

国家税务总局广西壮族自治区税务局

广西税务 12366 热线建设与管理

公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务
12366 热线建设与管理

项目编号：GXSW-GXKLG20203082

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西科联招标中心有限公司

2021 年 1 月 15 日

目 录

第一部分 商务部分.....	2
第一章 投标邀请.....	2
第二章 投标人须知.....	6
第三章 评标办法及标准.....	26
第四章 拟签订的合同文本.....	26
第五章 投标文件格式.....	51
第二部分 技术部分.....	71
第六章 项目采购需求.....	71

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 12366 热线建设与管理 (GXSW-GXKLG20203082) 公开招标公告

项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 12366 热线建设与管理招标项目的潜在投标人应在广西南宁市大学东路 170 号（广西农业机械研究院内）广西科联招标中心有限公司一楼前台获取招标文件，并于 2021 年 2 月 5 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：GXSW-GXKLG20203082

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 12366 热线建设与管理

预算金额：人民币（大写）贰仟柒佰万元整（¥ 27000000.00 元）

最高限价：人民币（大写）贰仟柒佰万元整（¥ 27000000.00 元）

采购需求：根据国家税务总局关于加强 12366 热线建设与管理，持续提升纳税服务工作质效，提高纳税人满意度的总体部署，广西壮族自治区税务局对 12366 建设与管理（具体包含 12366 管理与优化、12366 人员培训辅导、12366 人员派驻及日常管理、强化内部管理及运行控制等内容）进行为期 24 个月的采购。

合同履行期限：服务期 2 年

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2021 年 1 月 15 日至 2021 年 1 月 22 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 8:00 至 12:00，下午 15:00 至 18:00（北京时间，法定节假日除外）。

地点：广西南宁市大学东路 170 号（广西农业机械研究院有限公司内）广西科联招标中心有限公司一楼前台。

方式（以下两种方式任选其中一种均可）：

方式一：邮购。报名投标人将项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息在获取招标文件的时间内发送至指定邮箱：188264094@qq.com（联系电话：0771-2273368）。投标人报名成功后，采购代理机构将招标文件的电子版发送至投标人报名时的电子邮箱。未按本公告要求提供有效收件人联系方式的，不予办理纸质版招标文件的邮寄手续；因此造成投标人无法按时获取纸质版招标文件的，责任由投标人承担。

方式二：现场报名获取。

售价：招标文件工本费每套 250 元，如需邮寄纸质版招标文件的则每套另加邮费 50 元；招标文件售后不退。

【注：投标人须于招标文件发售截止时间将工本费、邮费（如需邮寄）汇到广西科联招标中心有限公司指定账户，汇款、转账时请备注项目名称或项目编号信息】。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021 年 2 月 5 日 9 点 30 分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于 20 日）

地点：广西南宁市大学东路 170 号（广西农业机械研究院内）广西科联招标中心有限公司一楼开标大厅

【注：疫情防控期间，投标文件可以接受邮寄。投标文件的收件地址：广西南宁市南宁市大学东路 170 号广西科联招标中心有限公司。收件人：韦雯思、李艳，电话 0771-2273368。请寄件人在邮件外包装写明“投标文件”，同时必须注明项目名称、项目编号，并在外包装上留下投标人联系人的真实姓名和联系电话。】

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 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（依据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》对应行业划分中小企业类型）。

2. 投标保证金

本项目的投标保证金金额为人民币 10.00 万元。

3、投标保证金交纳的指定账号：

开户名称：广西科联招标中心有限公司

银行账号：2102111209249007113

开户行：中国工商银行南宁市甘蔗站支行

4. 购买招标文件的价款及邮费交纳的指定账户：

开户名称：广西科联招标中心有限公司

银行账号：2102111229300032105

开户行：中国工商银行南宁市甘蔗站支行

注：如果转账时银行系统未显示出“中国工商银行南宁市甘蔗站支行”，可选择“中国工商银行南宁高新技术产业开发区支行”，开户名称、银行账号不变。

5. 疫情防控期间，投标人代表可以出席开标会议，投标人代表不是投标人的法定代表人（负责人）的，应当持有法定代表人（负责人）的授权委托书原件或复印件并提供投标人代表身份证原件，同时要求出席开标会议的人员需全程正确佩戴合格口罩且健康码为绿码方可进入开标场所。投标人代表未按时签到或未出席开标会议的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。

6. 本项目采购品目：其他商务服务；行业划分：商务服务类。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号

联系方式：韦宾伦，0771-5663389

2. 采购代理机构信息

名 称：广西科联招标中心有限公司

地 址：南宁市大学东路 170 号

联系方式：韦雯思，0771-3486278

3. 项目联系方式

项目联系人：韦雯思，联系电话：0771-3486278

购买招标文件电话：0771-2273368 联系人：李艳、刘鑫莹

保证金到账查询及退付联系电话：0771-3486778、0771-2203986

传 真：0771-2273500

邮 编：530007

地 址：南宁市大学东路 170 号

广西科联招标中心有限公司
2021 年 1 月 15 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 12366 热线建设与管理 项目编号：GXSW-GXKLG20203082
	采购预算	人民币（大写）贰仟柒佰万元整（¥27000000.00 元）
	本项目设定的最高限价	☐ 无 ☒ 有，金额：人民币（大写）贰仟柒佰万元整（¥27000000.00 元）
	核心产品（非单一产品项目，必填）	无
	公告媒体	中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（ http://guangxi.chinatax.gov.cn/ ）、广西科联招标中心有限公司网（ www.gxkl.com ）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号 电话：0771-5663389 联系人：韦镇伦
3	采购代理机构	名称：广西科联招标中心有限公司 地址：南宁市大学东路 170 号 电话：0771-3486278 传真：0771-2273500 联系人：李艳、刘鑫莹
4	投标人资格条件（必须同时具备）	投标人资格要求： 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

		(6) 法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无； 3. 本项目的特定资格要求：无。
5	项目现场勘察	☒ 不组织 ☐ 组织：_____ 1. 时间：_____ 2. 地点：_____ 3. 其他：_____
6	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：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受
	分包	☒ 不接受 ☐ 接受：分包要求详见第六章项目采购需求
8	采购进口产品	☐ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____ ☒ 其他或不适用_____
9	政府采购强制采购：信息安全认证	☐ 否 ☐ 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》(财库〔2010〕48号)的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 ☒ 其他或不适用_____
10	政府采购强制采购：节能产品	☐ 否 ☐ 是，采购《节能产品政府采购品目清单》(财库〔2019〕19号印发)范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。 ☒ 其他或不适用_____
	政府采购优先采购：节	☐ 否

11	能产品	☐ 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. ☐ 在评审时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） 2. ☐ 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% ☞其他或不适用_____
	政府采购优先采购：环境标志产品	☐ 否 ☐ 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）： ☐ 1. 在评标时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） ☐ 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% ☞其他或不适用_____
	支持中小企业发展	☐ 专门面向中小企业采购项目 ☞非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1. 对小型和微型企业产品的价格给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>7%</u> ，微型企业扣除 <u>7%</u> 。 2. 本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_____%。 ☐ 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____
	支持监狱企业	☐ 专门面向监狱企业采购项目 ☞非专门面向监狱采购项目（价格扣除）：监狱企业可视为小微企业在价格评审时给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除 <u>7%</u> 。 ☐ 非专门面向监狱采购项目（其他优惠）： _____
	残疾人福利性单位	☐ 专门面向残疾人福利性单位采购项目 ☞非专门面向残疾人福利性单位采购项目（价格扣

		除): 残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除, 用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为: 扣除 7%。 □非专门面向残疾人福利性单位采购项目(其他优惠): _____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。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的, 不重复享受政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的资料	投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。 <u>除招标文件要求必要的原件核对外, 对于供应商能够在线提供的材料, 供应商可不提供纸质材料。</u>
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的, 采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前, 以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人; 不足 15 日的, 采购人或者采购代理机构顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间: 2021 年 2 月 5 日 9 点 30 分(北京时间) 地点: 广西南宁市大学东路 170 号(广西农业机械研究院内) 广西科联招标中心有限公司一楼开标大厅 【注: 疫情防控期间, 投标文件可以接受邮寄。投标文件的收件地址: 广西南宁市南宁市大学东路 170 号广西科联招标中心有限公司。收件人: 韦雯思、李艳, 电话 0771-2273368。请寄件人在邮件外包装写明“投标文件”, 同时必须注明项目名称、项目编号, 并在外包装上留下投标人联系人的真实姓名和联系电话。】
16	开标时间、地点	时间: 2021 年 2 月 5 日 9 点 30 分(北京时间) 地点: 广西南宁市大学东路 170 号(广西农业机械研究院内) 广西科联招标中心有限公司一楼开标大厅
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	□ 不要求提供 ☞要求提供, 数额不得超过采购项目预算金额的 2%, 本项目的投标保证金为人民币(大写) <u>壹拾万元整</u> (¥100000.00)(取整到元), 提交方式为 <u>支票、汇票、本票、保函</u> 等非现金形式。投标保证金提交截止时间为 <u>投标文件递交截止时间前</u> 。 收款人户名: 广西科联招标中心有限公司

		☐ ①最低评标价法： ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ ☒ ②综合评分法： ☐ 随机抽取 ☒ 其他，得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术分由高到低顺序排列。
25	提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	提供服务的时间：合同签订后由采购人确定具体时间，服务期限为 2 年（24 个月）。 提供服务的地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局 提供服务的方式：详见项目采购需求 项目服务期限：2 年（24 个月）
26	采购资金的支付方式及时间	合同签订后，按月支付单月项目款（合同年度总金额/12，如上期结余的，需扣除相应结余款后，据实支付）。 合同履行后，按 3 个月一个周期由甲方依据合同内容，考核项目履行质量及资金使用情况。如有资金结余的，相应抵减下期应支付的项目费。 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。
27	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>2%</u> （取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标人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，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人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）满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 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；中标人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：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 银行账号：451060305010470003212

		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)。																																
28	招标代理服务费	(1) 招标代理服务收费标准： 按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号《招标代理服务收费管理暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534 号文的规定的基准价下浮 20%收取，向中标人收取代理服务费用（以下费率未下浮 20%）。 <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：招标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中标金额为 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) 招标代理服务费汇到如下指定账户： 开户名称：广西科联招标中心有限公司 开户银行：中国工商银行南宁市甘蔗站支行 银行账号：2102111229300032105	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%																															
29	其他规定	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。																																

		3. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）第二条规定，中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 4. 中标供应商为中小企业的，应公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。 5. 中标供应商为残疾人福利性单位的，中标结果将同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。 6. 递交质疑函的联系事项： 广西科联招标中心有限公司（采购代理机构）三楼 307 室 联系电话：0771-3486228 地址：广西南宁市大学东路 170 号 7. 各投标人应在投标函中注明评标结果告知书的接收方式（电子邮箱）。
--	--	---

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清

单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

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

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

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

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

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

3.2.2.参加政府采购活动前三年内，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，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

3.2.3 在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

4.投标费用

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

★5.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人（负责人）的，应当持有法定代表人（负责人）的授权委托书原件或复印件，同时提供投标人代表身份证原件。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定：

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

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；

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

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

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

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

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

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有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，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有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在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并

在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12.偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即完全响应招标文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应招标文件要求的为“负偏离”、优于招标文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”等文字规定或标注“★”符号的条款均为实质性要求条款(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。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

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

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人（负责人）身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

★(4) 商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

① 供应商基本情况表（格式见本招标文件第五章附件 5-1）；

② 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 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 投标人投标本项目时上一年度的年度财务报告复印件，**原件备查**；【如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表（财务报表应至少包含资产负债表、损益表复印件）或供应商自拟的财务状况说明】

⑤ 投标截止之日前半年内投标人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，应提供由投标人所在地主管税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥ 投标截止之日前半年内投标人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，应提供由投标人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(格式见本招标文件第五章附件 5—2—5)；

⑧联合体协议（联合体投标时必须提供，格式见本招标文件第五章附件 5—4）；

⑨特定资格条件：无；

⑩政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7)符合政府采购政策的证明材料

(8)**投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

(9)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 服务方案、实施方案及技术方案的

★(2) 技术响应与偏离表及投标人的相关指标响应表

(3)服务承诺

(4)用于本项目人员简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

★15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16.投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，采购人或采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

★17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件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

封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

★19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款（见招标文件附件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 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.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21.投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22.开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

★23.资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26.评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (5) 投标有效期不足的；
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(7)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1)投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

(2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3)单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4)总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件

进行商务和技术评估，综合比较与评价。

★26.5.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定其中一个投标人为中标人候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术分由高到低顺序排列。

26.7 评委表决。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的应当按照少数服从多数的原则作出结论。

27.确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4)因重大变故，采购任务取消的。

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委

员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；
- (6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，无正当理由不与采购人签订合同，其投标保证金不予退还。

34.签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36.询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37.其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38.未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39.文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）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7人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术、业绩信誉等方面内容按百分制进行独立打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）对进入详评的，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）

1、价格分.....10分

（1）评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。

（2）政策性扣除计算方法：

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，享受本项目规定的支持中小企业发展的政策。

对小型或微型、监狱以及残疾人福利企业，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”）；监狱企业须在投标文件中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；残疾人福利企业须在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”），否则在评审时将不给予价格扣除（投标人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）。

注：监狱企业、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）以进入评标的最低的评标价为评标基准价。

（4）某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 10分

2、技术分..... 85 分

(1) 12366 管理优化 (满分 20 分)

12366 管理优化=响应程度及响应完整可行性得分 (A) +正偏离及正偏离完整可行性得分 (B)

投标文件当中, 针对以下 12366 管理优化指标出具具体可行的管理方案及相应举措, 能够完全响应各项指标需求的, 得相应指标项分值; 在此基础上, 能够提出或承诺较原定指标更高的目标指标且相应方案及措施完整、切实可行的, 得相应分值。

评委需对投标人响应各项指标的方案及举措的完整性、可行性进行评分, 形成“响应程度及响应完整可行性得分”; 对于提出或承诺较原定指标更高目标指标的, 评委需评估其提出方案及举措的完整性、可行性, 计算出相应的“正偏离及正偏离完整可行性得分”。

A: 响应程度及响应完整可行性得分 (满分 14 分)

响应程度及响应完整可行性得分=响应程度得分 (A1) +响应完整可行性得分 (A2)

A1: 响应程度得分 (满分 5 分)

投标人有效响应以下接通率、答复准确率、按时办结率、答复满意率四项指标所列的目标值, 均未发生负偏离的, 得满分 5 分。如不能对以上四项指标进行有效响应, 产生负偏离的, 缺一项时, 扣 1 分; 某项中提出的指标低于目标值, 产生负偏离的, 每降低 1%, 扣 0.2 分, 扣完本项 5 分为止。

接通率: 确保 12366 热线月平均综合接通率 (包含人工接通率和网络转人工接通率) 达到 95%。

答复准确率: 确保每月 12366 答复准确率 (包含咨询答复准确率和小结规范性) 达到 95%。

按时办结率: 确保每月各类 12366 工单按时办结率达到 95% (其中服务投诉、涉税举报工单的按时办结率为 100%)。

答复满意率: 确保每月答复满意率达到 95%。

A2: 响应完整可行性得分 (满分 9 分)

评委参照以上 12366 运行指标, 对投标人列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估, 并选择相应得分项。(A2 所得分值=①+②)

“12366 管理优化” 措施响应完整可行性评分标准如下:

①措施完整性 (仅能选以下其中一个得分项, 不能重复计分):

a. 针对承诺的目标值, 提出的措施内容比较简单或不严谨, 得 1 分。

b. 针对承诺的目标值, 提出的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 2.5 分。

c. 针对承诺的目标值, 提出的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 4.5 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 1 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 2.5 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 4.5 分。

B：正偏离及正偏离完整可行性得分（满分 6 分）

正偏离及正偏离完整可行性得分=正偏离得分（B1）+正偏离完整可行性得分（B2）

B1：正偏离得分（满分 2 分）

投标人可在有效响应以上四项指标所列的原定指标值的基础之上，提出（承诺）较原定指标更高的目标指标，产生正偏离的，按一定比率得以加分：单个指标提升 1%的，得 0.2 分，各项指标允许的最大正偏离总和不超过 10%，满分为 2 分。

B2：正偏离完整可行性得分（满分 4 分）

评委根据投标人指标正偏离的情况，分析方案及措施是否在满足原定指标的基础之上，仍可满足承诺提升指标的要求并对其措施的完整性、可行性进行评估，以确保其正偏离目标指标可以实现。“正偏离完整可行性得分”计算如下：

1. 计算该投标人正偏离之和：____%（将四项指标超过 95%的比值进行相加）。

2. 计算该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离总和之比=____%/10%（注：此处的“10%”为“12366 管理优化方案”各项指标允许的最大正偏离的总和）。

3. 评委在对投标人提出的正偏离所列举管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础之上，选择相应得分项（第 3 项所得分值=①+②）。

“12366 管理优化”指标正偏离完整可行性评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得 0 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的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 1 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的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 2 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 0 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 1 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 2 分。

4. B2 最终得分等于第 3 项所得分值×上述计算步骤中第 2 项计算结果(该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离的总和之比)。

【举例说明：如投标人的有效响应程度为接通率提升至 97%（提升 2%）、答复准确率提升至 96%（提升 1%）、按时办结率提升至 98%（提升 3%）、答复满意率提升至 96%（提升 1%），则该投标人以上四项总共提升 7%。计算该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离总和之比= 7%/10% ；如投标人在 B2 中第 3 项所得分值为 4 分，则投标人 B2 最终得分=4×（7%/10%）**】**

（2）12366 人员培训辅导（满分 15 分）

12366 人员培训辅导得分=响应程度及响应完整可行性得分（A）+正偏离及正偏离完整可行性得分（B）

投标文件当中，针对以下 12366 人员培训辅导指标出具具体可行的管理方案及相应举措，能够完全响应各项指标需求的，得相应指标项分值；在此基础上，能够提出或承诺较原定指标更高的目标指标且相应方案及措施完整、切实可行的，得相应分值。

评委需对投标人响应各项指标的方案及举措的完整性、可行性进行评分，形成“响应程度及响应完整可行性得分”；对于提出或承诺较原定指标更高目标指标的，评委需评估其提出方案及举措的完整性、可行性，计算出相应的“正偏离及正偏离完整可行性得分”。

A：响应程度及响应完整可行性得分（满分 12 分）

响应程度及响应完整可行性得分=响应程度得分（A1）+响应完整可行性得分（A2）

A1：响应程度得分（满分 3 分）

投标人有效响应以下岗前培训、日常培训、专题培训三项指标所列的目标值，均未发生负偏离的，得满分 3 分。如不能对以上三项指标进行有效响应，产生负偏离的，缺一项时，扣 1 分；某项中提出的指标低于目标值，产生负偏离的，每降低 1%，扣 0.2 分，扣完本项 3 分为止。

岗前培训：应根据工作需要，结合人员缺口的实际情况，经广西税务 12366 管理部门同意后，发起人员招聘并组织实施相应岗前培训(原则上不少于每年 3 次)，每期不超过 2 个月，通过初步考核后参加岗前培训人员可视为 12366 派驻人员的一部分，同期参加岗前培训的人员数量不得超过人员缺口数量的 2 倍。

日常培训：制订明确的日常培训计划，建立相应新政及热点问题的收集及培训机制，切实开展培训组织及业务测试，确保每日班间培训、每周小组培训及每月两次以上全员培训的有效举行。确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准)。

专题培训：针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在 1 个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训，确保在面对各项抽查、测试及广西税务 12366 管理方组织的考试当中，所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准)。

A2：响应完整可行性得分（满分 9 分）

评委参照以上 12366 人员培训辅导指标，对投标人列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估，并选择相应得分项。（A2 所得分值=①+②）

“12366 人员培训辅导”措施响应完整可行性评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得 1 分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的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 2.5 分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的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 4.5 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 1 分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 2.5 分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 4.5 分。

B：正偏离及正偏离完整可行性得分（满分 3 分）

正偏离及正偏离完整可行性得分=正偏离得分（B1）+正偏离完整可行性得分（B2）

B1：正偏离得分（满分 1 分）

投标人可在有效响应以上三项指标所列的原定指标值的基础之上，对于“日常培训”及“专题培训”的知识掌握程度比率，产生正偏离响应，促进向广西税务 12366 热线派驻的人员知识掌握程度得到提升的，按一定比率得以加分：单个指标提升 1%的，得 0.2 分，两项指标提升合计不超过 5%，满分为 1 分。

B2：正偏离完整可行性得分（满分 2 分）

评委根据投标人提出（承诺）相对于“日常培训”及“专题培训”的知识掌握程度指标正偏离的情况，分析方案及措施是否在满足原定指标的基础之上，仍可满足承诺提升指标的要求并对其措施的完整性、可行性进行评估，以确保其所提出（承诺）的正偏离可以实现。“正偏离完整可行性得分”计算如下：

1. 计算该投标人正偏离之和： $\underline{\hspace{1cm}}\%$ （将两项指标超过 95%的比值进行相加）。

2. 计算该投标人正偏离之和与两项指标允许的最大正偏离的总和之比= $\underline{\hspace{1cm}}\%/5\%$ （注：此处的“5%”为“12366 人员培训辅导方案”中“日常培训”及“专题培训”的知识掌握程度两项指标允许的最大正偏离的总和）。

3. 评委在对投标人提出的正偏离所列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础之上，选择相应得分项。（第 3 项所得分值=①+②）

“12366 人员培训辅导”指标正偏离完整可行性得分评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得 0 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的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 0.5 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的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 1 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 0 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 0.5 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 1 分。

4. B2 最终得分等于第 3 项所得分值 $\times$ 上述计算步骤中第 2 项计算结果（该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离的总和之比）。

【举例说明：如投标人的有效响应程度为日常培训内容掌握程度提升至 96%（提升 1%）、专题培训内容掌握程度提升至 98%（提升 3%），则该投标人以上两项总共提升 4%。计算该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离总和之比= $4\%/5\%$ ；如投标人在 B2 中第 3 项所得分值为 2 分，则投标人 B2 最终得分= $2 \times (4\%/5\%)$ 】

(3) 12366 人员派驻及日常管理（满分 15 分）

12366 人员派驻及日常管理得分=响应程度及响应完整可行性得分（A）+正偏离及正偏离完整可行性得分（B）

投标文件当中，针对以下 12366 人员派驻及日常管理所提出的工作管理优化方案及相应举措，能够完全响应各项指标需求的，得相应指标项分值；在此基础之上，能够提出或承诺较原定指标更高的目标指标且相应方案及措施完整、切实可行的，得相应分值。

评委需对投标人响应各项指标的方案及举措的完整性、可行性进行评分，形成“响应程度及响应完整可行性得分”；对于提出或承诺较原定指标更高目标指标的，评委需评估其提出方案及举措的完整性、可行性，计算出相应的“正偏离及正偏离完整可行性得分”。

A：响应程度及响应完整可行性得分（满分 12 分）

响应程度及响应完整可行性得分=响应程度得分（A1）+响应完整可行性得分（A2）

A1：响应程度得分（满分 3 分）

投标人有效响应以下人员派驻、人员退回、人员管理、业务量管理、团队建设五项指标所列的目标值，均未发生负偏离的，得满分 3 分。如不能对以上五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，每降低 1%或延长 1 个工作日（或降低 1 通有效电话），扣 0.1 分，扣完本项 3 分为止。

人员派驻：出具切实可行的人员招聘、岗前培训、人员更换相应方案，确保派驻到广西税务 12366 的人员符合项目履行的相关要求。对于存在人员缺口情况的，中标服务方应准备必要的人员储备在有 12366 派驻人员离职或存在缺口时，能于 10 个工作日内及时补足对应岗位人员。

人员退回：对于因个人原因，对广西税务 12366 造成较大负面影响或利益损害以及经广西税务 12366 管理部门评价不符合 12366 派驻人员条件、无法胜任 12366 热线及相关工作的 12366 派驻人员，中标服务商应于接到通知后 3 个工作日内，将派驻人员调回中标服务商办公场所，不再安排与本项目相关的工作任务，并于次月起不再算作 12366 派驻人员。

人员管理：对派驻人员实施有效管理，有效管理工作人员出勤状况（出勤率不低于 96%），同时出勤人员有效工作时长（坐席人工服务时间、培训时间）不少于工作时长的 90%。

业务量管理：派驻的人员在 12366 服务当中，在咨询总量达到相应数量的情况下，工作年限一年以上的坐席工作人员月日均接起电话不少于 80 通/日/人。

团队建设：构建良好团队文化、营造良好工作氛围，利用相应经费满足派驻人员工作需要和各项与 12366 热线工作相关的合理需求，每季度组织不少于一次全体人员团队建设活动。确保派驻人员有良好归属感，全年人员主动流失率不高于 10%，人员对工作岗位的满意率不低于 90%。

A2：响应完整可行性得分（满分 9 分）

评委参照以上 12366 人员派驻及日常管理指标，对投标人列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估，并选择相应得分项。（A2 所得分值=①+②）

“12366 人员派驻及日常管理”措施响应完整可行性评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得 1 分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的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 2.5 分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的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 4.5 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 1 分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 2.5 分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 4.5 分。

B：正偏离及正偏离完整可行性得分（满分 3 分）

正偏离及正偏离完整可行性得分=正偏离得分(B1)+正偏离完整可行性得分(B2)

B1：正偏离得分（满分 1 分）

投标人可在有效响应以上五项指标所列的原定指标值的基础之上，相对于“人员管理”及“业务量管理”中的有效工作时长比率及月日均接起电话个数，通过有效举措，促进较原定指标有更大提升，产生正偏离的，按一定比率得以加分：有效工作时长比率提升 1%或月日均接起电话个数增加 2 个的，得 0.1 分，总共指标提升合计不超过 10%（或增加 20 个有效通话），满分为 1 分。

B2：正偏离完整可行性得分（满分 2 分）

评委根据投标人指标正偏离的情况，分析方案及措施是否在满足原定指标的基础之上，仍可满足承诺提升指标的要求并对其措施的完整性、可行性进行评估，以确保其正偏离目标指标可以实现。“正偏离完整可行性得分”计算如下：

1. 计算该投标人正偏离之和：____分（将两项指标超过原定比值的所得分值进行相加）。
2. 计算该投标人正偏离之和与两项允许的最大正偏离的总和之比=____/1 分（注：此处的“1 分”为“人员管理”及“业务量管理”两项允许的最大正偏离的总和）。

3. 评委在对投标人提出的更高的目标值所列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础上，选择相应得分项。（第3项所得分值=①+②）

“12366 人员派驻及日常管理”指标正偏离完整可行性评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得0分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的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0.5分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的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1分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得0分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得0.5分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得1分。

4. B2 最终得分等于第3项所得分值×上述计算步骤中第2项计算结果（该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离的总和之比）。

【举例说明：如投标人的有效响应程度为人员有效工作时长提升至92%（提升2%，得0.2分）、月日均接起电话个数提升至86个（提升6个，得0.3分），则该投标人以上两项总共提升0.5分。计算该投标人正偏离之和与各项指标允许的最大正偏离总和之比=0.5 /1 ；如投标人在B2中第3项所得分值为2分，则投标人B2最终得分=2×（0.5 /1）**】**

（4）内部管理及运行控制机制（满分15分）

内部管理及运行控制机制得分=内部管理及运行控制机制响应程度得分（A）+内部管理及运行控制机制响应完整可行度得分（B）

A：内部管理及运行控制机制响应程度得分（满分6分）

投标文件中，有以下详细完善且切实可行的运行控制机制的，得相应分值（满分6分）。

结合管理优化和升级优化目标，建设完善健全的各项12366热线管理制度，并配备相应的执行管理能力，按照12366热线运行的管理规定和相关要求，制订适合广西税务12366热线的管理制度体系。包括12366热线运行管理制度、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、人员排班制度、疑难上报制度、考勤制度、派驻人员行为规范及安全保密制度、网络安全管理、应急管理制度等，每少一项扣1分，扣完6分为止。

B：内部管理及运行控制机制响应完整可行度得分（满分9分）

评委需结合投标人此前所列的各项指标的响应程度，对投标人列举各项制度中的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础之上，选择相应得分项。（B项所得分值=①+②）

“内部管理及运行控制机制”措施响应**完整**可行度评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得1分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的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2.5分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的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4.5分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

- a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得1分。
- b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得2.5分。
- c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得4.5分。

（5）服务保障能力（满分20分）

服务保障能力得分=专业人员派驻得分（A）+工作衔接方案完整可行性得分（B）

A：专业人员派驻得分（满分8分）

投标文件中，投标人拟投入项目参与全日制派驻的专业人员（包括参与全日制派驻的管理人员、专业技术人员）具备以下条件的，得相应分值。

① 投标人拟投入项目的管理人员及专业技术人员（须提供相关证书复印件，原件备查）具备以下条件的，可得到相应分值（本项目满分4分）。

安排的人员为注册会计师、律师的，每安排1名得2分；

安排的人员为税务师、会计高级职称的，每安排1名得1分。

本项目满分为4分，如同一人员符合多个条件的，取最高分值计分，不重复加分。

② 安排具备呼叫中心管理3年以上工作经历（需提供业务开展证明及派驻或聘用该人员的证明

材料)的管理人员(专业技术人员)参与派驻工作的,每安排1名得分2分,本项目满分4分。

如同一人员同时符合①、②条件的,取最高分值计分,不重复加分。以上①、②所称管理人员(专业技术人员)需为全日制驻场人员,除不符合12366工作实际需进行调整以外,其驻场时间不得少于一年。

B: 工作衔接方案完整可行性得分(满分12分)

工作衔接方案完整可行性得分=人员选拔及派驻方案的完整可行性得分(B1)+实现项目顺利交接方案完整可行性得分(B2)

B1: 人员选拔及派驻方案的完整可行性得分(满分6分)

投标人需出具切实可行的方案,确保承接项目后,15个工作日内形成符合条件的派驻人员队伍,首次实际派驻人数需达项目目标的150人派驻团队的90%以上。

评委需对投标人列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础之上,选择相应得分项。
(B1项所得分值=①+②)

“人员选拔及派驻方案”的完整可行性评分标准如下:

①措施完整性(仅能选以下其中一个得分项,不能重复计分):

- a. 针对承诺的目标值,提出的措施内容比较简单或不严谨,得1分。
- b. 针对承诺的目标值,提出的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2分。
- c. 针对承诺的目标值,提出的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3分。

②措施可行性(仅能选以下其中一个得分项,不能重复计分):

- a. 针对承诺的目标值,提出的措施内容与本项目贴合性不强,可行性存疑,得1分。
- b. 针对承诺的目标值,提出的措施内容基本符合本项目实际情况,具有一定的针对性及可行性,得2分。
- c. 针对承诺的目标值,提出的措施内容完全切合本项目实际情况,针对性及可行性较强,得3分。

B2: 实现项目顺利交接方案完整可行性得分(满分6分)

投标人需出具切实可行的方案,确保承接项目后,25个工作日内完整承接原有12366热线各项业务,确保各项工作顺利开展,同时确保12366接通率、答复准确率、按时办结率、答复满意率不低于本项目要求的指标。

评委需对投标人列举的管理措施及方案的完整性、可行性进行评估的基础之上,选择相应得分项。

(B2 项所得分值=①+②)

“实现项目顺利交接方案”完整可行性评分标准如下：

①措施完整性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容比较简单或不严谨，得 1 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的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 2 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的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 3 分。

②措施可行性（仅能选以下其中一个得分项，不能重复计分）：

a. 针对承诺的目标值，提出的措施内容与本项目贴合性不强，可行性存疑，得 1 分。

b. 针对承诺的目标值，提出的措施内容基本符合本项目实际情况，具有一定的针对性及可行性，得 2 分。

c. 针对承诺的目标值，提出的措施内容完全切合本项目实际情况，针对性及可行性较强，得 3 分。

3、业绩信誉分.....5 分

（1）投标人获得 ISO9001 系列国际质量体系认证（需提供相关证书、许可、认证复印件，加盖投标人单位公章，原件备查）能够提供的得 1 分。

（2）自 2018 年 1 月 1 日以来，投标人提供自建或外包类似公共服务热线项目，且合同服务期满一年以上的，得 4 分，满分 4 分。（项目为自建的，需提供建设与日常管理情况，业务受理范围及运行情况分析说明；项目为外包的，需提供加盖有合同双方公章或合同专用章的合同协议书复印件，要求能反映合同标的、合同签订日期、服务期，原件备查。）

4、总得分 =1+2+3

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术分由高到低顺序排列）并推荐三名中标候选供应商。采购单位应当确定评审委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。除非有法定事由，如排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果

的违法行为等情形，不符合中标条件的。该等情况下，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依法确定其他中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

四、特别说明

（一）评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，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书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2021)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务
12366 热线建设与管理

(分标子项目)：

合同编号：GXSW-GXKLG20203082

甲方(采购人名称)： 国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)： _____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标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_____年，合同单价为_____元/年（月），合同总金额为人民币_____元（¥_____）。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

广西壮族自治区_____市

5.合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份，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（负责人）或其授权代表签字盖章后生效。中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人（负责人）或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人（负责人）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：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 12366 热线建设与管理 合同编号：GXSW-GXKLG20203082
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
	甲方地址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号
	甲方联系人：韦镇伦 电话：0771-5663389
	甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
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：____年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕，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。
6	服务地点：
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(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，按月支付单月项目款（合同年度总金额/12，如上期结余的，需扣除相应结余款后，据实支付）。 合同履行后，按 3 个月一个周期由甲方依据合同内容，考核项目履行质量及资金使用情况。如有资金结余的，相应抵减下期应支付的项目费。 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付

	款。
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，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合同金额的 <u>2</u> %，金额为人民币（大写）____元（¥_____）（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，乙方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采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方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；乙方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。 备注：该项缴纳是否缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制定。
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. 其它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交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金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，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
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，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

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，全部由供应商承担。

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：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(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；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(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.服务质量保证

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，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 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。

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，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。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 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。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(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：

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。

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。

(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。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(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。

(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%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，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终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(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. 不可抗力

10.1 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。

10.2 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、地震等。

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。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 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(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务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。

11.5 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。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 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。

12.3 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。

13.合同中止

13.1 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；合同履行过程中因供应商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。

14.违约终止合同

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

14.1.1 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；

14.1.2 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；

14.1.3 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；

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，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终止的部分。

15.破产终止合同

15.1 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。

15.2 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。

16.其他情况的终止合同

16.1 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。

16.2 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。

16.3 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。

17.合同转让和分包

17.1 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。

17.2 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。

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。

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

21.1 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。

22.检查和审计

22.1 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。

22.2 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）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（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）；
- （六）政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（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(包含但不限于服务内容、范围和基本 要求)
...				

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（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）

政府采购合同验收书（初验或终验）

根据_____ (合同名称)(合同编号: _____)的约定, 合同甲方对本合同进行了验收, 验收情况如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)：		乙方(签字或盖章)：		

(六) 政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称:
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定,该项目的履约保证金(或质量保证金), 期限于_____年____月____日已满, 请将履约保证金(或质量保证金)人民币(大写)_____(¥ _____)退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见: (是否同意退付履约保证金或质量保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函(格式附后)

附件 1-1 法定代表人(负责人)身份证明复印件(法定代表人(负责人)参加投标)

附件 1-2 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

(二) 开标一览表(格式附后)

(三) 分项价格表(格式附后)

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表(附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件,提供下列材料:

附件 5-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件;

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供);

附件 5-2-3 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料(提供材料要求附后);

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料);

附件 5-2-5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议(格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表(格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注:以上条款需要提供材料的,除必要的原件核对外,投标人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。

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表及投标人的相关指标响应表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人
_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____ 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

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

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档
_____ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)_____ 份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1—1: 法定代表人(负责人)身份证明复印件(法定代表人(负责人)参加投标)

附件 1—2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1—3: 授权委托书(自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____ 电子邮箱: _____

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证明复印件(法定代表人（负责人）参加投标的)

法定代表人（负责人）身份证明复印件

附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加投标的)

法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)

(适用于法人投标)

_____ (投标人名称) 的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务) 授权_____ (投标人代表姓名、职务) 为本公司的投标人代表，就_____ (项目名称) 投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证明复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

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) 的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、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

（二）开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	质保期	
5	...	
	备注	

说明：

- 1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

（三）分项价格表

分项价格表

项目名称：

项目编号：

包号：

金额单位：元

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

- 1.如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”

投标报价相一致。

供应商(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

(四) 投标保证金

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。

附: 投标保证金交款凭证复印件

注: 1、此函一式两份,一份在参加开标时将此函交给工作人员,投标保证金退还帐户必须与交款帐户一致,否则由此造成投标保证金不能及时退还或退错的后果由投标人自负。

2、以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(投标保证金)。

汇款单或转账凭证复印件

(五) 投标人具备投标资格的证明文件

供应商基本情况表

供应商：（公章）

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

附件 5—2—1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

（示例略，投标人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）

附件 5—2—2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件（按规定可不进行税务登记的不提供）

（示例略，投标人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）

附件 5—2—3 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

（示例略）

备注：

1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。【如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表（财务报表应至少

包含资产负债表、损益表复印件)或供应商自拟的财务状况说明】

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为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和社会保障资金证明材料的复印件;供应商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》;供应商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 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)

(示例略)

附件 5-2-5

参加政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明:

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录,包括:

我单位或者其法定代表人(负责人)、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!

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

联合体协议

致_____ (采购人或采购代理机构):

经研究,我方决定自愿组成联合体共同参加_____ (项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议:

一、联合体成员:

1. _____
2. _____
3. _____

二、_____ (某成员单位名称)为_____ (联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动,代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示,并处理与投标有关的一切事务;联合体中标后,联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求,递交投标文件,参加投标,履行中标义务和中标后的合同,并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下:_____。按照本条上述分工,联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下:_____。

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人(负责人)签字的授权委托书。

二、商务部分

（六）商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）投标人应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。

（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员人，

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。

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：

填写前请认真阅读《财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》和《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）相关规定。

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由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，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标人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. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标人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）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标人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）

4. 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。（投标人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）

5. 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，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。

单位名称（盖章）：

日 期：

备注：

1. 填写前请认真阅读财库〔2017〕141 号《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》相关规定，并对声明的真实性负责。
2. 中标供应商为残疾人福利性单位的，中标结果将同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（八）投标人须知前附表要求的其他投标文件

(示例略)

（九）供应商认为需提供的其他资料

(示例略)

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

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

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术响应与偏离表及投标人的相关指标响应表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：（1）投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

为方便评委评审，投标人应针对评分办法中技术分评分项的相关指标内容进行明确的承诺或响应，要求投标人填写并提供以下表格：

投标人的相关指标响应表

招标文件的技术分评分项（对应具体的指标内容详见第三章）		投标人针对左侧指标在下方进行承诺或响应
(1) 12366 管理优化	接通率	
	答复准确率	
	按时办结率	
	答复满意率	
(2) 12366 人员培训辅导	日常培训	
	专题培训	
(3) 12366 人员派驻及日常管理	人员管理	
	业务量管理	

（注意：如投标人承诺响应的指标内容与技术响应与偏离表不一致的，评委在评审时以投标人在“投标人的相关指标响应表”的承诺或响应为准）：

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书(证书号)	从事本工作时间	近 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：可附人员职称证书、资格证书、执业注册证、毕业证书等复印件，以及参保缴费证明复印件等证明材料并加盖公章（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）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（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

第六章 项目采购需求

技术要求

一、需求背景

根据国家税务总局关于加强 12366 热线建设与管理，持续提升纳税服务工作质效，提高纳税人满意度的总体部署，广西壮族自治区税务局对 12366 建设与管理（具体包含 12366 管理与优化、12366 人员培训辅导、12366 人员派驻及日常管理、强化内部管理及运行控制等内容）进行为期 24 个月的采购。

二、总体要求

本项目以将广西税务 12366 热线建设成为全国一流 12366 热线为总体方向，通过强化 12366 建设与管理的升级优化以实现以下建设目标：

（一）按照国家税务总局相关工作要求，落实广西壮族自治区税务局的相关工作安排，采用科学管理机制，持续优化 12366 热线管理工作机制，有效提升纳税人对广西税务的满意度；

（二）配合广西壮族自治区税务局实施 12366 系统的升级与改造，主动实施 12366 业务及管理流程优化，促进 12366 各项业务管理效率的持续提升；

（三）建立高效的培训机制与专业性较强的内部培训队伍，强化基础政策、办税流程、系统操作培训，切实开展动态政策更新培训，有效组织服务提升培训，促进广西税务 12366 为纳税人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，并按照相关要求及作业标准落实 12366 相关工作任务安排。

（四）选派 150 名具备 12366 相关政策要求的业务能力及服务技巧的工作人员到广西壮族自治区税务局指定工作场所开展 12366 热线及 12366 服务平台的相关工作并实施相应的日常管理；

（五）建立良好的内部管理及运行控制机制，确保符合国家税务总局相关考核要求，确保相关工作质效达到本需求的相关要求。

三、中标服务方应提供的管理服务

（一）12366 管理与优化。严格按照国家税务总局关于 12366 运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，配合广西税务 12366 管理部门实施 12366 日常管理，包括借助 12366 热线、12366 服务平台等渠道开展税收政策咨询与解答、投诉举报受理、税法宣传、纳税人培训辅导等工作。根据工作需求，配合开展 12366 热线升级及相关系统升级改造。

（二）提升服务质效。按照国家税务总局关于 12366 热线考核的管理规定及纳税人满意度测评的管理规定，采用科学管理机制，运用有效管理举措，确保广西税务 12366 热线接通率、答复准确率、答复规

范性、按时办结率、答复满意率等各项运行指标逐年提升，并于两年内处于全国中等水平（全国排名 18 名）之上；同时制订 12366 纳税人满意度提升方案，确保广西纳税人对 12366 热线的满意度每年有 5-10 名左右的提升，两年内提升至全国中等（全国排名 18 名）以上水平。

（三）派驻人员赴 12366 热线开始日常工作

1. 向广西税务 12366 管理部门派驻 150 名符合条件的 12366 专职工作人员。

在遵守国家相关法律的基础之上，选派 150 名符合 12366 热线工作需要的人员赴广西壮族自治区税务局指定工作场所开展 12366 热线日常话务服务及相关管理工作。通过 12366 热线面向纳税人、社保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。

中标服务方向广西税务 12366 所派驻的工作人员应为全日制专职工作人员，能达到岗位标准工作量要求，遵守国家法律法规，服从广西税务 12366 管理部门管理及具体排班安排。派驻的工作人员期限为 24 个月，各岗位人数要求如下：

- （1）12366 坐席工作人员， 130 人；
- （2）12366 日常运行管理岗及政策支持人员， 18 人；
- （3）12366 综合管理工作人员， 2 人。

2. 确保向 12366 派驻的人员具备以下素质：

（1）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，可适当安排法律、计算机、新闻宣传、行政管理等相关专业，其中财会、税收专业类人员不少于 70%；具备企业财会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，普通话水平达到二级甲等以上的优先；

（3）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. 中标服务方应准备必要的人员储备，以便在有 12366 派驻人员离职或存在人员缺口时，能于 10 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保 12366 相关工作正常运转。

中标服务方需妥善管理 12366 派驻人员。对 12366 派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前 1 个月书面通知税务部门并及时补充相应 12366 派驻人员，同时确保 12366 派驻人员在离岗前完成交接手续。

4. 中标服务商应根据工作需要，结合人员缺口的实际情况，经广西税务 12366 管理部门同意后，发起人员招聘并组织实施相应岗前培训(原则上不少于每年 3 次)，每期不超过 2 个月，通过初步考核后参加岗前培训人员可视为 12366 派驻人员的一部分，同期参加岗前培训的人员数量不得超过人员缺口数量的 2 倍。

5. 对于因个人原因，对广西税务 12366 造成较大负面影响或利益损害以及无法达到 12366 热线运行相

关要求的 12366 派驻人员，由广西税务 12366 管理部门确定相应名单，并从确定名单起 3 个工作日内，由中标服务方结束其派驻工作，从次月起不再算作本项目 12366 派驻人员，相应薪酬等费用应于次月起，不再计入 12366 派驻人员工资薪金当中。

6. 中标服务方需确保所有派驻人员均为全日制派驻 12366 开展相关工作的人员，不再安排其他兼职工作。中标服务方应依照国家及自治区相关法律法规的规定，为 12366 派驻人员及时发放工资，缴纳社保费并依法用工，同时履行法定责任承担相应义务，合法合规处理好 12366 派驻人员的劳动权益保护以及劳动纠纷等事项。

（四）建立相关机制，促进派驻人员高效开展各项工作

1. 开展 12366 坐席日常业务

根据国家税务总局的相关规定，切实履行 12366 热线工作职责，并按照 12366 作业标准开展以下工作：

（1）解答纳税人、缴费人提出的各种税收业务、社保业务、非税收入业务及相关软件操作辅导的咨询；

（2）受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人诉求；

（3）开展纳税人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；

（4）参与完善 12366 税收业务知识库建设，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；

（5）按照广西税务 12366 管理部门的要求，开展与纳税咨询、税法宣传、纳税辅导相关的其他工作。

2. 实施 12366 日常运行管理

（1）负责制订与落实各项日常管理制度；

（2）负责实施服务质量监控与管理，确保 12366 服务质量；

（3）负责按照班组化管理的工作要求实施 12366 班组的日常管理；

（4）按期整理咨询热点、分析项目运行情况，并向广西税务 12366 管理部门提供运行情况报告以及其他相关资料；

（5）负责整理 12366 遇到的疑难问题，并向相关责任部门提交；

（6）负责相关 12366 人员的培训工作组织、管理及具体授课安排；

（7）负责提供相关技术服务，保障本项目所涉及的应用系统稳定运行，及时排查、排除并解决系统及 12366 咨询用电脑等相关设备的故障。

3. 配合广西税务 12366 管理部门开展与纳税服务相关的其他工作。

（五）根据 12366 热线的工作特点和管理要求，配备相应的管理人员，引入科学的热线管理机制，建立行之有效的管理制度，对 12366 热线进行科学管理。

1. 中标服务方应当结合管理优化和升级优化目标，建设完善健全的各项 12366 热线管理制度，并具备相应的执行管理能力，可按照 12366 热线运行的管理规定和相关要求，制订适合广西税务 12366 热线的管理制度体系。包括 12366 热线运行管理制度、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、人员排班制度、疑难上报制度、考勤制度、派驻人员行为规范及安全保密制度、网络安全管理、应急管理制度等。

2. 中标服务方应当实现广西税务 12366 现场支撑管理，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。

3. 中标服务方应在劳务派遣人员当中，适当安排管理人员（专业技术人员）为本项目实施提供疑难问题研判、政策业务培训、服务质量检查等支持保障。

中标服务方在安排的派驻人员当中，应当具备一定数量的专业人员，具体为：具备呼叫中心管理 3 年以上工作经历的人员 2 名以上，安排具备注册会计师、律师、税务师、会计高级职称之一的专业技术人员 2 名以上，以上管理人员（专业技术人员）需为全职驻场人员，除不符合 12366 工作实际需进行调整以外，其驻场时间不少于一年。

4. 中标服务方应运用专业化管理方法，结合呼叫中心管理经验，对 12366 热线运行管理机制与方式进行持续优化；同时借助信息技术手段，在强化信息安全的基础之上，配合广西税务 12366 管理部门对 12366 热线系统、12366 人员绩效管理系统、12366 知识库等与 12366 热线相关的系统进行优化与改造，有效提升 12366 科学管理水平与实际工作质效。

（六）中标服务方应结合 12366 热线质效提升的工作要求，对以上派驻人员建立科学完整、动态考核、激励有效的工资考核体系，同时根据考核结果按期向本项目采购的派驻人员支付工资薪金（含五险一金、工会费、残保金、大病保障等政策保障性费用）、奖金福利、劳动津贴补贴等薪酬。

（七）配合广西税务 12366 管理部门加强向国家税务总局主管 12366 热线部门的工作汇报及与全国先进 12366 热线管理单位的交流，引入先进发展理念及举措提升广西税务 12366 热线管理水平。

（八）有效组织相关人员培训。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 12366 作业标准，准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，提升话务质量和来电纳税人的满意度，中标服务方需在广西税务 12366 管理部门的指导下，主动做好各项培训工作：

1. 岗前培训。中标服务商应根据工作需要组织相应人员招聘并利用自身场所组织开展岗前培训并形成一定规模的人员储备队伍，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 系统操作、12366 服务规范、各项规章制度等。培训结束后由广西税务 12366 热线管理部门测试合格后方可正式派驻至广西税务 12366，中标服务方需切实提升培训质效，确保通过课程培训后，符合条件

的人员上岗率超过参训人数的 50%。结束培训后应开展岗前实习。中标服务商需配合广西税务 12366 管理部门开展 12366 派驻人员岗前实习。

2. 日常培训。中标服务方需制订明确的日常培训计划，建立相应新政及热点问题的收集及培训机制，切实开展培训组织及业务测试，确保每日班间培训、每周小组培训及每月两次以上全员培训的有效举行。确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准)。

3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在 1 个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训，确保在面对各项抽查、测试及广西税务 12366 管理方组织的考试当中，所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准)。

4. 管理人员培训。中标服务方需定期针对热线管理人员（包括税务部门与项目相关的管理人员、共同承担 12366 热线服务的在编人员）实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。

5. 团队建设。中标服务方应安排 12366 派驻人员（包括税务部门与项目相关的管理人员、共同承担 12366 热线服务的工作人员）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，力争全年人员主动流失率不高于 10%，人员对工作岗位的满意率不低于 90%。

四、12366 项目建设与管理经费使用要求

（一）本项目当中，相关经费分为 12366 派驻人员工资薪金、热线运行管理经费、12366 人员培训经费和项目管理费用四个部分。

中标服务方在履行合同过程当中，需确保本项目必须开支的建设与管理经费（12366 派驻人员工资薪金、热线运行管理经费、12366 人员培训经费）按照不低于本需求所列标准按进度进行支付，当某项经费实际支付金额低于设定标准值时，应当用于 12366 派驻人员工资薪金、热线运行管理经费、12366 人员培训经费中的其他项目当中。在按标准支付完以上项目经费后，其余部分为中标方所得的项目管理费用，项目管理费用不受派驻人员规模影响，均按相应标准支付。其中：

1. 12366 派驻人员工资薪金：12366 派驻人员薪资平均为 7.50 万元/人/年，包含中标服务方因雇用 12366 派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保费和住房公积金）、福利、奖金、团队建设等费用，150 名 12366 派驻人员的工资薪金共计 1125 万元/年。

2. 热线运行管理经费：对广西税务 12366 热线所需的差旅公干、日常办公用品（设备）保障、环境卫生维护、人员统一着装、日常劳保、环境改善、修缮与优化和为有效提升 12366 高效运行所实施的其他软件开发、硬件配备等经费以及对常见问题、热点问题收集与梳理并制作相应宣传产品，组织征纳沟通活动所需的经费，不低于 30 万元/年。

3. 12366 人员培训经费:对 12366 派驻人员每年投入的培训经费不低于 75 万元/年(人均 0.5 万元/年),其中包含培训场所租用、培训的组织与管理、培训师资授课费用及差旅与接待费用、培训住宿及差旅费用及与培训组织协调相关的费用(邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支),同时还应包括为培训需要所支付的环境改善、设备购置、软件开发、升级等相关费用。12366 人员培训经费当中,岗前培训费用不少于 30 万元/年。

(二) 中标服务方应针对本项目建立相应的财务管理核算办法,确保派驻 12366 热线工作人员工资薪金、热线运行管理经费和 12366 人员培训经费全部运用于本项目当中。在开支过程当中,应严格依据日常考核结果,结合工作实际需要及广西税务 12366 管理部门对 12366 热线的建设与管理需求进行开支,并逐月将费用支出情况向广西税务 12366 管理部门进行通报。以上经费可根据 12366 热线运行的实际情况,本着科学统筹、用于本项目自身的原则,经广西税务 12366 管理部门同意,在以上三个项目当中进行适当调剂使用,确保专项经费用于 12366 热线建设与管理本身。

(三) 项目正式执行后,广西壮族自治区税务局将分月依据中标服务方提供的发票,按项目每月金额支付项目经费(结合工作实际扣减相应结余)。同时将按 3 个月一个周期由广西税务 12366 管理部门依据合同内容,考核项目履行质量及资金使用情况。如有资金节余的,由广西税务 12366 管理部门在 12366 派驻人员工资薪金、12366 热线培训经费、热线运行管理经费当中进行调剂使用;如仍有节余的,相应冲减下期应支付的项目费。

五、项目履行质量评价考核

本项目执行过程当中,中标服务方需采取各种切实举措,有效提升 12366 建设与管理质效,广西税务 12366 管理部门将依据国家税务总局对广西税务 12366 热线的相关考核情况对中标服务方所提供的服务进行考核,具体内容如下:

1. 中标服务方每月交付的工作人员出勤率应不低于 96%(应到岗人数不含产假、病假员工),人员有效工作时长(坐席人工服务时间、培训时间)不少于工作时长的 90%。

各月实际派驻人员少于 150 人,或实际出勤率低于 96%,人员有效工作时长低于 90%的,按比例扣减下月应支付的“12366 派驻人员工资薪金”的相应金额。

2. 根据国家税务总局对广西税务 12366 热线考核的相关要求,依据国家税务总局各项考核结果的通报及广西税务 12366 管理部门组织实施的考核抽查,对不达到服务质量标准的,按以下标准扣减中标服务商应得的服务费用。

(1) 日常工作情况考核

工作数量:坐席人员培训期结束正式上岗后,在咨询总量达到相应数量的情况下,工作年限一年以上的坐席工作人员月日均接起电话不少于 80 通/日/人。

接通率：确保 12366 热线月平均综合接通率（包含人工接通率和网络转人工接通率）高于 95%。

答复准确率：确保每月 12366 答复准确率（包含咨询答复准确率和小结规范性）高于 95%。

按时办结率：确保每月各类 12366 工单按时办结率超过 95%（其中服务投诉、涉税举报工单的按照办结率为 100%）。

答复满意率：确保每月答复满意度高于 95%。

以上指标当中,经考核每低 1 个百分点,按相应比率扣减当月中标服务商应得的服务费用。

（2）中标服务方需确保 12366 热线运行情况满足国家税务总局对省级税务机关绩效管理要求，如因 12366 热线本身被绩效扣分的，**每低 1 个百分点,按双倍比率扣减当月（当季或当年）中标服务商应得的服务费用。**

（3）中标服务方需有效提升 12366 热线运行质效，逐年提升广西税务 12366 在全国纳税人满意度调查当中的排名（每年有 5-10 名的提升，两年内提升至全国中等，即全国排名 18 名左右水平）。如相关目标未能实现的，**排名每降低一名,扣减当年中标服务商应得服务费用的 1%。**

（4）中标服务方需确保在国家税务总局开展的各项全国税务系统 12366 热线服务质效监测中，广西税务 12366 总分得分不低于全国中等水平（全国排名 18 名），**排名每降低一名,扣减当月（当季或当年）中标服务商应得服务费用的 1%。**

（5）当项目管理费发生扣减事项时，中标服务方须确保 12366 派驻人员工资薪金、12366 人员培训经费、热线运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。

（6）当项目产生的管理费用扣减超出原定项目管理经费 30%时，采购人可提前终止本合同。

（7）在以上考核项目当中，由于中标服务商管理出色，考核情况优于设定标准的，可参照相应标准从 12366 派驻人员工资薪金、热线运行管理经费、12366 人员培训经费三项经费的节余当中，按相应比例增加中标服务商项目管理费用，增加的上限为原定项目管理经费总金额的 50%。如以上经费无节余的，则不再增加项目管理费用。

3. 投标人如若中标，则广西税务 12366 管理部门以该投标人在投标方案中承诺的内容为项目履行质量评价考核的依据。

六、采购人和中标服务方双方权利和义务

（一）采购人权利和义务

1. 对中标服务方提供的服务有考核、评价的权利。

2. 对中标服务方提供的派驻人员有审查、测试、挑选、评价的权利。

3. 对中标服务方提供的派驻人员达不到 12366 热线工作要求或有违法违纪行为的，有将派驻人员退回并处理 12366 派驻人员的权利。

4. 为中标服务方从事 12366 热线建设工作提供相关的基础办公环境和办公设备。
5. 采购人按照标准工时工作制进行管理,对员工的管理需按照《劳动法》等国家相关法律开展和实施。
6. 除特殊情况外,采购人有按照合同约定准期支付合约服务费进度款的义务。
7. 采购人每季度对中标服务方支付的各项相关费用进行审核与成效评估,对项目节余经费的调剂进行指导,确保经费完全用于广西税务 12366 热线建设与管理。
8. 审定中标服务方拟定的相关服务制度和管理方案并在执行过程当中动态监督检查中标服务方管理与服务的实施及制度执行情况。
9. 如中标服务方或派驻的人员违反相关规定对广西税务 12366 造成重大负面影响或利益损害的,中标服务方需承担相应的连带责任,并可解除合同。

(二) 中标服务方的权利和义务

1. 按照规定的条件和数量提供派驻人员,所有派驻人员均为全日制派驻,不得从事其他兼职工作。
2. 按照国家税务总局 12366 管理规定、绩效考核要求实施 12366 管理,依据 12366 作业标准及广西税务 12366 管理部门相关工作要求开展日常管理工作。
3. 出具切实可行的方案,确保承接项目后,15 个工作日内形成符合条件的派驻人员队伍,首次实际派驻人数需达项目目标的 150 人派驻团队的 90%以上;25 个工作日内完整承接原有 12366 热线各项业务,确保各项工作顺利开展,同时确保 12366 接通率、答复准确率、按时办结率、答复满意率不低于本项目要求的指标。
4. 如中标服务方或派驻的人员违反相关规定对广西税务 12366 造成重大负面影响或利益损害的,中标服务方需承担相应的连带责任,直至解除合同。
5. 按照《劳动法》合法用工,足额、准时支付给派驻人员的工资薪金,足额为派驻人员缴纳社会保险,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。
6. 制定承接 12366 热线建设的管理方案和制度,并负责落实管理方案和制度,促进提升服务质效。
7. 因派驻人员个人原因,对广西税务 12366 造成较大负面影响或利益损害,以及经广西税务 12366 管理部门评价不符合 12366 人员条件、无法胜任 12366 热线及相关工作的,采购人有权将派驻人员退回中标服务方。对采购人退回的派驻人员,中标服务方应及时补充。
8. 中标服务方应严格执行采购人的有关保密制度,并根据相关要求以及采购人内部管理要求,对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密;若中标服务方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,中标服务方应承担相关法律责任。
9. 没有采购人书面授权及许可,中标服务方及中标服务方派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人

办公区。

10. 中标服务方不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的派驻人员实行严格管理，对于中标服务方派驻人员给采购人造成利益损害的，中标服务方应承担相关法律责任。

11. 中标服务方应于合约服务期满 5 个工作日内，中标服务方向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。

12. 中标服务方为满足本项目需求，确保 12366 纳税服务热线有效开展工作，应当为派驻人员提供各类型业务培训、非税收入业务培训。

13. 对采购人按月支付的合同标的费用进行综合管理。按以上规定按季度进行相应核算，项目结束后中标服务方、采购人对全部经费使用情况进行汇总清算。因中标服务方服务质量较低、考核标准未达标而产生的扣款或采购人向中标服务方多支付的经费及项目结余的各项经费，由中标服务方在项目结束后 20 个工作日内向采购人退还。

七、投标人需要针对本项目的项目采购需求制定方案和提出具体的措施。如投标人对相应指标提出正偏离的，需在制定完全响应相关的方案和措施的基础之上，另行制定支持正偏离的方案和措施，以实现对相应正偏离产生足够的支撑，确保相应的工作目标得以实现。

商务条款

一、付款方式：合同签订后，按月支付单月项目款（合同年度总金额/12，如上期结余的，需扣除相应结余款后，据实支付）。合同履行后，按 3 个月一个周期由甲方依据合同内容，考核项目履行质量及资金使用情况。如有资金结余的，相应抵减下期应支付的项目费。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。

二、项目服务期限：2 年（24 个月）。