

公开招标文件

采购项目编号：GPCGD24C500FG036F

采购项目名称：国家税务总局广州市税务局 2024 年广东省
电子发票技术咨询服务项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2024 年 5 月 6 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、每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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。

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”）受国家税务总局广州市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局广州市税务局 2024 年广东省电子发票技术咨询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：GPCGD24C500FG036F

二、采购项目名称：国家税务总局广州市税务局 2024 年广东省电子发票技术咨询服务项目

三、采购预算：128.67 万元，服务期：6 个月零 13 天。

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）

1. 通过远程电话及网络在线咨询方式提供服务，咨询坐席人员、场地、设备、线路等均由中标人提供。中标人已有对外专用服务热线号码（提供相关证明材料）且能够为本项目设置专席（提供相关承诺），或为本项目增设专用服务热线号码（提供相关承诺），该号码用于与 12366 热线系统对接建立转接功能，解答所有增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台业务等相关系统操作问题。

12366 热线系统通过将专用服务热线号码维护到 12366 热线系统自动语音，进行对接配置后实现转接功能。

2. 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）、《关于落实运用政府采购政策支持乡村振兴的通知》（财库〔2021〕19 号）等。

本项目非专门面向中小企业采购项目。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：商务服务业

本项目不接受联合体投标。

五、投标供应商资格：

1. 供应商应具备《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，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/报价的，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。（投标时提供以下 2 种证明材料之一：

a. 2022 或 2023 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；

b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

（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，投标人需提供相关证明资料）。

3. 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。

4. 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。

5. 已按要求获取本项目采购文件。

六、符合资格的投标供应商应当在2024年5月6日起至2024年5月11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：2024年5月27日09时30分00秒（北京时间）

八、投标文件递交地点：广州市越华路112号珠江国际大厦三楼303室

九、开标时间：2024年5月27日09时30分00秒（北京时间）

十、开标地点：广州市越华路112号珠江国际大厦三楼303室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：胡工/龙工/王工

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：谢先生

电话：020-8363 7061

联系地址：/

广东省政府采购中心

2024 年 5 月 6 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。

★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（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★投标人必须承诺投标文件中所响应提供的资料属于真实有效的，有异议时，中标人必须在采购人提出后5个工作日内提供相关资料原件复核。如不能在规定时间内提供原件复核的，将上报有关监管部门（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

一、项目概述

广东 12366 纳税缴费服务热线（以下简称“12366”）是利用国家税务总局统一的热线系统软件建设的，以 12366 为特服号码，以全省省级集中呼入和呼出、远程支持的运作模式，为广东省全省纳税人提供税费咨询的服务平台。12366 自成立以来，始终秉承“用心倾听、真诚服务”的服务宗旨，经过多年的发展和完善，已逐步成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的桥梁和纽带。

为深化税务系统“放管服”改革，优化税收营商环境，提升企业开办效率，降低企业开办成本，国家税务总局推行全面数字化的电子发票、增值税电子发票公共服务平台，为纳税人免费提供电子发票开具、交付、下载、查询等基础功能。

根据《国家税务总局广东省税务局关于推行增值税电子发票公共服务平台（优化版）的通告》（国家税务总局广东省税务局通告2020年第11号）、《国家税务总局广东省税务局关于全面数字化的电子发票开票试点全面扩围工作安排的通告》（国家税务总局广东省税务局公告2022年第13号）工作部署的要求，结合 12366 实际运行情况，为解决增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化系统推行后，纳税人开具和使用增值税发票过程中遇到的系统操作问题，决定采用购买第三方服务的方式，通过12366接入咨询专线，做好增值税电子发票公共服务平台及电子发票服务平台上线、推广、运行期间各项纳税服务保障工作。

二、服务期限

本项目服务期限为6个月零13天。

三、服务方式

通过远程电话及网络在线咨询方式提供服务，咨询坐席人员、场地、设备、线路等均由中标人提供。中标人已有对外专用服务热线号码（提供相关证明材料）且能够为本项目设置专席（提供相关承诺），或为本项目增设专用服务热线号码（提供相关承诺），该号码用于与12366热线系统对接建立转接功能，解答所有增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台业务

等相关系统操作问题。

12366热线系统通过将专用服务热线号码维护到12366热线系统自动语音，进行对接配置后实现转接功能。

四、服务需求

（一）总体要求

本项目以建设统一的 12366 为目标，提供专业化、规范化、标准化服务。本项目服务期限内需要不少于 20 名的一线坐席人员。本项目坐席人员、场地、设备、线路等均由中标人提供并负责管理。中标人按照采购人要求负责相关场地、设备、线路及人员的招聘管理等，配合采购人对 12366 的管理工作，共同完善服务规范和绩效管理、人员管理、日常管理等制度体系建设；中标人需提供灾备方案和应急处理预案，确保电子发票咨询专线与 12366 热线系统连接畅通。

电子发票系统操作咨询服务主要工作是：税务 UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。因此，中标人应对增值税电子发票公共服务平台、税务 UKey、电子发票服务平台业务有十分充分的理解，熟悉相关系统知识和办税流程，中标人需平滑承接增值税电子发票公共服务平台、税务 UKey、电子发票服务平台等发票电子化的系统操作咨询业务。

本项目涉及的一切经营费用及管理费用均应包含在本次投标总价中，应包含中标人按照采购人的要求安排服务人员外出工作产生的所有费用。

（二）服务内容

1. 热线咨询服务：负责税务 UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。

2. 协助配合采购人工作：处理采购人转办的咨询业务，协助办理采购人转办的工作。

3. 紧急问题响应：对于由局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向采购人报告，并提供纳税人诉求信息。

4. 开展咨询分析：统计汇总咨询服务数据信息，定期、不定期开展分析并出具咨询服务的分析报告，报告主要内容包括各类业务量，常见问题，服务改进建议及方案等，具体要求由采购人明确。

5. 服务能力要求：提供增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台系统操作辅导材料，热点难点问题分析、服务能力证明材料，对于税务部门的增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台（包括电子发票申请、领用、开具、使用等业务流程及系统操作）要提供详细的操作文档。

（1）增值税电子发票公共服务平台相关信息可参考：“广东省税务局网站>新闻动态>专题专栏>历史专题>增值税发票管理系统 2.0 版”的税务 UKey 资料。链接如下：

https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/zzsfpxt/ztzl_lists.shtml

(2) 增值税电子发票公共服务平台操作手册可参考：“广东省税务局网站>纳税服务>下载中心>其他下载”的《增值税发票开票软件（税务 UKey 版）操作手册》、《增值税专用发票电子化试点纳税人操作指引》，链接如下：

https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/qtxz/common_list.shtml

(3) 电子发票服务平台相关信息可参考：广东省税务局网站>新闻动态>专题专栏>“12366 即问即答”之“全面数字化的电子发票”系列课件，链接如下：

https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/qdfpxlkj/ztzl_12366jwjd.shtml

6. 呼叫中心灾难备份服务：提供呼叫中心灾备方案包括语音网络的切换及回切服务和呼叫中心系统灾备服务。

7. 其他按采购人要求开展相关工作。

(三) 服务人员要求

1. 中标人应制定项目团队建设方案，方案内容要求包括但不限于制度建设、组织建设、团队建设经费投入。

团队建设方案要综合考虑团队制度、团队成员、团队氛围三维度。团队制度方面，制度建设要符合本项目的实际情况及需求，要具备可行性及可操作性；团队成员方面，要注重团队成员综合素质、专业及能力，要能够充分发挥成员的优势，要满足本项目的服务需求；团队氛围方面，要着眼团队成员精神面貌、团队凝聚力及归属感，要举办团队文化活动，形成良好的文化氛围。

2. 人员配置要求

为满足纳税人的技术及业务咨询服务需求（业务不可中断），中标人需在合同签订之日起 1 个工作日内提供项目所需人员，并完成相应培训（需提供与需求相关的培训课件和培训记录），人员学历为大专或以上。

3. 一线坐席人员要求

(1) 具有一定的基本业务知识；具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，主要负责受理、整理、回复来源于电话、网络等各渠道的本项目相关业务的受理和解答。

(2) 本科（或以上）学历人员比例不低于总人数（20 人）的 30%，且从事呼叫中心相关工作年限超过一年（或以上）的人员比例不低于 60%。

(3) 中标人应建立科学合理的培训和管理体系，确保项目服务人员具备增值税电子发票公共服务平台所有系统软件操作业务技能，熟练掌握平台的使用方法，熟悉常见问题的处理办法。同时还应学习相关税费政策法规，具备相应的基础业务知识。

(4) 中标人应对上岗人员进行服务礼仪以及沟通技巧等培训，并加强咨询员个人修养的培养，通过个人素质体现优质的纳税服务。

4. 项目经理

(1) 具备本科或以上学历；

(2) 具备两年或以上呼叫中心管理经验，具备疑难问题及投诉处理、质量监测与培训等方面的经验；

主要负责：

(1) 负责解决一线坐席求助问题、服务质量回访、知识库建设。

(2) 负责解决各类疑难问题、工单转出和跟踪对接工作。

(3) 负责本项目制度建设、绩效考核、业务流程管理以及其他日常管理工作。

(4) 负责监督坐席人员服务质量。

5. 培训师资配备情况

对本项目投入具备涉税系统平台操作及相关税收业务三年或以上培训经验培训师三名或以上。培训师数量不计入本次招标坐席数。出具任职单位证明。

6. 人员储备

中标人提供至少 2 名具有数据统计能力、业务熟练的人员储备，按采购人要求提供驻点服务或远程服务。

★（四）服务时间要求（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

1. 人工服务为法定工作日 8:30-17:30。其余时间按照采购人的要求安排人员值班，中标人需具备提供 24 小时人工服务的能力。

2. 自动语音、语音留言服务的咨询受理为全天 24 小时开通（包括节假日），咨询内容的回复反馈时间为 1 个工作日内。

3. 如因为采购人特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工坐席服务的，由中标人配合通过排班调整等方式，安排人员提供对应服务，不另外收费。

（五）质量监控

1. 中标人应根据采购人要求，配合做好热线电话的服务质量监控，保证服务质量达到采购人制定的标准。

2. 中标人应保证咨询电话录音、业务记录、业务数据等各类信息的完整准确。录音数据保留一年以上，并定期对录音设备进行检查，确保每天录音都能够正常录制，并且保持良好的录音效果，满足随时抽查的需求。

3. 中标人应制定质量监控办法，对咨询电话进行日常质量监控。质量监控办法应报采购人备案。

4. 采购人可随时通过到中标人现场、查看业务记录或电话抽查等方式开展检查，中标人应予以配合。

（六）管理工作要求

中标人制定人员管理、现场管理及业务管理方面的整体运行方案。包括：人员招录制度、

绩效管理制度、现场管理制度、质量监控制度、设备运维制度、应急处理预案、灾备演练制度等各项制度规范。

1. 中标人根据本项目需求提出完整的解决方案，系统的服务体系、完善的各项制度。方案应完整详细地列出符合需求的服务内容、投入人力、人员的招聘、管理、绩效考核等措施。方案应完全响应采购人提出的各项技术与业务需求。

2. 中标人根据对电子发票操作系统咨询服务工作的理解，明确需求分析的结果和服务的整体框架，并对热线服务中的问题提出解决方案。

3. 中标人应按照项目需求提出详细的准备期限、进度计划，包括项目前期准备阶段所投入的人力和完成的工作量等。

4. 中标人应建立知识库，收集整理各类操作手册、热点问题等内容，咨询员根据来电内容按规定进行不同业务处理，对于典型的问题应整理完善知识库。

5. 中标人应提供整体的呼叫中心灾备方案，包括语音网络、坐席设施和其它设施、服务代表、平台资源、应用软件、灾备演练等。避免服务受场地、人员、设备、中继线路和专线等因素影响，保障业务的连续性。

6. 中标人根据本项目制定的整体运行方案，应采取有效方法、途径保证本项目顺利运行。

整体运行方案应考虑健全性、统一性、完整性、有效性四维度。健全性方面，要考虑人员管理、现场管理及业务管理方面的流程、管理、监控、考核等内容是否健全，是否存在制度缺陷；统一性方面，要考虑制度是否存在重复、交叉或矛盾问题；完整性方面，方案应涵盖人员管理、现场管理、业务管理等内容，需考虑内容是否完善或有无漏洞问题；有效性方面，需考虑针对本项目拟定的制度是否存在要求、内容与现行相关政策法规、监管要求不符或过时，以及与本项目要求不适应的问题。

（七）保密要求

1. 中标人及其外包服务人员需与采购人签订保密协议，本项目有关人员需遵循采购人的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于本人在本项目中使用。

2. 需知悉采购人的国家秘密、商业秘密、纳税人信息资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当使用，采购人已公开的除外。

3. 需知悉在未经过采购人相关人员认可的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

（八）办公场地及办公设备

1. 办公场地要求

办公场地由中标人提供，因发票电子化改革已逐步推进，为满足纳税人的技术及业务咨询服务需求(业务不可中断)，中标人需在合同签订之日起1个工作日内提供符合采购人要求的办公场地。

中标人应提供满足20名坐席的服务场地，具体选址由中标人确定，总使用面积不低于200

平方米，并考虑交通便利、环境适宜等因素。坐席现场应设置话务区、培训室、休息区、后台管理区、更衣室、休息室、茶水间、卫生间等必要区域，并配置相应办公设备及附属设施。办公环境应适合热线工作特点，安静整洁，吸音降噪，通风良好。

2. 办公设备要求

办公设备由中标人提供，因发票电子化改革已逐步推进，为满足纳税人的技术及业务咨询服务需求(业务不可中断)，中标人需在合同签订之日起最多 3 个工作日内提供符合采购人要求的办公设备。

中标人需配备满足工作需要的设备，至少包含采暖、空调、打印机、文件柜、桌椅、计算机、笔记本、投影、耳麦、IP 电话、专线、中继线路、中继网关、市电及 UPS 电源、相关家用电器等基础设备。

外包话务服务通过 12366 热线系统接入，12366 热线系统的中继线路由采购人按照容量需求统一配置，与 12366 热线系统对接的外包话务服务专用服务热线号码的中继线路由中标人按照容量需求统一配置。外包话务服务接入渠道需包含三个或以上运营商的数字中继接入渠道。

(九) 其他要求

1. 为提供更优质的服务，中标人需具备线下服务能力，确保当热线、线上服务工具不能解决用户问题时，在 24 小时内由线下技术客服提供增值税发票技术及业务咨询线下现场服务。

2. 中标人应提供增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台开票业务场景的教学模拟操作工具，为本项目坐席人员提供仿真实际业务的操作培训，通过实操练习了解税务端和企业端的业务处理流程，帮助掌握操作系统的各种功能。

3. 中标人不得以提供咨询服务为由向纳税人收取任何费用，也不得通过咨询服务向纳税人推销相关产品和其他服务。

4. 中标人需提供话务监控用户账号给采购人，便于采购人实时监控呼叫中心话务情况。

(十) 服务质量要求

考核指标如下：

序号	考核项	计算公式	目标区间值
1	人工接通率	人工接通量/转接人工量×100%	≥95%
2	平均语音通话时长	语音通话总时长/话务量	≤190 秒
3	话后满意度邀评率	已邀请调查数量/应邀请调查数量×100%	≥80%
4	话后满意率	评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%	≥95%
5	准确率	准确率=准确数量/质检（拨测）数量×100%	≥95%
6	坐席在岗率	坐席在岗率=坐席在岗人员数量/项目规定人数×100%	≥90%

7	知识内容维护	1. 应当在收到最新操作指引、系统更新后 2 个工作日内进行知识库的更新维护。 2. 做好热点分析、知识梳理等工作。	2 个工作日内
8	数据准确性	中标人提供数据与实际情况相符, 保证数据真实准确。	——
9	配合工作情况	按采购人要求开展相关工作。	100%
10	系统故障率	因中标人场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例。	≤1%

（十一）服务保障要求

中标人需针对本项目提供完善的服务保障方案，方案内容要求包括但不限于服务质量方案、系统培训方案、系统运维支持方案。

1. 服务质量方案

（1）方案应明确服务质量目标，目标需符合本项目实际情况及需求；

（2）应采取有效方法、途径保证质量目标的实现；

（3）监测和评估服务的效果和满意度，如通过实时评价、事后回访等方式对用户满意度进行回访调查，了解服务水平，并针对问题开展培训，提高业务水平；

（4）及时处理和解决服务中出现的问题和投诉。对于普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合理化建议。对于服务投诉，中标人应在 1 小时内给予响应，1 个工作日内向采购人反馈处理结果。

2. 系统培训方案

考虑系统服务能力情况，应对培训计划及内容进行合理安排，培训方案要能够满足本项目对团队成员素质及能力的要求。

3. 系统运维支持方案

从方案完善程度考虑，应满足线上服务及线下服务的运维需求；应建立运维支持知识库，建立完善知识库的流程与步骤要清晰明确；应采用有效的手段及途径保障项目运维。

五、项目验收

中标人按照采购人要求完成各项服务内容，按照工作规程和服务管理开展各项工作，工作符合采购人质量管理和考核指标要求，非阶段性提交分析报告和其他文档。

（一）验收方式

1. 采购人可组织对中标人场地建设、硬件设备、软件环境等进行验收；

2. 采购人可组织对中标人的服务质量进行考核和验收；

3. 采购人可不定期组织实施考核。由中标人根据项目运营情况或采购人要求制作相关报表数据，以书面方式提交给采购人。如采购人对报表数据有疑义，中标人应对报表数据核实后再

度提交。

4. 项目验收方式在服务期结束后进行汇总项目验收。

5. 验收交付物列表：

序号	交付物名称	形式	备注
1	《呼叫中心问题记录单》	电子	/
2	《呼叫坐席支持岗转出问题跟踪表》	电子	/
3	《投诉单》	电子	/
4	《质检结果记录单》	电子	/
5	《满意度调查结果情况表》	电子	/
6	《项目年报》	电子	/
7	《项目月（周报）报》	电子	/
8	《个人（周/月/年）服务报告》	电子	/

（二）服务期结束时验收合格的基本要求

1. 按照采购人要求提供了本项目所有的服务功能与内容；

2. 中标人保证各月考核分值 ≥ 80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；

3. 验收报告应由采购人、中标人经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。如以上验收均不合格，采购人有权扣除中标人合同总价的 10%，并要求中标人承担因此对采购人造成的实际损失。

具体验收标准详如下：

序号	考核项	得分	计算公式	目标区间值	计分标准
1	人工接通率	10	人工接通量/转接人工量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	接通率较目标值每下降 0.1%扣 0.1 分，扣完为止。（若日均人工接听量超 1500，本指标可由采购人作相应调整）
2	平均语音通话时长	10	语音通话总时长/话务量	≤ 190 秒	月度语音平均通话时长较目标值每上升 10 秒扣 2 分，扣完为止。
3	话后满意度邀评率	10	已邀请调查数量/应邀请调查数量 $\times 100\%$	$\geq 80\%$	月度话后满意度邀评率较目标值每下降 1%扣 1 分，如话后满意度邀评率大于 79%而小于 80%，按 79%计算，以此类推，扣完为止。
4	话后满意率	15	评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	较目标值每下降 1%扣 3 分，如话后有效满意率大于 94%而小于 95%，按 94%计算，以此类推，扣完为止。

5	准确率	15	准确率=准确数量/质检（拨测）数量×100%	≥95%	较目标值每下降1%扣2.5分，如准确率大于94%而小于95%，按94%计算，以此类推，扣完为止。
6	坐席在岗率	10	坐席在岗率=坐席在岗人员数量/项目规定人数×100%	≥90%	月度坐席在岗率较目标值每下降1%扣1分，如坐席在岗率大于89%而小于90%，按89%计算，以此类推，扣完为止。 （话务高峰期坐席在岗率可由采购人根据情况动态调整。）
7	知识内容维护	10	1. 应当在收到最新操作指引、系统更新后2个工作日内进行知识库的更新维护。 2. 做好热点分析、知识梳理等工作。	2个工作日内	知识内容维护工作按要求开展，每迟1个工作日，扣1分，扣完为止。
8	数据准确性	10	中标人提供数据与实际情况相符，保证数据真实准确。	——	1. 提供数据与实际不符或不准确，每项扣1分，扣完为止； 2. 如由于中标人原因导致采购人无法采集数据，不得分。
9	配合工作情况	5	按采购人要求开展相关工作。	100%	按采购人要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作为不得分。
10	系统故障率	5	因中标人场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例。	≤1%	在目标区间值内的得5分，大于目标区间值的不得分。

（三）其他考核要求

采购人向中标人释明以服务承诺的实现程度作为费用支付的依据，并在合同中明确约定。

1. 各月考核总分值达到80分但有单项指标出现不得分的情形，每项扣0.5万元，以1万元为限；各月考核总分值未达到80分，且单项指标未出现不得分的情形，每少1分扣0.5万元，以1万元为限；各月考核总分值未达80分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣2万元。

2. 出现坐席人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形，经采购人查实，每次扣减1%的服务费用。

3. 中标人任何人员违反保密规定的，采购人可酌情扣减1%至5%的服务期费用。

4. 出现坐席人员在服务过程中被服务投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，按0.1万元/宗扣款。

5. 出现因中标人原因引起本咨询项目相关舆情的情形，经采购人核实确认后，按1万元/宗扣款。

6. 中标人员流失率不高于 15%，每超 1%扣 2500 元，以此类推；中标人员流失率超过 20%的，当期考核加扣 1.5 万元。 员工流失率统计范围为已通过采购人确认的主动提出离职的咨询服务外包人员。

7. 项目人员总数量和一线坐席数量未达合同要求的，按照缺少人员数量以及项目人员单价进行扣款，具体数据以采购人确认为准。

8. 考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

六、付款方式

由采购人根据合同执行情况，按下列程序付款：

（一）合同付款分三次进行，付款进度及付款条件如下：

1. 第一次付款：在签订合同后，采购人自收到发票后 10 个工作日内，支付合同总价的 50%；

2. 第二次付款：自合同签订之日起，服务期满四个月后收到发票后 10 个工作日内，支付合同总价的 40%；

3. 第三次付款：服务期结束经考核通过后收到发票后 10 个工作日内，采购人应将合同余款 10%扣除考核扣款后的总余额付给中标人（考核扣款总额不得超过合同总价的 10%）。

（二）付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

（三）若中标人迟延交付发票的，采购人相应顺延付款时间。

（四）若因国家政策变化，导致需要停止本项目，则将按实际工作量比例扣减支付款项或将剩余工作量结转用于其他工作内容，并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

如因预算费用不能及时划拨，可延期支付，且采购人无需支付延期利息。

中标人提供服务需符合采购人确定的服务标准，否则采购人将扣减服务费用（具体服务标准和费用计算标准见采购文件）。

（五）关于采购人逾期支付

1. 采购人自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向中标人付款的条件，采购人逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向中标人偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

2. 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人对中标人受到的损失予以等价赔偿（补偿）。

3. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

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），本项目定额收取人民币：15000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一份（须为投标文件正本扫描件），投标文件的纸质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”。若纸质副本和电子版与纸质正本不符，以纸质正本为准。
 - 4.2 投标文件的纸质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纸质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；已按照要求获取了本项目采购文件的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自按获取采购文件成功之日起 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: 陈小姐/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: 国家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, 作为通报的依据。

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；
 - 4.6 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。

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，评分分值分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
分值	90.0 分	10.0 分

3.2 技术商务评审

技术商务评分项明细及各单项所占分值详见附表三：《技术商务评审表》

3.3 价格评审

3.3.1 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。

3.3.2 政府采购政策性扶持：

1) 承接本项目服务的为小型或微型企业时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值为 15%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_1)$ ；

2) 投标供应商为大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对投标供应商报价给予 C_2 的价格扣除（ C_2 的取值为 5%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_2)$ ；（本项目不适用）

3) 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；

- 4) 接受分包小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不属于本款政府采购政策性扶持范围;(本项目不适用)
 - 5) 本条款中 1) 2) 两种修正原则不同时使用。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(服务类)》,否则评审时不能享受相应的价格扣除。
 - 6) 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;
 - 7) 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》;
 - 8) 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;
 - 9) 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。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 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:
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$
- 3.4 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)。
- 3.5 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 推荐中标候选人投标供应商名单: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 3.3.1 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

不能通过资格性审查的投标供应商，不需进行以下内容的审查。	
符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，每年报价及总报价未超过本项目采购预算。
	2.未以联合体形式进行投标。
	3.对标的没有报价漏项。
	4.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。
	5.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(原件)。
	6.“★”号条款满足招标文件要求。
	7.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
	8.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。
	9.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	10.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	11.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：技术商务评审表

技术商务评审表

序号	评审项目	评审细则	分值
1	服务措施(24分)	<p>根据投标人针对用户需求书项目热线、网线、无线服务方案的服务内容、服务质量、服务方式、服务验收标准等需求要求作出的响应以及服务方案评审：</p> <p>方案完全满足且优于采购需求的，得 6 分；</p> <p>方案完全满足采购需求，得 3 分；</p> <p>方案不能完全满足采购需求的，得 1 分。</p> <p>其他或无提交方案的，0 分。</p>	6
2		<p>培训师资配备情况：</p> <p>拟对本项目投入具备涉税系统平台操作及相关税收业务三年或以上培训经验培训师，每投入一名的，得 1 分，本项最高 3 分。</p> <p>提供加盖投标人公章的个人工作履历。</p>	3
3		<p>提供针对本项目的团队建设方案，方案内容要求包括但不限于“（三）服务人员要求”相关内容要求：</p> <p>方案完全满足且优于采购需求的，得 3 分；</p> <p>方案完全满足采购需求的，得 2 分；</p> <p>方案不能完全满足采购需求的，得 1 分。</p> <p>其他或无提交方案的，0 分。</p>	3
4		<p>根据项目需求，制定的现场管理及业务管理方面的整体运行方案。包括但不限于需求内容“（六）质量监控”、“（七）管理工作要求”、“（八）保密要求”、“（十）其他要求”的相关内容：</p> <p>方案完全满足且优于采购需求的，得 6 分；</p> <p>方案完全满足采购需求的，得 3 分；</p> <p>方案不能完全满足采购需求的，得 1 分。</p> <p>其他或无提交方案的，0 分。</p>	6

5		<p>提供针对本项目的服务保障方案，方案内容要求包括但不限于“（十一）服务保障要求”的相关内容：</p> <p>1. 服务保障方案应提供明确的服务质量目标，针对热线人员提供完善的系统培训方案及培训课程，适用于本项目的，得 1 分；</p> <p>2. 系统运维支持方案应包括线上（电话、远程）及线下（客户现场、税局大厅）服务方案，适用于本项目的，得 2 分；</p> <p>3. 系统运维支持方案具备知识库管理系统、运维支持保障系统、在线服务系统（智能机器人）并提供在线服务工具，提供相关系统截图及证明资料，适用于本项目的，得 3 分；</p> <p>4. 其他无提交方案或不适用于本项目的，0 分。</p>	6
6		<p>项目经理：</p> <p>1. 学历为本科或以上，得 2 分（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学历/学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）；</p> <p>2. 具备两年或以上呼叫服务管理经验的，得 1 分（提供投标人加盖公章的个人履历）；</p> <p>注：除提供上述材料，另需同时提供该人员 2024 年 1 月至今任意 1 个月的社保证明材料复印件。</p>	3
7	服务能力（66 分）	<p>坐席人员配备标准：</p> <p>1. 坐席人员学历为本科(或以上)的比例不低于总人数（20 人）的 30%，满足的得 2 分；其他 0 分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供人员学历证书复印件并加盖投标人公章（供应商如提供国外学历/学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）；</p> <p>②或承诺中标后配备（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺中须清晰明确人员学历及人员到位时间）。</p> <p>2. 相关工作经验：</p> <p>从事呼叫中心相关工作年限超过一年（或以上）的人员比例不低于 60%，满足的得 2 分，其他 0 分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供人员履历证明材料复印件（履历证明已投标人加盖公章的个人工作履历为准）；</p> <p>②或承诺中标后配备（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中</p>	7

		《承诺函》格式，承诺中须清晰明确人员工作类型、工作经验、年限及人员到位时间）。	
		<p>3. 人员到位时间要求：</p> <p>合同签订之日起 1 个工作日内人员到位，并完成相应培训，满足的得 2 分，其他 0 分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供与需求相关的培训课件和培训记录；</p> <p>②或承诺中标后配备（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺中须清晰明确与需求相关的培训课件及人员到位时间）。</p>	
		<p>4. 人员储备：</p> <p>提供至少 2 名具有数据统计能力、业务熟练的人员储备，按采购人要求提供驻点服务或远程服务，满足的得 1 分，其他 0 分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供人员履历复印件（履历证明已投标人加盖公章的个人工作经历为准）；</p> <p>②或承诺中标后配备（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺中须清晰明确人员履历及人员到位时间）。</p>	
8		<p>办公场地要求：</p> <p>1. 应提供满足 20 名坐席的服务场地，具体选址由投标人确定（或承诺中标后配备）：</p> <p>签订合同后 1 个工作日内配备满足上述条件场地的，得 3 分；其他不得分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供证明材料；</p> <p>②或提供承诺函（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）。</p>	3
		<p>2. 坐席现场应设置（或承诺中标后配备）：</p> <p>话务区、培训室、休息区、后台管理区、更衣室、休息室、茶水间、卫生间：</p> <p>签订合同后 1 个工作日内配备满足上述现场设置的，得 3 分；其他不得分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供现场设置的照片；</p>	3

	②或提供承诺函（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）。	
	<p>3. 对办公场地配置相应设备：</p> <p>至少对本项目投入满足工作需要的采暖、空调、打印机、文件柜、桌椅、计算机、笔记本、投影、耳麦、IP 电话、专线、中继线路、中继网关、市电及 UPS 电源；</p> <p>签订合同后 1 个工作日内配备满足上述设备的，得 3 分；</p> <p>签订合同后 3 个工作日内配备满足上述设备的，得 1 分；</p> <p>其他不得分。</p> <p>投标人需满足以下条件之一：</p> <p>①提供设备的照片；</p> <p>②或提供承诺函（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）。</p>	3
	<p>4. 外包话务服务通过 12366 热线系统接入，12366 热线系统的中继线路由采购人按照容量需求统一配置，与 12366 热线系统对接的外包话务服务专用服务热线号码的中继线路由投标人按照容量需求统一配置。外包话务服务接入渠道须包含三个或以上运营商的数字中继接入渠道。</p> <p>每提供一份运营商数字中继接入证明得 1 分，最高共 3 分。</p>	3
9	<p>对投标人对于税务部门的增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台系统（包括电子发票申请、领用、开具等业务流程及系统操作）的操作使用方案进行打分：</p> <p>方案完全满足且优于采购需求的，得 10 分；</p> <p>方案完全满足采购需求的，得 5 分；</p> <p>方案不能完全满足采购需求的，得 1 分。</p> <p>无提供方案或其他，0 分。</p> <p>注：①增值税电子发票公共服务平台相关信息可参考：广东省税务局网站 > 新闻动态 > 专题专栏 > 历史专题 > 增值税发票管理系统 2.0 版的税务 UKey 资料。链接如下： https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/zzsfpxt/ztl_lists.shtml；</p> <p>②增值税电子发票公共服务平台操作手册可参考：广东省税务局网站 > 纳税服务 > 下载中心 > 其他下载的《增值税发票开票软件（税务 UKey 版）操作手册》、《增值税专用发票电子化试点纳税人操作</p>	10

		指引》。链接如下： https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/qtxz/common_list.shtml ； ③电子发票服务平台相关信息可参考：广东省税务局网站> 新闻动态 > 专题专栏 > “12366 即问即答”之“全面数字化的电子发票”系列课件，链接如下： https://guangdong.chinatax.gov.cn/gdsw/qdfpxlkj/ztl_12366jwd.shtml	
10		投标人承诺提供增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台开票业务场景的教学模拟操作工具，为本项目坐席人员提供仿真实际业务的操作培训的，得 3 分。 投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式（承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）。	3
11		投标人具备以下认证： 质量管理体系认证证书； 信息技术服务管理体系认证证书； 信息安全管理体认证证书；每具备上述一项认证得 4 分，最高 12 分。 上述所有评审项提供认证证书复印件并须同时提供全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、暂停或撤销或不提供的不得分。 注：如因投标人成立不足三个月，导致无法获得上述评价的，按对应得分。	12
12		提供热线、线上服务案例证明： 投标人自 2021 年以来（以合同签订时间为准）承接的客服坐席咨询服务或运维案例，每提供一个案例得 3 分，最高 15 分。 同一合同甲方不同业绩，不重复计分，须提供服务合同或合作协议复印件。	15
13		对本项目配置对外服务热线专用号码的，满足以下条件之一的，得 4 分： ①投标人已有对外服务热线专用号码且能够为本项目设置专席（同时提供已有对外服务热线专用号码相关证明材料及提供能够为本项目设置专席相关承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）；	4

		②或为本项目增设专用服务热线号码，且该号码用于与 12366 热线系统进行对接（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，承诺函中须清晰明确配备条件及到位时间）。	
合计		90	

第五部分 合同书文本

广东省政府采购

合同书

采购编号：

项目名称：

合同编号：

甲方：(甲方名称)

乙方：(乙方名称)

甲 方：国家税务总局广州市税务局

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 采购编号：_____

根据本项目的采购结果，按照《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下：

一、服务内容

本项目服务期限内需要不少于 20 名一线坐席人员，坐席人员、场地、设备、线路等均由乙方提供；乙方按照甲方要求负责相关场地、设备、线路及人员的招聘管理等；乙方需配合甲方对 12366 热线的管理工作，共同完善服务规范和绩效管理、人员管理、日常管理等制度体系建设；乙方需确保电子发票咨询专线与 12366 热线系统连接畅通。服务内容包括但不限于：

（一）热线咨询服务：负责税务 UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。

（二）协助配合甲方工作：处理甲方转办的咨询业务，协助办理甲方转办的工作。

（三）紧急问题响应：对于由局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向甲方报告，并提供纳税人诉求信息。

（四）开展咨询分析：统计汇总咨询服务数据信息，定期、不定期开展分析并出具咨询服务的分析报告，报告主要包括各类业务量，常见问题，服务改进建议及方案等，具体要求由甲方明确。

（五）服务能力要求：提供增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台系统操作辅导材料，热点难点问题分析、服务能力证明材料，对于税务部门的增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台（包括电子发票申请、领用、开具、使用等业务流程及系统操作）要提供详细的操作文档。

（六）呼叫中心灾难备份服务：提供呼叫中心灾备方案包括语音网络的切换及回切服务和呼叫中心系统灾备服务。

7.其他按甲方要求开展相关工作。

二、服务期限

_____ 年 月 日至 _____ 年 月 日

三、合同金额及付款方式

本合同总金额为人民币_____ (¥ _____)。本合同项下所有服务的全部税费(印花
税除外, 书立合同的各方各自按规定缴纳印花税)均已包含于合同价中, 甲方不再另行支付。

由甲方根据合同执行情况, 按下列程序付款:

(一) 合同付款分三次进行, 付款进度及付款条件如下:

1.第一次付款: 在签订合同后, 甲方自收到发票后 10 个工作日内, 支付合同总价的
50%;

2.第二次付款: 自合同签订之日起, 服务期满四个月后收到发票后 10 个工作日内, 支付
合同总价的 40%;

3.第三次付款: 服务期结束经考核通过后收到发票后 10 个工作日内, 甲方应将合同余款
10%扣除考核扣款后的总余额付给乙方(考核扣款总额不得超过合同总价的 10%)。

(二) 付款方式: 采用支票、银行汇付(含电汇)等形式。

(三) 若乙方迟延交付发票的, 甲方相应顺延付款时间。

(四) 若因国家政策变化, 导致需要停止本项目, 则将按实际工作量比例扣减支付款项或
将剩余工作量结转用于其他工作内容, 并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

如因预算费用不能及时划拨, 可延期支付, 且甲方无需支付延期利息。

乙方提供服务需符合甲方确定的服务标准, 否则甲方将扣减服务费用(具体服务标准和服
务费用计算标准见招标文件)。

(六) 乙方账户信息

名称:

地址:

联系人: 电话:

开户银行名称:

银行账户:

四、服务地点

五、服务人员要求

(一) 服务期限内乙方提供不少于 20 名一线坐席人员。

(二) 乙方需在合同签订之日起 1 个工作日内提供项目所需人员, 并完成相应培训, 人
员学历为大专或以上。

(三) 一线坐席人员要求

1. 具有一定的基本业务知识; 具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、
记忆能力、心理承受能力和学习能力, 主要负责受理、整理、回复来源于电话、网络等各渠

道的本项目相关业务的受理和解答。

2. 本科（或以上）学历人员比例不低于总人数（20 人）的 30%，且从事呼叫中心相关工作年限超过一年（或以上）的人员比例不低于 60%。

3. 乙方应建立科学合理的培训和管理体系，确保项目服务人员具备增值税电子发票公共服务平台所有系统软件操作业务技能，熟练掌握平台的使用方法，熟悉常见问题的处理办法。同时还应学习相关税费政策法规，具备相应的基础业务知识。

4. 乙方应对上岗人员进行服务礼仪以及沟通技巧等培训，并加强咨询员个人修养的培养，通过个人素质体现优质的纳税服务。

（四）项目经理

1. 具备本科或以上学历。

2. 具备两年或以上呼叫中心管理经验，具备疑难问题及投诉处理、质量监测与培训等方面的经验。

主要负责：

1. 负责解决一线坐席求助问题、服务质量回访、知识库建设。

2. 负责解决各类疑难问题、工单转出和跟踪对接工作。

3. 负责本项目制度建设、绩效考核、业务流程管理以及其他日常管理工作。

4. 负责监督坐席人员服务质量。

（五）培训师资配备情况

对本项目投入具备涉税系统平台操作及相关税收业务三年或以上培训经验培训师三名或以上。培训师数量不计入坐席数。

（六）人员储备

乙方提供至少 2 名具有数据统计能力、业务熟练的人员储备，按甲方要求提供驻点服务或远程服务。

六、服务时间要求

（一）人工服务为法定工作日 8:30-17:30。其余时间按照甲方的要求安排人员值班，乙方需具备提供 24 小时人工服务的能力。

（二）自动语音、语音留言服务的咨询受理为全天 24 小时开通（包括节假日），咨询内容的回复反馈时间为 1 个工作日内。

（三）如因为甲方特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工坐席服务的，由乙方配合通过排班调整等方式，安排人员提供对应服务，不另外收费。

七、质量监控

（一）乙方应根据甲方要求，配合做好热线电话的服务质量监控，保证服务质量达到甲方制定的标准。

(二)乙方应保证咨询电话录音、业务记录、业务数据等各类信息的完整准确。录音数据保留一年以上,并定期对录音设备进行检查,确保每天录音都能够正常录制,并且保持良好的录音效果,满足随时抽查的需求。

(三)甲方可随时通过到乙方现场、查看业务记录或电话抽查等方式开展检查,乙方应予以配合。

八、保密要求

(一)乙方及其外包服务人员须与甲方签订保密协议,本项目有关人员须遵循甲方的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于本人在本项目中使用。

(二)须知悉甲方的国家秘密、商业秘密、纳税人信息资料及有关文件信息,均不得泄露或不正当使用,甲方已公开的除外。

(三)须知悉在未经过甲方相关人员认可的情况下,不得将任何甲方认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

九、办公场地及办公设备

(一)办公场地要求

办公场地由乙方提供,乙方需在合同签订之日起 1 个工作日内提供符合甲方要求的办公场地。

乙方应提供满足 20 名坐席的服务场地,具体选址由乙方确定,总使用面积不低于 200 平方米,并考虑交通便利、环境适宜等因素。坐席现场应设置话务区、培训室、休息区、后台管理区、更衣室、休息室、茶水间、卫生间等必要区域,并配置相应办公设备及附属设施。办公环境应适合热线工作特点,安静整洁,吸音降噪,通风良好。

(二)办公设备要求

办公设备由乙方提供。乙方需在合同签订之日起最多 3 个工作日内提供符合甲方要求的办公设备。乙方需配备满足工作需要的设备,至少包含采暖、空调、打印机、文件柜、桌椅、计算机、笔记本、投影、耳麦、IP 电话、专线、中继线路、中继网关、市电及 UPS 电源、相关家用电器等基础设备。

外包话务服务通过 12366 热线系统接入,12366 热线系统的中继线路由甲方按照容量需求统一配置,与 12366 热线系统对接的外包话务服务专用服务热线号码的中继线路由乙方按照容量需求统一配置。外包话务服务接入渠道须包含三个或以上运营商的数字中继接入渠道。

十、其他要求

(一)为提供更优质的服务,乙方需具备线下服务能力,确保当热线、线上服务工具不能解决用户问题时,在 24 小时内由线下技术客服提供增值税发票技术及业务咨询线下现场服务。

(二)乙方应提供增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台开票业务场景的教学模拟操作工具，为本项目坐席人员提供仿真实际业务的操作培训，通过实操练习了解税务端和企业端的业务处理流程，帮助掌握操作系统的各种功能。

(三)乙方不得以提供咨询服务为由向纳税人收取任何费用，也不得通过咨询服务向纳税人推销相关产品和其他服务。

(四)乙方需提供话务监控用户账号给采购人，便于采购人实时监控呼叫中心话务情况。

十一、项目验收

乙方按照甲方要求完成各项服务内容，按照工作规程和服务管理开展各项工作，工作符合甲方质量管理和考核指标要求，非阶段性提交分析报告和其他文档。

(一) 验收方式

1. 甲方可组织对乙方场地建设、硬件设备、软件环境等进行验收。
2. 甲方可组织对乙方的服务质量进行考核和验收。
3. 甲方可不定期组织实施考核。由乙方根据项目运营情况或甲方要求制作相关报表数据，以书面方式提交给甲方。如甲方对报表数据有疑义，乙方应对报表数据核实后再度提交。
4. 项目验收方式：在服务期结束后进行汇总项目验收。
5. 验收交付物列表

序号	交付物名称	形式	备注
1	《呼叫中心问题记录单》	电子	
2	《呼叫坐席支持岗转出问题跟踪表》	电子	
3	《投诉单》	电子	
4	《质检结果记录单》	电子	
5	《满意度调查结果情况表》	电子	
6	《项目年报》	电子	
7	《项目月（周报）报》	电子	
8	《个人（周/月/年）服务报告》	电子	

(二) 服务期结束时验收合格的基本要求

- 1.按照甲方要求提供了本项目所有的服务功能与内容；
- 2.乙方保证各月考核分值 ≥ 80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；
- 3.验收报告应由甲方、乙方经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。如以上验收均不合格，甲方有权扣除乙方合同总价的 10%，并要求乙方承担因此对甲方造成的实际损失。

具体验收标准详如下：

序号	考核项	得分	计算公式	目标区间值	计分标准
1	人工接通率	10	人工接通量/转接人工量×100%	≥95%	接通率较目标值每下降 0.1%扣 0.1 分，扣完为止。 (若日均人工接听量超 1500, 本指标可由甲方作相应调整)
2	平均语音通话时长	10	语音通话总时长/话务量	≤190 秒	月度语音平均通话时长较目标值每上升 10 秒扣 2 分，扣完为止。
3	话后满意度邀评率	10	已邀请调查数量/应邀请调查数量×100%	≥80%	月度话后满意度邀评率较目标值每下降 1%扣 1 分，如话后满意度邀评率大于 79%而小于 80%，按 79% 计算，以此类推，扣完为止。
4	话后满意率	15	评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%	≥95%	较目标值每下降 1%扣 3 分，如话后有效满意率大于 94%而小于 95%，按 95%计算，以此类推，扣完为止。
5	准确率	15	准确率=准确数量/质检(拨测)数量×100%	≥95%	较目标值每下降 1%扣 2.5 分，如准确率大于 94%而小于 95%，按 94% 计算，以此类推，扣完为止。
6	坐席在岗率	10	坐席在岗率=坐席在岗人员数量/项目规定人数×100%	≥90%	月度坐席在岗率较目标值每下降 1%扣 1 分，如坐席在岗率大于 89%而小于 90%，按 89%计算，以此类推，扣完为止。 (话务高峰期坐席在岗率可由甲方根据情况动态调整。)
7	知识内容维护	10	1. 应当在收到最新操作指引、系统更新后 2 个工作日内进行知识库的更新维护。 2. 做好热点分析、知识梳理等工作。	2 个工作日内	知识内容维护工作按要求开展，每迟 1 个工作日，扣 1 分，扣完为止。
8	数据准确性	10	乙方提供数据与实际情况相符，保证数据真实准确。	——	1. 提供数据与实际不符或不准确，每项扣 1 分，扣完为止； 2. 如由于乙方原因导致甲方无法采集数据，不得分。
9	配合工作情况	5	按甲方要求开展相关工作。	100%	按甲方要求完成相关工作得满分，未按甲方要求完成工作为不得分。
10	系统故障率	5	因乙方场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例。	≤1%	在目标区间值内的得 5 分，大于目标区间值的不得分。

（三）其他考核要求

甲方向乙方释明以服务承诺的实现程度作为费用支付的依据，并在合同中明确约定。

1. 各月考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形，每项扣 0.5 万元，以 1 万元为限；各月考核总分值未达到 80 分，且单项指标未出现不得分的情形，每少 1 分扣 0.5 万元，以 1 万元为限；各月考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣 2 万元。

2. 出现坐席人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形，经甲方查实，每次扣减 1% 的服务费用。

3. 乙方任何人员违反保密规定的，甲方酌情扣减 1% 至 5% 的服务期费用。

4. 出现坐席人员在服务过程中被服务投诉的情形，经甲方核实为有效投诉，按 0.1 万元/宗扣款。

5. 出现因乙方原因引起本咨询项目相关舆情的情形，经甲方核实确认后，按 1 万元/宗扣款。

6. 乙方员工流失率不高于 15%，每超 1% 扣 2500 元，以此类推；乙方员工流失率超过 20% 的，当期考核加扣 1.5 万元。员工流失率统计范围为已通过甲方确认的主动提出离职的咨询服务外包人员。

7. 项目人员总数量和一线坐席数量未达合同要求的，按照缺少人员数量以及项目人员单价进行扣款，具体数据以甲方确认为准。

8. 考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

十二、合同变更和解除

（一）在合同有效期内，甲乙双方任一方都有权利提出合同的变更。一方需要变更合同的，应该先向另一方发出通知，并提出变更理由、修正方案及变更清单，经双方协商一致并签署有关变更文件（作为合同附件）后方能实施。

（二）因甲方的原因变更合同的，甲方应以书面形式通知乙方，并经双方协商一致签署有关变更文件。如因此造成乙方履行合同义务的价格或时间增减，将对合同价、项目服务时间进行公平调整。乙方据此要求的调整必须在收到甲方通知后 30 天内书面提出。

（三）无论是按原合同要求，或是根据现场实际情况作出变更，乙方都不能免除其对项目应承担的责任。

（四）甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务，合同自然终止。

（五）乙方签订合同后 1 个工作日内应提供符合本合同第五条服务人员要求的 20 名一线坐席人员，如在规定时间内无法提供上述人员，甲方有权终止合同，乙方须按合同总金额的 10% 进行赔偿。

（六）在合同有效期内，若甲乙双方任一方提出提前终止合同，则提出提前终止合同的一

方，必须在合同终止前 90 天以书面通知对方，经双方协商一致后本合同可以解除，但本合同另有规定的除外。

（七）因乙方原因提前解除合同，需提前 90 天正式书面形式通知甲方，并承担项目终止所导致的甲方损失。

（八）合同的任一方在另一方违反了合同的主要条款时可书面通知该违约方在 15 个工作日内更正或采取补救措施，如 15 个工作日期满未能更正或没有得到补救，守约方有权终止合同且无需承担任何违约责任，并有权追究对方的违约责任。

乙方违反本合同约定，且不能在本合同约定期限或甲方要求的期限内纠正并消除影响的，甲方有权解除部分或者全部合同。乙方除应在收到解除合同通知书之日起 10 天内退还甲方已支付的费用，还应按照合同总价的 30% 向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

如果乙方破产或无履行能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，解除合同而不给乙方任何补偿。该合同的解除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。

（九）乙方必须履行投标时所作的全部承诺，如有提供虚假材料等不实行为，甲方将按相关法律程序追究责任并有权终止合同。同时，乙方须按合同总价的 30% 向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

十三、知识产权归属

乙方为履行本合同而提供的资料、使用和产生的各类纸质或电子文档资料及相关知识产权归甲方所有。

十四、违约责任与赔偿损失

（一）乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

（二）乙方未能按本合同规定的时间完成项目验收提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金。

（三）甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付拒付款项金额 5% 的违约金。

（四）乙方如不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。本合同因非甲方原因提前终止或解除的，乙方不得向甲方提出任何索赔要求。

（五）合同签订、履行过程中，乙方了解、掌握的业务数据、技术数据等所有内容，乙方应承担保密责任未经甲方事先的书面许可，不得向任何第三方及非参与本项目的员工透露，亦不得用于本合同工作之外的任何其他用途。凡涉及执行本合同所需一切资料均为甲方的保

密资料，属于保密范围，除非经甲方书面同意才可作为例外。乙方应遵循甲方的保密管理要求，并根据甲方要求签订保密协议。

如乙方(包括乙方员工)违反保密义务，造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方遭受的经济损失。

(六) 如果甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复并提出异议(包括相关证据)，该索赔应视为经被乙方接受。甲方将在下一期应付服务费用中扣除索赔金额，同时保留进一步要求索赔的权利。

(七) 关于甲方逾期支付

1. 甲方自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件，甲方逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

2. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以等价赔偿（补偿）。

(八) 乙方必须履行投标时所作的全部承诺，如有提供虚假材料等不实行为，甲方将按相关法律程序追究责任并有权终止合同。同时，乙方须按合同总价的 30% 向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

(九) 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规处理，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十五、争议的解决

(一) 合同执行过程中发生的任何争议，首先通过友好协商的方式解决，协商不成的，按相关法律法规处理。

(二) 尽管已诉诸法律，除非另有约定，双方当事人应继续履行合同项下各自的义务。

十六、适用法律

本合同适用中华人民共和国法律。

十七、反商业贿赂

(一) 合同各方都清楚并愿意一致严格遵守中华人民共和国反贪污贿赂的法律规定。

(二) 如乙方或乙方经办人给予或承诺给予甲方主要负责人、经办人或其他相关人员协议约定外的包括但不限于回扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、礼品、旅游等形式的不正当利益，一经发现，甲方有权解除协议且不承担任何责任；同时，乙方须向甲方支付本协议当月合同款项 20% 的违约金。

(三) 本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与协议有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于协议经办人的亲友。

十八、围猎条款

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与其政府采购活动。

十九、不可抗力

（一）任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 天内向对方通报，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。

（二）不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄达有关权威机构出具的证明。

（三）不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

二十、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

二十一、其它

（一）本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（二）在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分，如后签文件内与之前的文件内容存在冲突的，除法律、法规另有规定外，应以后签文件内容为准。

（三）如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方否则，应承担相应的不利后果。

（四）乙方使用的席位人员由乙方自行聘用，依照法律需要缴纳的保险等所有费用均由乙方承担，与席位人员产生的切纷（包括劳动纠纷）均由乙方自行解决，与甲方无涉。甲方认为乙方使用的席位人员不合格的，有权提出整改、更换，乙方应当依照甲方要求整改、更换。

二十二、合同签订地

广东省广州市。

二十三、合同生效

（一）本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

（二）合同一式陆份。甲方执叁份，乙方执叁份；每一份均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

第六部分 投标文件格式

目录

1. 自查表	47
2. 报价表	50
3. 投标函	52
4. 资格证明文件	54
5. 同类项目业绩介绍	64
6. 一般商务条款偏离表	65
7. 实施计划	66
8. 采购代理费支付承诺书.....	68
9. 唱标信封（独立封装）.....	69

注：请投标供应商按照以下要求的格式、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:

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		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）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）
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		见投标文件（）页
		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
...			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：

分项	报价金额(元)
总报价(服务期:6个月零13天)	(大写)人民币 (¥)

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》要求的全部内容以及采购代理费用。

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：_____

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_____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_____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，电子投标文件__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，如果被确定为成交供应商，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）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。

（十一）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。

(十二) 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。

(十三) 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（不适用）

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。

分包意向协议书

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）自愿达成分包意向，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意向如下：

一、分包意向各方关系

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额 %的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额 %的工作内容。

...

三、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

四、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

五、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本意向书正本一式 份，随投标文件装订 份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容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 提供以下 2 种证明材料之一：

- a. 2022 或 2023 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；
- b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

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	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。

7.2.2 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_____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 《采购代理费支付承诺书》
- 9.4 电子投标文件一份

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本项目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。