

公开招标文件

采购项目编号： GPCGD23C500FG168F

采购项目名称：国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2023 年 12 月 14 日

温馨提示

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准）

- 一、 本中心项目全面由网上获取采购文件，不设线下售卖采购文件，请登录**广东省政府采购中心**网站（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html）按要求获取采购文件
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件递交截止时间之前 30 分钟内。
- 三、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 四、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望**获取**了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 五、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 六、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。
- 七、 第六部分投标格式仅供参考，如有与本项目采购公告正文及用户需求不一致，以公告正文及用户需求为准。

总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家税务总局揭阳市榕城区税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD23C500FG168F

二、采购项目名称：国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务项目

三、采购预算：220 万元，服务期：24 个月；

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求、**需要落实的政府采购政策**）

本项目拟采购导税服务一项，工作内容包括以下：

1、解答纳税人疑问、提供帮助，包括自助办税区网上申报辅导、自助办税（费）终端使用辅导、手机 APP 使用辅导、网络渠道咨询辅导。

2、根据《全程网上办清单》，辅导纳税人非接触式办税（费）。

3、辅导纳税人（缴费人）正确填写表证单书。

4、对纳税人（缴费人）办理涉税（费）事项的资料进行预审。

5、管理取号终端，资料预审通过后，为纳税人（缴费人）取号。

6、分流大厅纳税人（缴费人），避免造成大厅拥堵，并引导纳税人（缴费人）到正确场所办理涉税（费）事宜。

7、管理资料柜，定时检查资料柜资料存放情况。

8、保证办税服务厅环境整洁，保证税收宣传资料及各类表单整齐明晰。

9、维持办税服务厅秩序。

10、办税厅领导布置的其他工作内容等。

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业

本项目属于专门面向中小企业采购。

五、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供以下 2 种证明材料

之一：①经会计师事务所审计的 2022 年度财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》。

（3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。

（4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

（5）供应商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（可参照投标函相关承诺格式内容）。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。（根据财库〔2022〕3 号文，“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）。

（6）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。

2. 供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价人需提供相关证明资料）。

3. 本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包。

4. 已按要求获取本项目采购文件。

5. 前期为本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，不得参加该本次采购活动。

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，不得同时参加本采购项目投标。

7. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。供应商须为符合本项目采购标的对应行业（**租赁和商务服务业**）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。

注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函（服务）》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。

六、符合资格的投标供应商应当在 2023 年 12 月 14 日 起至 2023 年 12 月 21 日期间到

广东省政府采购中心网站获取采购文件。（供应商网上获取采购文件须知：供应商可登陆我中心网站供应商报名系统（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html），办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的获取采购文件时间内在该系统内选择需要获取采购文件的项目公告，填写好报名表后即视为已在规定时间内按要求获取了本项目采购文件。）

七、投标截止时间及开标时间：2024 年 1 月 4 日 9 时 30 分 00 秒（北京时间）

八、投标文件递交地点及开标地点：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 302 室

九、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：胡先生/龙小姐/王小姐

电话：020-83186839/83187196/83187191

联系地址：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

邮编：510030

邮箱：sczx3@gd.gov.cn

采购人联系人：邹小姐

电话：0663-8638906

联系地址：揭阳市榕城区东湖路一号

广东省政府采购中心

2023 年 12 月 14 日

第二部分 用户需求书

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

第一章 项目概述

一、背景

根据相关文件精神，我局按照精细化服务新要求，为进一步推广线上服务，推广“云管家”运营工作，提升导税服务质量，为纳税人提供高效便捷的纳税服务，拟通过政府采购的方式选定第三方合作公司进行供应服务。

二、项目基本情况

1. 项目名称：国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务项目。

2. 预算金额：220.00万元（人民币）。

3. 服务期限为 2 年（24个月）。

4. 人员数量：不少于20人。

5. 人员配置时间轮值安排：参照采购人工作时间。

6. 服务内容：

（1）解答纳税人疑问、提供帮助,包括自助办税区网上申报辅导、自助办税（费）终端使用辅导、手机APP使用辅导、网络渠道咨询辅导。

（2）根据《全程网上办清单》，辅导纳税人非接触式办税（费）。

（3）辅导纳税人（缴费人）正确填写表证单书。

（4）对纳税人（缴费人）办理涉税（费）事项的资料进行预审。

（5）管理取号终端，资料预审通过后，为纳税人（缴费人）取号。

（6）分流大厅纳税人（缴费人），避免造成大厅拥堵，并引导纳税人（缴费人）到正确场所办理涉税（费）事宜。

（7）管理资料柜，定时检查资料柜资料存放情况。

（8）保证办税服务厅环境整洁，保证税收宣传资料及各类表单整齐明晰。

（9）维持办税服务厅秩序。

（10）办税厅领导布置的其他工作内容等。

三、人员要求

（一）基本要求

1、具有中华人民共和国国籍；

2、遵守中华人民共和国宪法和法律，具有良好的政治思想素质和职业道德，有事业心和责任感，保密观念强，遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录；

3、具有较好的表达能力、观察能力、协调能力等；无违法犯罪记录；身体健康、无传染病史、听力正常，品行端正、遵纪守法、服务态度良好，具有履行相应岗位职责的能力或业务大厅同类工作经验，经培训后能通过采购人对对应岗位的考核；

4、大专或以上学历；

★5、投标人承诺，所投岗位人员未存在下列情况：

（1）曾因犯罪受过刑事处罚和受到党纪政纪处分的；违反计划生育政策的；涉嫌违纪违法正在接受审查尚未作出结论的；

（2）在各种招考中被认定有舞弊等严重违反纪律行为的；

（3）配偶已移居国（境）外或配偶、子女均已移居国（境）外的人员；

（4）法律、法规规定的其他情形。

（二）服务要求

★投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受采购人相关处罚（供应商投标时需提提供承诺函，可参照投标文件格式“承诺函”）。

根据相关文件要求，对导税服务人员有以下几点服务要求。

1、工作准则

（1）严格遵守办税服务厅管理规范，贯彻落实首问责任制度、领导值班制度、办税公开制度、一次性告知制度、全程服务制度、延时服务制度、预约服务制度、限时办结制度等服务制度。恪尽职守，勤奋工作，高质高效地完成办税服务厅各项工作任务。

（2）服从办税服务厅领导的工作安排和指示。正确、有效、及时地与同事及其它部门沟通，建立互信互助的团队合作关系。

（3）掌握业务知识和技能，发掘自身潜力，主动参与、积极进取。积极学习税法知识，主动掌握办税服务厅各项业务技能，努力提高自身的服务能力水平。

2、行为规范

（1）办税服务厅应保持良好的工作秩序，无论在工作时间还是非工作时间，工作人员均不得在办税服务厅进行与工作无关的活动；

（2）严格遵守办税服务厅考勤制度，按时上下班打卡签到和签退，不迟到，不早退，如需请假应提前请示办税服务厅领导；

（3）工作时间内，不擅离岗位，不串岗闲谈，不怠工，不务私，不得在工作期间吸烟、吃零食、打瞌睡、酒后上岗；

（4）不得在对外服务区域内使用手机，不得在工作期间因私过长时间使用手机，接打电话时不闲谈，不泄密；

（5）保持工作场所和公共区域的环境整洁，遵守办税服务厅的卫生值日制度。

(6) 工作台面上只摆放办公用品，不摆放与工作无关的用品，不摆放私人物品等。

3、礼仪规范

(1) 服务人员在着装规范、仪容仪表、行为举止、服务用语和岗位礼仪方面应遵守办税服务厅服务礼仪规范；

(2) 严格按照办税服务厅管理规范正确穿着工作服，穿着黑色皮鞋，听从办税服务厅领导的安排统一更换工作服，严禁便服与工作服混穿，严禁不同季节工作服混穿，不得私自拆改工作服样式；

(3) 税务服务人员形象应整洁大方，发型和面部应保持干净清爽，不染发，不蓄须，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴过多的夸张首饰；

(4) 工作人员应遵循办税用语礼仪原则，文明使用服务用语。

4、服务标准

(1) 办税服务厅服务人员应爱岗敬业，坚持为纳税人服务，在办税服务厅的各个工作岗位上履职尽责。严格遵守岗位礼仪，做好岗前准备、工作交接和班后整理。办税服务厅服务人员不得擅自离岗，如有必要离开岗位或处理紧急内部事务时，应提前告知值班领导进行协调。

(2) 办税服务厅各岗位职责：①导税咨询岗：服务人员应按照办税服务厅导税排班表轮流进行导税，在导税期间，服务人员应落实办税服务厅管理规范和首问责任制等服务制度，对于纳税人的咨询，应准确及时作出解答和指引，对于无法直接解答的问题，应做有效指引，帮助纳税人直至解决问题，服务人员应耐心指导纳税人有序排队取号、使用自助终端、填写表单等。工作人员应协助维护办税服务厅现场秩序，及时做出人流高峰预警，及时发现突发事件征兆等，并加强与窗口工作人员和值班领导的交流协作；②办税窗口：办税窗口服务人员应落实首问责任制、一次性告知制度、全程服务、延时服务、预约服务和限时办结等服务制度，按顺序叫号为纳税人办理业务，并对纳税人的咨询准确及时作出解答。如办税过程中出现岗位人员临时调整，A、B 角应迅速完成工作交接，如需离开工作窗口，应按规定摆放“暂停服务”工作牌，调整窗口叫号屏显示为“暂停服务”方可离开。下班后工作人员应及时整理当日工作单据，对事项办理的完整性、准确性进行复查，如需移交下一环节处理的须及时传递，并相应做好表证单书等资料的归档整理工作；③其他岗位：其他岗位、临时岗位的服务人员应服从办税服务厅领导的安排，认真完成领导交办的各项任务。

(3) 办税服务厅服务人员应按照领导的安排参加税务局组织的各类学习、会议和活动等，不逃避，不推诿。

三、其他服务要求

(一) 商务要求

1. 履约时间和地点：

1) 履约时间：政府采购合同签订次月起 24 个月(计划 2024 年 2 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日)。

2) 履约地点：国家税务总局揭阳市榕城区税务局相关业务办理点。

2. 报价要求：投标供应商报价中必须包括项目全部内容的费用，费用不管是否在报价书中单列，均视为报价总价中已包括该费用。中标方提供服务的所有人员费用包括但不限于工资、社保、加班补贴、津贴、各类补贴、工伤、交通事故、疾病等，均由中标人自行负责。

3. 验收要求：根据中标供应商的投标承诺、本采购文件的要求，以及行业标准、国家标准验收。采购人每月对服务实施情况进行考核，结合考核情况和服务效果进行验收。（验收考核办法见《国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务验收考核办法》）

4. 付款方式：

（1）服务费实行按月据实结算，如中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。

（2）经考核验收合格，中标人在次月开具正式税务发票原件交采购人，采购人在收到中标人发票的 30 日内办理支付手续，如遇节假日则支付期限顺延。采购人将服务费以转帐方式支付给中标人。

（二）培训要求

1. 岗前培训为了确保服务质量，新招聘人员上岗之前，中标人应按照采购人要求组织新招聘人员进行岗前培训。新招聘人员岗前培训的费用包含在中标人报价中。

2. 在岗培训中标人应根据服务具体需求，提供职业道德教育培训、日常专业培训和沟通技巧、形象气质等服务要求培训，并对工作中发现的问题及时处理，不断创新服务举措和提升服务水平。

3. 培训时间要求，为保障相关服务工作按时开展，中标人应当在签订政府采购合同后 5 个工作日内开展岗前培训工作，并在 30 个工作日内完成全部培训工作。针对首次考核不合格的服务人员，供应商应当在 5 个工作日内完成专项培训工作并进行复考。

4. 中标人配置的各类工作人员需按岗位均要求参加岗前培训，在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作职能和责任，而且具备了适合本岗位的心理素质、身体素质后方可上岗。

5. 在服务期间，中标人要组织在采购人服务场所的服务人员在专业培训机构进行每年不少于二次的专业岗位培训，以不断提高服务人员业务素质 and 业务能力。

（三）应急管理能力要求

1. 为了应对突发事件或异常情况，投标人应针对本项目制定相应的应急预案。内容应包含以下几个方面

（1）大厅舆情事件应急处理办法；

（2）劳动纠纷应急预案；

（3）工伤事故应急预案；

（4）突发群体或公共卫生事件应急预案等；

2. 应急预案应当具备针对性、科学性、可操作性和合规性。

-
3. 建立应急领导小组和组长，确保将事故应急处理的责任落实到位。
 4. 将办税服务厅可能出现的突发事件及异常情况进行分级管理，应急领导小组应当根据突发事件的不同级别，采取相应措施进行应急处理。

（四）一般要求

1. 政府采购合同签订时间：中标人自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。
2. 采购人在项目执行过程中定期核对供应商提供完成项目所配备的人员数量及相关信息，对于未按照采购文件或投标文件响应情况执行或存在不合理的部分有权下达整改通知书，并要求中标人限期整改，并根据违约情况扣除相应合同价款。
3. 中标人在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目的重大事项及其进度。
4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。
5. 在采购合同履行过程中发生的或与本合同有关的争端，供应商与采购人应通过友好协商解决，协商或调解不成的，由当事人依法维护其合法权益。
6. 政府采购合同文本的主要条款详见采购文件。
7. 本项目采购过程和合同履行过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行。
8. 中标人派到采购人提供服务的人员只与中标人存在劳动关系，与采购人不存在劳动关系。中标人负责派驻人员岗位工资福利、绩效工资、社保费、住房公积金、加班费、税费、管理服务费、派驻人员工服、培训费等其他相关费用，以及服务过程出现的经济补偿金等各项费用。中标人自行解决派驻人员劳动纠纷，并承担因此产生的一切法律责任和经济责任等。
9. 中标人承担派驻人员在本合同服务期限内发生的工伤（包括视同工伤）或意外事故造成的伤害的一切责任和费用，采购人不承担所有涉及供应商派驻人员的所有责任和各项费用。
10. 中标人履行本合同及供应商派驻人员履职过程中应承担保密义务，所知悉采购人及采购人工作人员的任何信息不得向第三方泄露。如违反相关规定泄露国家秘密的，应承担相应法律责任，泄露采购人其他秘密造成损失的，中标人应承担赔偿责任。
11. 中标人需按照国家相关劳动法规的规定合法用工、规范用工、自主用工。中标人应当与其派驻并为采购人提供服务的人员签订书面劳动协议，并按有关规定为这些人员缴纳所有应缴社保、工伤保险、失业保险和医保费用等国家规定的相关费用（中标人应将所投入人员相关资料，包括但不限于缴纳社保等费用凭证的复印件一份提交给采购人存档，原件交采购人校对）。中标人需将所有用工劳动合同及工人名册及基本情况等用工资料送采购人备案。
12. 凡进入工作场地的中标人工作人员需穿着统一工作服及佩戴工作证。
13. 采购人因政策调整或征管改革工作需要而进行的人员调整，中标人应根据采购人要求进行人员变化调整，并根据人员调整减少相应的管理费用，由此产生的其他费用由中标人承担。

（五）考核验收

国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务验收考核办法：

为做好国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务验收考核工作，促使中标人能够切实履行服务标准，提升服务质量，制定本办法。

一、验收考核主体：国家税务总局揭阳市榕城区税务局（采购人）

二、验收考核对象：（中标人）

三、验收考核目的

促进中标人进行制度化、规范化、科学化管理，切实履行服务标准，不断完善和提升服务管理工作水平，确保采购人正常运转。

四、验收考核内容

包括但不限于公司运营规范、日常服务质量、业务能力三部分。

五、验收考核方法

（一）导税服务验收考核由国家税务总局揭阳市榕城区税务局第一税务分局（以下简称“一分局”）负责具体实施。

（二）验收考核工作采取发放调查问卷的方式进行。

（三）一分局可根据工作需要决定调查问卷发放的范围。

（四）在采购人每月结算服务费前，原则上要组织一次验收考核工作。根据收回调查问卷的平均得分评定中标方的服务工作评价，其中得分 ≥ 90 的评价为优秀； $90 > \text{得分} \geq 75$ 的评价为良好； $75 > \text{得分} \geq 60$ 的评价为基本合格；得分 < 60 评价为不合格。

（五）若中标方当期的服务工作评价为基本合格，采购人将要求中标方在一周内完成整改，如逾期未按要求完成整改，采购人将扣除中标方当月的服务费的 3%。

（六）若中标方当期的服务工作评价为不合格，采购人将扣除中标方当月的管理服务费的 3%，并在一周内完成整改。逾期未按要求完成整改将扣除中标方当月的服务费的 5%。

（七）若中标方在一个年度内出现连续两次服务工作评价为不合格，采购人有权随时终止合同，且不需承担任何法律责任。

（八）验收考核范围暂按《服务质量验收考核表》进行考核，满分 100 分，采购人有权在服务合同规定的服务范围内修改。

附件：

服务质量验收考核表

项目名称：

督查项目	考核内容	评分	权重	得分
工作要求	1. 严格遵守办税服务厅管理规范，贯彻落实首问责任制度、导税服务制度、办税公开制度、一次性告知制度、全程服务制度、延时服务制度、预约服务制度、限时办结制度等服务制度。恪尽职守，勤奋工作，高质高效	10	10%	

	地完成办税服务厅各项工作任务。			
	2. 服从办税服务厅领导的工作安排和指示。	6	6%	
	3. 积极学习和掌握办税服务厅各项业务知识和技能。	6	6%	
	4. 及时整理当日工作单据，对事项办理的完整性、准确性进行复查，及时传递文件移交至下一环节，做好表证单书等资料的归档整理工作。	6	6%	
	5. 耐心指导纳税人有序排队取号、使用自助终端、填写表单等，并对纳税人的咨询准确及时作出解答。	6	6%	
	6. 参加税务局组织的各类学习、会议和活动等，不逃避，不推诿。	6	6%	
	7. 严守保密纪律，严禁私自保存、传递涉税信息等。	10	10%	
本项得分小计		50	50%	
行为礼仪 要求	1. 在办税服务厅保持良好的工作秩序，不在办税服务厅进行与工作无关的活动。	2	2%	
	2. 在办税服务厅不出现串岗闲谈，忌工务私的行为。	4	4%	
	3. 在工作期间不出现吸烟、吃零食、打瞌睡、酒后上岗的行为。	2	2%	
	4. 不在对外服务区域内使用手机，不在工作期间因私过长时间使用手机，接打电话时不闲谈，不泄密。	6	6%	
	5. 保持工作场所和公共区域的环境整洁，遵守办税服务厅的卫生值日制度。	4	4%	
	6. 工作台面上只摆放办公用品，不摆放与工作无关的用品，不摆放私人物品等。	4	4%	
	7. 按照办税服务厅管理规范正确穿着工作	6	6%	

	服，穿着黑色皮鞋。			
	8. 形象整洁大方，发型和面部保持干净清爽，不染发，不蓄须。	4	4%	
	9. 不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴过多的夸张首饰。	4	4%	
	10. 遵循办税用语礼仪原则，文明使用服务用语。	4	4%	
本项得分小计		40	40%	
遵守考勤制度情况	1. 遵守上下班考勤制度，按时上下班打卡签到和签退，没有迟到、早退现象。	5	5%	
	2. 执行请销假制度，不存在无故缺勤，未履行请假手续擅自离岗现象。	3	3%	
	3. 执行会议制度，没有无故缺席或迟到早退现象。	2	2%	
本项得分小计		10	10%	
综合得分		100		

说明：1. 评分表满分 100 分，每个评分项均按实进行打分评价；

2. “分数合计”为各评分项的得分之和；

3. 计分标准：优秀：得分 ≥ 90 ；良好：90 $>$ 得分 ≥ 70 ；基本合格：70 $>$ 得分 ≥ 60 ；不合格：得分 < 60 ；

考核方代表：

被考核方代表：

日期：

日期：

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购由中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标供应商在收取《中标通知书》前应向集中采购机构交纳采购代理费（以到达集中采购机构开户银行帐户为准），该费用按照中标总金额以差额定率累进法（如下表）计算：

中标金额 (百万元)	1 以下	1-5	5-10	10-50	50-100	100-1000	1000 以上
费率	1.5%	0.8%	0.45%	0.25%	0.1%	0.05%	0.01%

例如：某服务采购项目中标金额为 400 万元，采购代理费金额计算如下：

$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$

$(400 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 2.4 \text{ 万元}$

收费 = $1.5 + 2.4 = 3.9$ 万元

3. 采购代理费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行帐号以集中采购机构发出的交纳采购代理费通知书中指定的银行帐号为准。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

三、 招标文件

1. 招标文件的构成

- 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书文本
- 6) 投标文件格式
- 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等

2. 招标文件的澄清更正

- 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有已按要求获取招标文件的投标供应商，已按要求获取招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，

该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时**已按要求获取**招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 2.2 **投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。**

四、 投标文件的编制和数量

1. 投标的语言
 - 1.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。
2. 投标文件编制
 - 2.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。
 - 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
 - 2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
 - 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。
3. 投标报价及计量
 - 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
 - 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。
4. 投标文件的数量和签署
 - 4.1 投标供应商应编制纸质投标文件正本一份和副本五份及电子版（需为投标文件正本扫描件）一份，投标文件的副本可采用纸质正本的复印件。每套纸质投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若电子版及副本与纸质正本不符，以纸质正本为准。
 - 4.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的

代表签字或盖章。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

- 4.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
- 5. 投标文件的密封和标记
 - 5.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
 - 5.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
 - 5.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
 - 5.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

- 1. 投标文件的递交
 - 1.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
 - 1.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
 - 1) 迟于投标截止时间递交的；
 - 2) 投标文件未密封的。
 - 1.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
- 2. 投标文件的修改和撤回
 - 2.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
 - 2.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 1. 询问
 - 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采

购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：

- 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；已按要求获取采购文件的本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自获取采购文件之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；
- 2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2 质疑联系人：陈先生/龚小姐

电话：020-83187086/83196816；邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn（推荐使用）

地址：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼质管科；邮编：510030

3. 投诉

3.1 投标供应商对采购人或集中采购机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2 政府采购监督管理机构名称：财政部国库司政府采购监督裁决处

地 址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电 话：010-68513070，68519967

八、合同的订立和履行

1. 合同的订立

1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆中国政府采购网上传政

府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。中国政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间。

2. 合同的履行

2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

九、 保密和披露

1. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

2. 采购人或采购中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

3. 在采购人或采购中心认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购中心无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

十、 适用法律

1. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

三、 评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
2. 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。
3. 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。
4. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - 4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - 4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - 4.3 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；
 - 4.4 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；
 - 4.5 不同投标人的投标文件相互混装；

四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
 - 2.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审

认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

2.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。

2.4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
权重	90 分	10 分

3.2 技术评审

技术评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术评审表》；

3.3 商务评审

商务评分项明细及各单项所占权重详见附表四：《商务评审表》

3.4 价格评审

3.4.1 投标报价错误的处理原则：

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；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。

3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.4.2 政府采购政策性扶持（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）：**（本项目不适用）**

1) 承接本项目服务的为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值范围为 15%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_1)$ ；

2) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；

-
- 3) 符合中小企业扶持政策的投标供应商应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
 - 4) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件；
 - 5) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；
 - 6) 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；
 - 7) 本文件所称中小企业，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。
- 3.4.3 评标价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。
 - 3.4.4 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：
$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$
 - 3.5 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。
 - 3.6 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：
 - 1) 分值汇总计算错误的；
 - 2) 分项评分超出评分标准范围的；
 - 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
 - 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。
4. 中标供应商的确定
 - 4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。
 - 4.2 中标价的确定：除了按 3.4.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。
 - 4.3 根据评标委员会的评标结果，采购人依法确定中标供应商，也可以事先授权评标

委员会直接确定中标供应商。

5. 发布中标结果

5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果：中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

5.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。

5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

审 查 项 目	要 求
资格性审查	与公告中投标供应商资格要求一致

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
	2.对标的没有报价漏项。
	3.提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
	4.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章。
	5.“★”号条款满足招标文件要求。
	6.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
	7.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价，投标人按规定书面确认。
	8.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	9.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	10.如果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，将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；投标人应能证明其报价合理性。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 如果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，将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。

附表三：技术评审表

技术评审表

序号	评审内容	评审细则	分值
1	服务要求--“工作准则”响应情况	1. 投标人对采购需求“服务要求”--“工作准则”相关要求响应情况： （1）完全满足且优于采购要求，得12分； （2）完全满足采购要求，得7分； （3）不能完全满足采购要求，得2分； （4）未提供或其他，0分。	12
2	服务要求--“行为规范”响应情况	2. 投标人对采购需求“服务要求”--“行为规范”相关要求响应情况： （1）完全满足且优于采购要求，得18分； （2）完全满足采购要求，得12分； （3）不能完全满足采购要求，得6分； （4）未提供或其他，0分。	18
3	服务要求--“礼仪规范”响应情况	3. 投标人对采购需求“服务要求”--“礼仪规范”相关要求响应情况： （1）完全满足且优于采购要求，得12分； （2）完全满足采购要求，得7分； （3）不能完全满足采购要求，得2分； （4）未提供或其他，0分。	12
4	服务要求--“服务标准”响应情况	4. 投标人对对采购需求“服务要求”--“服务标准”相关要求响应情况： （1）完全满足且优于采购要求，得12分； （2）完全满足采购要求，得7分； （3）不能完全满足采购要求，得2分； （4）未提供或其他，0分。	12

5	培训管理能力	<p>根据投标人对项目需求“其他服务要求”——“培训要求”相关要求，针对本项目制定培训管理方案进行评审：</p> <p>（1）完全满足且优于采购要求，得 9 分；</p> <p>（2）完全满足采购要求，得 6 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购要求，得 3 分；</p> <p>（4）未提供或其他，0 分。</p>	9
6	应急管理能力	<p>根据投标人对项目需求“其他服务要求”——“应急管理能力要求”相关要求，针对本项目制定培训管理方案进行评审：</p> <p>（1）完全满足且优于采购要求，得 8 分；</p> <p>（2）完全满足采购要求，得 5 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购要求，得 2 分；</p> <p>（4）未提供或其他，0 分。</p>	8
7	履约经验	<p>投标人自 2020 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）以来类似项目的履约经验的，每提供 1 个履约经验证明材料得 2 分，最多得 10 分。</p> <p>同时提供上述履约经验的合同复印件及至少 1 次合同款项银行转账凭证复印件或截图，否则不得分。注：类似项目指：营业（业务）大厅窗口综合服务。</p>	10
8		<p>每投入 1 名具有 1 年以上(含 1 年)窗口服务工作经验的服务人员的得 1 分，最多得 6 分。</p> <p>注：同时提供上述相关人员曾担任过对应岗位用工单位出具的具体工作内容介绍证明(加盖原用工单位公章)，否则不得分。</p>	6
9	服务人员素质	<p>投标人承诺所投入人员均为大专或以上学历的，得 3 分。</p> <p>投标时需提供承诺函，可参照投标文件格式“承诺函”。</p> <p>否则不得分。</p>	3
合计		90	

国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务

项目

合同书

项目编号:

投标人投标表示认可合同载明的全部事项。中标人应在中标（成交）通知书发出之日起 10 日内将签字盖章合同文本提交采购人，投标人投标时应就合同签订事项作出承诺。

甲 方：

电 话： 单位地址：

乙 方：

电 话： 单位地址：

根据项目公开采购（采购编号： XXXXXX） 的采购结果，乙方为____，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及本项目招标文件的要求、乙方投标文件的承诺和中标通知书的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，就甲方将本项目委托乙方实施服务事宜，一致同意签订本合同如下：

第一条 项目服务范围

本项目服务地点为国家税务总局揭阳市榕城区税务局相关业务办理点。

第二条 项目管理范围

导税服务内容：

- （1）解答纳税人疑问、提供帮助,包括自助办税区网上申报辅导、自助办税（费）终端使用辅导、手机 APP 使用辅导、网络渠道咨询辅导。
- （2）根据《全程网上办清单》，辅导纳税人非接触式办税（费）。
- （3）辅导纳税人（缴费人）正确填写表证单书。
- （4）对纳税人（缴费人）办理涉税（费）事项的资料进行预审。
- （5）管理取号终端，资料预审通过后，为纳税人（缴费人）取号。
- （6）分流大厅纳税人（缴费人），避免造成大厅拥堵，并引导纳税人（缴费人）到正确场所办理涉税（费）事宜。
- （7）管理资料柜，定时检查资料柜资料存放情况。
- （8）保证办税服务厅环境整洁，保证税收宣传资料及各类表单整齐明晰。
- （9）维持办税服务厅秩序。
- （10）办税厅领导布置的其他工作内容等。

第三条 服务标准及目标要求

合同的服务标准以客户需求书载明的内容为准。

第四条 采购项目期限

1、服务期限为 24 个月。本次合同期限为 2024 年 2 月 1 日至 2026 年 01 月 31 日止。

若因国家政策规定发生变化，或乙方在合同期内发生违法违规行或者违约行为，甲方有权提前终止合同。

2、乙方必须在合同签订之日起 15 日内进场实施管理，否则视为违约，合同终止，由此造成甲方的损失应由乙方负责赔偿。

3、未经甲方同意，乙方不得在合同期限内将服务项目转包或分包，否则，视为乙方违

约，甲方可以解除服务合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予相应的经济赔偿。

第五条 项目服务费用支付方式

1、服务费按月结算，按照《服务质量验收考核表》进行考核，经考核验收合格，服务费用在甲方收到乙方提供合法有效的增值税发票和《导税服务费用计算清单》后 30 个工作日内付清，如遇节假日则支付期限顺延。甲方将服务费以转帐方式支付给乙方。（服务费用包括但不限于工资、社保、加班补贴、津贴、各类补贴、工伤、交通事故、疾病等）

服务内容	月计金额	年合计金额	合同总计金额
导税服务项目			

2、在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费、管理费均由乙方负担。

3、甲方对乙方履行政府采购合同情况进行检验和评价，以确认其是否按合同约定履行义务的活动，验收考核办法见《国家税务总局揭阳市榕城区税务局导税服务验收考核办法》。

4、乙方收款账号信息：

乙方开户名称：_____

乙方开户银行：_____

乙方银行账户：_____

如乙方的银行名称和账户有变更，应在变更之日 24 小时以内以书面形式通知甲方。如乙方未按合同约定通知的，因此造成的一切损失和风险由乙方承担，甲方和乙方自行承担各自的资金拨转费用。

第六条 双方权利义务

（一）甲方权利义务：

1、甲方有权监督检查乙方提供外包服务的质量，对乙方及其工作人员履行义务不符合要求的，有权提出纠正。甲方有权向乙方提出业务外包管理的意见和建议。

2、甲方有权对乙方派出人员进行定期或不定期的考核及体检，对不符合甲方要求的人员有权要求乙方更换，乙方必须无条件按甲方要求在 5 个工作日内更换人员。乙方不在 5 个工作日内更换的，视为乙方违约；经甲方再次要求后，乙方仍不更换的，甲方有权解除合同，乙方自行承担由此造成的损失。

3、甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门的文件，需要对本合同所约定的服务范围、服务方式、服务时间作相应调整的，乙方及其服务人员必须无条件接受相应调整。如调整超出双方约定的服务范围的，双方另行协商超出部分的收费事宜。

4、在乙方提供服务时，如对甲方的设备造成了损坏，甲方有权要求乙方赔偿，乙方应照价赔偿或更换同等设备。若因设备的损坏引起其他损失的，乙方应作出合理赔偿。（以甲

乙双方协商或行政仲裁的结果赔偿)。

5、甲方负责提供乙方需要的有关办公用品及工作需要的特殊劳动保护用品，保证工作的有效运作。

6、甲方应按照本协议规定及时并足额的向乙方支付费用。

(二) 乙方权利义务：

1、乙方有权要求甲方按时支付服务费用。

2、履行本合同约定的义务，按照法律、法规和有关规定及本合同的约定，制定该项目管理制度，开展服务管理活动。

3、将制定该项目的管理制度送甲方审议，有异议的双方应当进行协商。

4、乙方应当对为甲方配置的导税服务人员进行必要的培训（包括但不限于上岗培训、专业培训等）。

5、乙方要加强对工作人员的安全生产教育，加强安全措施，确保人身安全。服务期间所出现的及所造成的安全、工伤事故由乙方负责。

6、乙方要根据甲方要求，导税服务人员须签订《保密承诺书》，确保导税服务人员保守甲方的国家秘密和其他保密信息，导税服务人员非得到甲方授权时，不得对现场的设备或者存储、处理、传输的数据和应用程序进行删除或者修改，也不得复制或外传。

7、乙方派到甲方提供管理服务的人员只与乙方存在劳动关系，与甲方不存在劳动关系。乙方负责其工作人员的日常管理、工资、工服、社保、医疗、意外保险及培训等的费用。更换派驻甲方的工作人员之前，需与甲方沟通，征得甲方的同意。

8、乙方须在本合同生效之日起十个工作日内向甲方提交服务主要从业人员（具体见招标文件）花名册以及学历证书等相关文件（提供加盖企业公章的复印件），对不合格人员乙方应及时调整。经双方确认的主要从业人员名册作为基础资料保存。

9、在本协议期限内，乙方所配置的导税服务人员的劳动合同到期前，乙方应优先续签劳动合同，到期未续签的，甲方有权要求乙方在指定期限内另行配置符合甲方要求的其他导税服务人员，不得因乙方员工离职影响甲方的工作。

第七条 违约责任

1、乙方违反本合同约定，工作未能达到标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2、在本合同服务期限内因乙方的过失造成甲方或第三方人身或财产损失的，乙方应按实际情况承担相应的赔偿责任。

3、任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于三个月服务费用的违约金。

4、本合同在执行期间，如遇到不可抗力致使合同无法履行时，甲乙双方应当按照有关法律、法规及有关规定协商处理。

5、乙方派到甲方提供管理服务的人员违反法律、法规和有关规定的，甲方应当及时制止，乙方也可根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止、提请有关部门处理，如造成损坏，由甲乙双方对损失部位、设施、设备进行经济评估，并协商其赔偿费用由甲方或用人承担；如因乙方人员故意或者过失造成甲方物业财产损失的，赔偿费用由乙方承担，乙方自行追究乙方员工责任。

6、乙方应履行不得“围猎”税务人员的义务，乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参加其政府采购活动。

7、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第八条 保密条款

1、保密内容：包括但不限于提供服务过程中乙方了解的甲方信息及相关资料；甲方交予乙方的任何资料、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录等。

2、涉密人员范围：乙方公司知情人员及服务人员。

3、保密期限：永久。

4、乙方未经甲方同意，不得将所接触到保密内容作其他用途或以任何形式故意泄露给第三方，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

第九条 不可抗力

1、不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其他双方认定的不可抗力事件。

2、任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，发生不可抗力一方应尽快将事故通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十条 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，双方应及时协商解决，若经协商不能达成协议时，可甲方所在地人民法院提起诉讼。诉讼期间，双方应继续执行合同其余部分。

第十一条 合同生效及其他

1、本合同签订后甲乙双方需要变更合同条款或有其他事项需要补充约定的，应当在协商一致后以书面形式签定补充协议。

2、合同壹式柒份，其中甲方执叁份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份，政府采购监督管理部门壹份。自双方代表人签字并加盖公章次月起生效。

3、合同未尽事宜，双方签订补充协议。签订补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十二条 合同终止

1、有以下情形之一，本合同终止：

（1）本合同期限届满；

-
- (2) 甲、乙双方书面协定提前终止本合同；
- (3) 因不可抗力导致合同无法履行的；
- (4) 本合同项目下的条款内容被行业主管部门或者法院、仲裁机构认定为无效，而导致本协议完全无法执行时提前终止；
- (5) 其他非因双方过错导致合同终止的。
- 2、如果一方严重违反合同，并在收到对方违约通知书后 30 天内仍未能改正违约的，另一方应立即终止本合同，并要求违约方赔偿给守约方造成的经济损失。
- 3、因机构体制改革或政策变更导致合同无法履行，本合同终止。
- 4、无论因何种原因终止本合同，乙方应确保其导税服务人员本着诚实守信的原则完成交接工作，并继续承担有关保密义务。

甲方（盖章）：国家税务总局揭阳市榕城区 乙方（盖章）：
税务局

代表人（签名）：

代表人（签名）：

开户行：

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	36
2.	报价表	40
3.	投标函	42
4.	资格证明文件	44
5.	同类项目业绩介绍	52
6.	一般商务条款偏离表	53
7.	实施计划	54
8.	采购代理费支付承诺书.....	56
9.	唱标信封（独立封装）.....	57

注：请投标供应商按照以下要求的格式（**按需选用**）、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

(子包/包组号)：_____

投标供应商名称：_____

日期：_____年____月____日

1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》 各项)	自查结论	证明资料
资格性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	6.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	7.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
符合性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	6.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	7.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	8.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	9.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	10.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
1		见投标文件（） 页
2		见投标文件（） 页
3		见投标文件（） 页
4		见投标文件（） 页
5		见投标文件（） 页
6		见投标文件（） 页
7		见投标文件（） 页
8		见投标文件（） 页
9		见投标文件（） 页
.....		见投标文件（） 页

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.4 技术商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称：_____ 采购项目编号：_____ 子包/包组号：_____

分项	金额(元)
服务	
其他费用	
24 个月总报价	(大写) 人民币 _____ 元整 (¥ _____)

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容
及采购代理服务费。

2. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额
含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予
人民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、
佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

2.2 投标明细报价表

采购项目名称：_____ 采购项目编号：_____ 子包/包组号：_____

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计（元）	说明
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
三、总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以报价一览表为准）							

- 注：1) 以上内容必须《报价一览表》一致。
- 2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；
- 3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；
- 4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

3. 投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的（项目名称）项目的招标[采购项目编号为：_____]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的（项目名称）招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

_____（投标供应商名称）作为投标供应商正式授权_____（授权代表全名，职务）代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本__份，副本__份，电子文档__份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

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

（四）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（五）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。

（九）我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）我方承诺未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。

(十二) 我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十三) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十四) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____. 邮政编码：_____.

电 话：_____.

传 真：_____.

代表姓名：_____. 职 务：_____.

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用 **市场监督管理局** 统一印制的法定代表人证明书格式；对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供**投标分支机构负责人身份证明书**）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经 营 范 围： _____。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于_____（国家或地区）的_____（投标供应商名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权_____（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就_____项目采购[采购项目编号为_____]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

4.4 联合体共同投标协议书

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

(乙公司全称)

(.....公司全称)

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个投标供应商的身份共同参加（采购项目名称） （采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下:

1. _____作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目 部分，（乙公司全称）
负责本项目 部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员 （公司全称） 为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额 % 的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式 份，随投标文件装订 份，送采购人 份，联合体成员各

一份；副本一式___份，联合体成员各执___份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章） ……公司全称（盖章）
法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖
章）

 年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.5.1 经会计师事务所审计的 2022 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》。

4.5.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 提供相应证明材料)

4.5.3 设备及专业技术能力情况表:

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员:			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.

2.

3.

4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的, 应提供由市场监督管理部门出具的变更证明文件。

4.8 承诺函：（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致： 采购人名称

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4.9 中小企业声明函（承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员___人，营业收入为___万元，资产总额为___万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

4.10 残疾人福利性单位声明函

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☐不符合）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☐非残疾人福利性单位）制造的货物（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（承担工程/提供服务）（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：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

7. 实施计划

7.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括：

- 7.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）
- 7.1.2 针对本项目的组织实施方案
- 7.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 7.1.4 项目整体验收计划
- 7.1.5 培训计划
- 7.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

7.2 项目人员安排

7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

7.3 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

7.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵中心组织的(采购项目名称)招标中获中标（采购项目编号：_____），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）：

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《**投标明细报价表**》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）、《**中小企业声明函**》（如有）、《**残疾人福利性单位声明函**》（如有）、《**监狱企业证明文件**》（如有）
- 9.3 投标文件正本扫描电子版
- 9.4 采购代理费支付承诺书

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1: 询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

我单位已按要求获取采购文件并准备参与（项目名称）项目（采购文件编号： ）的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、-----（事项一）

（1）-----（问题或条款内容）

（2）-----（说明疑问或无法理解原因）

（3）-----（建议）

二、-----（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

_____年__月__日

2: 质疑函格式

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

.....

法律依据:

.....

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章): 公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

3: 投诉书格式

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:
地 址: 邮编:
法定代表人/主要负责人:
联系电话:
授权代表: 联系电话:
地 址: 邮编:
被投诉人 1:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:
被投诉人 2
.....
相关供应商:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:
采购项目编号: 包号:
采购人名称:
代理机构名称:
采购文件公告: 是/否 公告期限:
采购结果公告: 是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向_____提出质疑,质疑事项为:

.....
采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:
事实依据:
.....
法律依据:
.....

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。