺失1项扣1分，每有1项制度存在缺陷未按采购人要求完善扣0.2分，每有1项制度未按规定执行扣0.5分，扣完为止。		
工作质量	由于工作失误，受到批评教育的，每有一次扣0.1分/人；造成严重后果（涉及税款退补或滞纳金、执法过错追究、引起负面舆情等）的每有一次扣0.5分/人，扣完为止。		
行为规范和投诉举报	提供的服务人员旷工半天，发现一次扣1分/人；旷工一天，发现一次扣2分/人，扣完为止。		
	提供的服务人员迟到、早退，发现一次扣0.5分/人，扣完为止。		
	工作时间内无故脱离工作岗位，发现一次扣1分/人，扣完为止。		
	超过5分钟未响应的服务诉求，发现一次扣1分，扣完为止。由于服务人员原因造成逾期答复的，发现一次扣1分，扣完为止。		
	经过质量抽检，发现服务用语、答复内容不合格的，发现一次扣1分，扣完为止。		
	“大征期”流失率 $> 5\%$ 的，“小征期”流失率 $> 2\%$ 的，扣5分。		
	工作时间内进行与工作无关事项，发现一次扣0.5分/人，情节严重的，发现一次扣1分/人，扣完为止。		
	人员未按规定要求着装上岗，税容风纪不端正，发现一次扣1分/人，扣完为止。		
	未按要求尽到一次告知义务或推诿，造成纳税人（缴费人）多次往返的，发现一次扣1分/人，扣完为止。		
	与纳税人（缴费人）发生争吵，发现一次扣0.5分/人；经调查确定属服务不规范，未做好解释工作造成的，每有一次扣1分/人，扣完为止。		

	下班后未关闭所有办公电子设备电源或未锁存印章、票证等重要办公用品，发现一次扣 2 分/人，扣完为止。		
	一般投诉，凡造成纳税人（缴费人）向政务中心、采购人相关部门投诉办税厅工作人员服务态度差等，且查证属实的，发生一次扣 2 分/人，扣完为止。严重投诉，造成严重影响税务机关荣誉及形象的，发生一次扣 3 分/人，扣完为止。		
考核人：	总分：		

（五）其他要求

★（1）供应商须依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规的规定与投入本项目的服务人员签订劳动合同，并履行对劳动者的法定义务，不得将这些义务转嫁于采购人，采购人与供应商提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。供应商负责服务人员的人身安全、健康、意外以及劳动争议等所有问题处置，承担所有人事风险责任（包括法律、经济赔偿责任）。（需提供相关说明承诺函）

（2）服务期限内若中标人不能按规定执行合同，采购人有权终止合同，并要求供应商赔偿因不能正常履行合同给采购人造成的损失。

★（3）本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整，涉及岗位需求变更或调整服务内容及要求，中标服务供应商应按采购人的要求终止或变更合同内容或签补充协议（投标供应商须单独提供承诺函）。

（4）为更好的保证服务质量，在满足采购需求的同时，供应商投标时可提供更多的与本项目相关的增值服务和优惠条件。