

# 招 标 文 件

## （商务部分）

项目名称：国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性  
服务采购项目

项目编号：SD2025-DLGK-C0037-B02

采 购 人：国家税务总局东营市河口区税务局

采购代理机构：山东宏祥工程项目管理有限公司

国家税务总局东营市河口区税务局

2025 年 03 月 26 日

## 目 录

第一章 投标邀请 .....	1
第二章 投标人须知 .....	4
投标人须知前附表 .....	4
一、总则 .....	13
二、招标文件 .....	14
三、投标文件 .....	15
四、投标文件递交 .....	17
五、开标与评标 .....	18
六、中标和合同 .....	22
七、询问和质疑 .....	23
八、其他 .....	23
第三章 评标方法及标准 .....	25
第四章 政府采购合同文本 .....	31
第五章 投标文件格式 .....	46
第六章 项目采购需求 .....	71

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目的潜在投标人应在山东宏祥工程项目管理有限公司（东营市东城府前大街 76 号）获取招标文件，并于 2025 年 4 月 22 日 09 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：SD2025-DLGK-C0037-B02

项目名称：国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目

预算金额：1165.4478 万元（人民币）；A 包：305.5758 万元/年；B 包：277.1481 万元/年。

最高限价：1165.4478 万元（人民币）；A 包：305.5758 万元/年；B 包：277.1481 万元/年。

采购需求：本项目为国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目。该项目分为 AB 两包，A 包购买 432 人月的机关非执法类辅助性服务，采购内容包括但不限于综合服务、文印服务、会务服务、机动车驾驶等辅助性服务，保证提供足够的管理和技术力量，顺利完成相关服务工作；B 包购买 300 人月的办税服务厅非执法类辅助性服务，采购内容包括但不限于前台服务、中台服务、后台服务、办税延伸点服务等辅助性服务，保证提供足够的管理和技术力量，顺利完成相关服务工作。

**注：投标人仅能投报其中一个分包。**

合同履行期限：本项目服务期限为 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

合同一年一签，在服务期满一年且服务考核达标的情况下方可签订合同。（注：如遇政府或上级机关政策性原因或不可抗力因素，采购人有权无责终止合同履行。）

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；

- （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。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 本项目 A 包：专门面向中小企业进行采购，投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位；采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业。

2.2 本项目 B 包：面向所有符合条件的企业进行采购，响应促进中小企业发展、政府采购支持监狱企业发展、促进残疾人就业政府采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2025 年 3 月 27 日至 2025 年 4 月 2 日，每天上午 08:00 至 11:30，下午 13:30 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：山东宏祥工程项目管理有限公司招标代理部（东营市东城府前大街 76 号）

方式：投标人须在获取招标文件期限内，按招标公告附件要求填写《文件领取登记表》，将文件登记表发送至电子邮箱：hongxiangzbd1@163.com，致电代理机构（电话：0546-8096655）。电子版招标文件将发至投标人所提供邮箱，未在获取招标文件期限内成功获取招标文件的投标人，其投标将被拒绝。

售价：¥0.00 元（人民币）

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2025 年 4 月 22 日 09 点 00 分（北京时间）

地点：山东宏祥工程项目管理有限公司会议室[东营市东城府前大街 76 号（府前大街与莒州路交汇处西南角）南侧三层楼二楼]

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

发布公告的媒体：中国政府采购网。

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：国家税务总局东营市河口区税务局

地 址：东营市河口区河聚路 7 号

联系方式：0546-3652950

2. 采购代理机构信息

名 称：山东宏祥工程项目管理有限公司

地 址：东营市东城府前大街 76 号

联系方式：0546-8096655

### 3. 项目联系方式

项目联系人：刘女士

电 话：0546-8096655

附件：文件领取登记表

## 第二章 投标人须知

## 投标人须知前附表

序 号	类 别	内 容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称： <u>国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目</u>
		项目编号： <u>SD2025-DLGK-C0037-B02</u>
		项目预算： <u>1165.4478 万元（人民币）；</u> <u>A 包：305.5758 万元/年；</u> <u>B 包：277.1481 万元/年。</u>
		最高限价： <u>1165.4478 万元（人民币）；</u> <u>A 包：305.5758 万元/年；</u> <u>B 包：277.1481 万元/年。</u>
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	<b>项目属性：</b> <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <b>项目类别：</b> <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称： <u>国家税务总局东营市河口区税务局</u> 地址： <u>东营市河口区河聚路 7 号</u> 联系电话： <u>0546-3652950</u>
5	采购代理机构	名称： <u>山东宏祥工程项目管理有限公司</u> 地址： <u>东营市东城府前大街 76 号</u> 联系电话： <u>0546-8096655</u> 邮箱： <u>hongxiangzbd1@163.com</u>
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定： （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；

		<p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>3.1 本项目 A 包：专门面向中小企业进行采购，投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位；采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业。</p> <p>3.2 本项目 B 包：面向所有符合条件的企业进行采购，响应促进中小企业发展、政府采购支持监狱企业发展、促进残疾人就业政府采购政策。</p> <p>4. 本项目的特定资格要求：<u>无</u>。</p>
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	<p>行业：<u>租赁和商务服务业</u></p> <p>认定标准：租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。</p>
9	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：</p> <p>采购包 A：<input checked="" type="checkbox"/> 不允许    <input type="checkbox"/> 允许</p> <p>采购包 B：<input checked="" type="checkbox"/> 不允许    <input type="checkbox"/> 允许</p>
10	核心产品（本项目不适用）	<p>货物类项目填写此栏</p> <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有
11	采购进口产品（本项目不适用）	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他 _____
12	信息发布媒体	(1) 中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)
13	获取招标文件时间、地点和	<p>时间：2025 年 <u>3</u> 月 <u>27</u> 日至 2025 年 <u>4</u> 月 <u>2</u> 日 <u>每天上午</u>  <u>08:00 至 11:30</u>，<u>下午 13:30 至 17:00</u>（北京时间，法定节假</p>

	方式等	<p>日除外)</p> <p>地点：山东宏祥工程项目管理有限公司招标代理部（东营市东城府前大街 76 号）</p> <p>方式：投标人须在获取招标文件期限内，按招标公告附件要求填写《文件领取登记表》，将文件登记表发送至电子邮箱：hongxiangzbd1@163.com，致电代理机构（电话：0546-8096655）。电子版招标文件将发至投标人所提供邮箱，未在获取招标文件期限内成功获取招标文件的投标人，其投标将被拒绝。</p>	
14	现场考察/踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/踏勘 <input type="checkbox"/> 组织现场考察/踏勘：	
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： <ol style="list-style-type: none"> <li>样品制作的标准和要求：_____</li> <li>样品检测报告：（<input type="checkbox"/>否；<input type="checkbox"/>是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求）</li> <li>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</li> </ol>	
16	投标文件组成	商务部分	<p><b>一、资格证明文件：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件；</li> <li>★财务状况报告：2023 年度或 2024 年度经会计师事务所审计的财务报告；没有经审计的财务报告的，可以提供开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明复印件；</li> <li>★依法缴纳税收：2024 年 6 月以来不少于 3 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件；</li> <li>★社会保障资金：2024 年 6 月以来不少于 3 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不</li> </ol>



			<p>需要缴纳社会保障资金的,则应提供相应证明材料复印件;</p> <p>5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力书面说明;</p> <p>6. ★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明;</p> <p>7. ★A 包投标人提供中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的证明文件;</p> <p>8. ★具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p>
			<p>二、开标一览表:</p> <p>1. ★投标报价表(开标一览表)</p>
			<p>三、其他文件及资料:</p> <p>1. ★授权委托书(参考响应文件格式 1);</p> <p>2. ★投标函(参考投标文件格式 2);</p> <p>3. 商务条款偏离表;</p> <p>4. 成功案例;</p> <p>5. B 包投标人提供《中小企业声明函》或《监狱企业的证明文件》或《残疾人福利性单位声明函》(若有);</p> <p>6. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		技术部分	<p>1. 技术条款偏离表;</p> <p>2. 国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目技术和服务水平方案;</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效,则投标无效。	
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。	

18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p><b>提交方式：</b><u>纸质文件提交</u></p> <p><b>投标截止时间和开标时间：</b><u>2025年 4 月 22 日上午09:00</u>（北京时间）</p> <p><b>开标方式：</b><u>线下开标</u></p> <p><b>提交投标文件地点（同开标地点）：</b><u>山东宏祥工程项目管理有限公司会议室[东营市东城府前大街76号（府前大街与莒州路交汇处西南角）南侧三层楼二楼]</u></p> <p><b>联系电话：</b><u>0546-8096655</u></p>
19	投标保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>（1）金额：</p> <p>采购包1：人民币_____元。</p> <p>（2）提交方式：_____</p> <p>收款账户：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账户：_____</p>
20	不予退还投标保证金的情形（本项目不适用）	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>（1）投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>（2）投标人提供虚假材料；</p> <p>（3）投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>（4）投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>（5）中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：_____</p>
21	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）、中国政府采购网</p>

		<p>(www.ccgp.gov.cn)，对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在服务采购项目中，满足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的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目 A 包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予__%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>本项目 B 包：</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予 <u>15%</u>的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	<p>根据《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），监狱企业视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第 22 项</b>享受价格扣除政策。</p>
24	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第 22 项</b>享受价格扣除政策。</p>

25	其他法律法规 强制性规定或 扶持政策（本 项目不适用）	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：</p> <p>采购包 1：_____。</p> <p>注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据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复印件，否则投标无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：</p> <p>采购包 1：_____。</p> <p>注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原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复印件，否则投标无效。</p>
		<p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：</p> <p>采购包1：_____。</p>
26	评标方法 及分值	<p><input type="checkbox"/> 本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目采用综合评分法，其中价格分值为 <u>10</u> 分，其他因素分值为 <u>90</u> 分，详见招标文件商务部分第三章。</p>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>   </u> %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。</p> <p>账户信息：_____</p> <p>收款单位：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账号：_____</p>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：<u>纸质文件提交</u></p> <p>(2) 联系部门：<u>山东宏祥工程项目管理有限公司</u></p> <p>(3) 联系电话：<u>0546-8096655</u></p> <p>(4) 通讯地址：<u>东营市东城府前大街 76 号</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>hongxiangzbd1@163.com</u></p>

29	需提交的投标文件份数	<p>(1) 投标文件正本 <u>1</u> 份、副本 <u>7</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>1</u> 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件或<input checked="" type="checkbox"/>Word)，采用光盘或 U 盘刻录提交，密封袋上注明“电子文件”字样。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由<u>中标人</u>支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：  <u>本项目按差额定率累进法计算中标金额 0-100 万元部分，按 1.5%计取；中标金额 100-500 万元部分，按 0.8%计取；中标金额 500-1000 万元部分，按 0.45%计取；中标金额 1000-5000 万元部分，按 0.25%计取。</u> </p>
31	其他补充事项	其他补充事项：_____

## 一、总则

### 1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局东营市河口区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见投标人须知前附表，已列入国家税务总局东营市河口区税务局预算。

### 2. 合格的产品和服务

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

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

### 3. 合格的投标人

#### 3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人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。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

#### 3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同

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。

### 3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

### 3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

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

## 4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 二、招标文件

### 5. 招标文件构成

#### 第一部分 商务部分

(1) 招标公告

(2) 投标人须知

(3) 评标方法及标准

(4) 政府采购合同文本

(5) 投标文件格式

#### 第二部分 技术部分

## **6. 招标文件询问、澄清或修改**

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 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应当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应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

## **三、投标文件**

## **7. 投标文件编制**

### **7.1 投标文件的编制**

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

### **7.2 投标文件的语言**

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。投标人在国家税务总局集中采购中心网站(<https://swcg.chinatax.gov.cn>) “下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（本项目不适用）

## **8. 投标文件的组成**



8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

## 9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 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。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

## 10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

### 10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

### 10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）。

### 10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。（本项目不适用）。

## **11. 投标有效期**

11.1 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，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

## **四、投标文件递交**

### **12. 投标文件递交**

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。（本项目不适用）。

### **13. 投标文件补充、修改或撤回**

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。（本项目不适用）。

13.3 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

## 五、开标与评标

### 14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 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。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，

音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。（本项目不适用）。

## **15. 投标资格审查**

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“资格证明文件”。

15.1.2 信用记录审查。见投标人须知前附表。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

## **16. 评标委员会的组成**

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。本项目评标委员会拟由评审专家5名、采购人代表2名，共7人组成。

## **17. 投标符合性审查**

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

## **18. 投标文件的澄清**

18.1 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。

18.2 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。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要

求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(3) 若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

## **19. 核价原则**

19.1 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) 投标文件中投标报价表（开标一览表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表（开标一览表）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。

(5) 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18.2条的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。

## **20. 投标无效**

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；
- (3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

(1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

(1) 提供虚假投标文件材料的；

(2) 投标人串通投标的；

(3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 21. 比较与评价

21.1 评标委员会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。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审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并列。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。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

(1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

(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。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

## 六、中标和合同

### 23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自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招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

### 24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

### 25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起30日内，按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

## 七、询问和质疑

### 26. 询问

26.1 潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代

理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

## **27. 质疑**

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）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者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

## **八、其他**

## **28. 保密**

28.1采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

## **29. 知识产权与规避专利、版权纠纷**



## 29.1 知识产权

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

## 29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

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

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

### 第三章 评标方法及标准

#### 1. 评标方法

##### 1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

#### 2. 评标标准

2.1 本项目采用综合评分法进行评标，综合评分法是指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中标候选人的评标方法。评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目A包价格分值为10分，其余评审因素分值为90分。评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	投标报价	价 格	投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)× 满分值(10 分) (投标人投标报价得分按“四舍五入”精确到小数点后两位) <b>投标报价最高限价与评标基准价之间为投标报价有效范围</b> 评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。	10
2	商务因素	成功案例	投标人提供自 2022 年 2 月 1 日以来独立承担的类似项目案例(以合同签订时间为准)，每个得 2 分，最高得 4 分。 ●成功案例须提供完整的合同复印件。合同复印件应能清晰体现甲乙双方名称、签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则评标委员会一律不予认可。提供资料不全或不符合招标文件要求的，评标委员会一律不予认可。	4
3	技术和服 务水 平方 案	项目 需求 分析	评价投标人针对本项目提供的项目需求分析。 1. 本项目的服务目标、服务定位分析： ①项目背景与目标； ②服务目标； ③核心服务优势； ④服务定位分析。 2. 本项目行业特殊性的重点难点分析理解： ①行业法律和政策分析； ②本项目行业特殊性的重点分析； ③本项目行业特殊性的难点分析； ④解决方案。 每项分析符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清	16

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
			晰，得 8 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 16 分，未提供的不得分。	
		人员配备方案	<p>评价投标人针对本项目的人员配备方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人员岗位设置与要求；</li> <li>2. 人员学历素质与专业水平；</li> <li>3. 人员着装要求；</li> <li>4. 人员管理制度；</li> <li>5. 人员发展计划。</li> </ol> <p>每项表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 2 分，每出现一处内容瑕疵的 0.5 分，扣完为止。最多得 10 分，未提供的不得分。</p>	10
		服务方案	<p>评价投标人针对本项目服务内容制定的服务方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 综合岗服务方案；</li> <li>2. 文印员、会务员岗服务方案；</li> <li>3. 驾驶服务方案等。</li> </ol> <p>以上每项服务方案可从①服务目标；②服务范围；③服务流程；④岗位工作职责四个方面进行编制。</p> <p>每项方案表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 8 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 24 分，未提供的不得分。</p>	24
		管理方案	<p>评价投标人针对本项目服务内容制定的管理方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全文明执业方案（①文明服务②礼仪规范等）；</li> <li>2. 技能提升方案（①提高人员岗位学习制度②对项目人员进行培训、组织技能评比活动）；</li> <li>3. 服务质量保证方案（①服务质量控制②反馈与投诉机制）；</li> <li>4. 应急处理方案（①卫生防疫、交通事故、火灾、盗窃等突发状况处理方案②采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等处理方案）。</li> </ol> <p>每项方案表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 4 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 16 分，未提供的不得分。</p>	16

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
		内部管理制度	<p>评价投标人提供的内部管理制度：</p> <p>1. 内部控制制度（①信息保密制度；②信息安全技术措施③风险管控制度④廉洁培训方案⑤廉洁管理制度）；</p> <p>2. 内部工作管理制度（①工作纪律管理制度②服务环境管理制度③合同管理制度④考核奖惩制度⑤待岗辞退制度）。</p> <p>每项制度符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 10 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 20 分，未提供的不得分。</p>	20
合 计				100

注：每项指1. 2. 3....；每方面指①②③....。

缺陷是指：内容与实际情况不符、内容与项目无关、内容表述错误、内容前后表述矛盾、内容与项目不匹配、内容不利于项目实施、项目信息错误、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任何一种情形。

本项目B包价格分值为10分，其余评审因素分值为90分。评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	投标报价	价 格	<p>投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 满分值（10 分） （投标人投标报价得分按“四舍五入”精确到小数点后两位）</p> <p><b>投标报价最高限价与评标基准价之间为投标报价有效范围</b></p> <p>（1）评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。</p> <p>（2）因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。对投标人属于小型和微型企业产品且符合本招标文件约定的价格扣除条件的投标报价，以扣除 <u>15%</u>后的价格作为该投标人的投标报价进行计算和比较。</p>	10
2	商务因素	成功案例	<p>投标人提供自 2022 年 2 月 1 日以来独立承担的类似项目案例（以合同签订时间为准），每个得 2 分，最高得 4 分。</p> <p>●成功案例须提供完整的合同复印件。合同复印件应能清晰体现甲乙双方名称、签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则评标委员会一律不予认可。提供资料不全或不符合招标</p>	4

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
			文件要求的，评标委员会一律不予认可。	
3	技术和 服务水平方案	项目需求分析	<p>评价投标人针对本项目提供的项目需求分析。</p> <p>1. 本项目的服务目标、服务定位分析：</p> <p>①项目背景与目标；</p> <p>②服务目标；</p> <p>③核心服务优势；</p> <p>④服务定位分析。</p> <p>2. 本项目行业特殊性的重点难点分析理解：</p> <p>①行业法律和政策分析；</p> <p>②本项目行业特殊性的重点分析；</p> <p>③本项目行业特殊性的难点分析；</p> <p>④解决方案。</p> <p>每项分析符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 8 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 16 分，未提供的不得分。</p>	16
		人员配备方案	<p>评价投标人针对本项目的人员配备方案：</p> <p>1. 人员岗位设置与要求；</p> <p>2. 人员学历素质与专业水平；</p> <p>3. 人员着装要求；</p> <p>4. 人员管理制度；</p> <p>5. 人员发展计划。</p> <p>每项表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 2 分，每出现一处内容瑕疵的 0.5 分，扣完为止。最多得 10 分，未提供的不得分。</p>	10
		服务方案	<p>评价投标人针对本项目服务内容制定的服务方案：</p> <p>1. 前台岗服务方案；</p> <p>2. 中台岗服务方案；</p> <p>3. 后台岗服务方案；</p> <p>4. 办税延伸服务方案。</p> <p>以上每项服务方案可从①服务目标；②服务范围和流程；③岗位工作职责三个方面进行编制。</p> <p>每项方案表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 6 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直</p>	24

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
			至扣完为止。最多得 24 分，未提供的不得分。	
		管理方案	<p>评价投标人针对本项目服务内容制定的管理方案：</p> <p>1. 安全文明执业方案（①文明服务②礼仪规范等）；</p> <p>2. 技能提升方案（①提高人员岗位学习制度②对项目人员进行培训、组织技能评比活动）；</p> <p>3. 服务质量保证方案（①服务质量控制②反馈与投诉机制）；</p> <p>4. 应急处理方案（①卫生防疫、交通事故、火灾、盗窃等突发状况处理方案②采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等处理方案）。</p> <p>每项方案表述符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 4 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 16 分，未提供的不得分。</p>	16
		内部管理制度	<p>评价投标人提供的内部管理制度：</p> <p>1. 内部控制制度（①信息保密制度；②信息安全技术措施③风险管控制度④廉洁培训方案⑤廉洁管理制度）；</p> <p>2. 内部工作管理制度（①工作纪律管理制度②服务环境管理制度③合同管理制度④考核奖惩制度⑤待岗辞退制度）。</p> <p>每项制度符合项目实际情况，合理可行，完善全面，内容清晰，得 10 分，每方面出现一处内容瑕疵的扣 0.5 分，直至扣完为止。最多得 20 分，未提供的不得分。</p>	20
合 计				100

注：每项指1. 2. 3....；每方面指①②③...。

缺陷是指：内容与实际情况不符、内容与项目无关、内容表述错误、内容前后表述矛盾、内容与项目不匹配、内容不利于项目实施、项目信息错误、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任何一种情形。

### 2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
促进中小企业发展政策	B包：对投标人属于小型和微型企业提供且符合本招标文件约定的价格扣除条件的投标报价，以扣除 15%后的价格作为该投标人	按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
	的投标报价进行计算和比较。	的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交中小企业声明函。
促进残疾人就业政策	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）有关规定执行。	提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。
支持监狱企业发展政策	按《财政部、司法部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）有关规定执行。	提交残疾人福利性单位声明函。

#### 2.4 推荐中标候选人

2.4.1 按评审后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并列。

2.4.2 本项目采购包均推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3 每采购包中标人数量：1家。

中标候选人综合得分并列的，按投标报价得分由高到低的顺序排列。综合得分且投标报价得分相同的，按照主观分值得分由高到低的顺序确定一名中标人。

## 第四章 政府采购合同文本

中小企业预留合同：☐是 ☐否

合 同 书

项目名称：国家税务总局东营市河口区税务局2025年非执法类辅助性服务采购项目

包 号: A包/B包

合同编号: \_\_\_\_\_

甲方：国家税务总局东营市河口区税务局

乙 方: \_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年 月 日



合同条款前附表

序 号	内 容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型		
4	定价方式		
5	甲方名称	国家税务总局东营市河口区税务局	
	甲方地址		
	甲方 相 关 部 门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
		联系电话	
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	（根据需求填写）	
9	合同付款	（根据需求填写）	
10	履约保证金及 返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。 <input type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的____%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。	

		<p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以_____方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	自合同签订之日起至质量保障期（服务期）满验收合格之日止
12	项目质量保障期（服务期）	本项目服务期限为 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。合同一年一签，在服务期满一年且服务考核达标的情况下方可签订合同。（注：如遇政府或上级机关政策性原因或不可抗力因素，采购人有权无责终止合同履行。）
13	合同履行地点	甲方指定地点

## 一 合 同

国家税务总局东营市河口区税务局（以下简称“甲方”）通过\_\_\_\_\_式采购，确定\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为《\_\_\_\_\_项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《\_\_\_\_\_合同书》（合同编号：\_\_\_\_\_，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

### 3. 合同金额

本合同金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

### 4. 付款条件

合同以人民币结算，付款方式：

第一次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方合同金额\_\_\_\_\_%的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

第二次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方合同金额\_\_\_\_\_%的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

.....

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。支付合同款项时（合同初次付款外），如属于信息化监理范围内的项目，应经实施单位、业主单位、监理单位共同签字认可；如属于需要进行中期报告的项目，应附中期报告审议意见为“通过”的文书。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 30 日内将资金以\_\_\_\_\_方式支付到乙方账户。

### 5. 合同签订及生效

本合同一式\_\_\_\_份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

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

甲方：国家税务总局东营市河口区税务局

乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期：      年      月      日

日期：      年      月      日

## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局东营市河口区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 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。

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

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

### 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专

利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

## 5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- （1）应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- （2）在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- （3）未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- （4）未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- （5）未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- （6）严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- （7）不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- （8）甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对此给对方造成的经济损失进行赔偿。

## 6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## 7. 履约保证金

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

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

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

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

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

## **8. 履约延误**

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

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

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

## **9. 违约责任**

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，

应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

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

## 10. 不可抗力

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



风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

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

## **11. 争端的解决**

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始\_\_\_\_天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或\_\_\_\_\_人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## **12. 违约终止合同**

12.1 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，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1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。

### **13. 破产终止合同**

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

### **14. 其他情况的终止合同**

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

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

## **15. 合同修改或变更**

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

## **16. 转让和分包**

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

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

## **17. 合同语言**

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## **18. 适用法律**

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

## **19. 税费**

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

## **20. 合同生效**

20.1 本合同一式\_\_\_\_份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

## 信息安全保密协议

甲方：国家税务总局东营市河口区税务局

乙方：

鉴于乙方在为甲方服务期间，乙方必须进入甲方场所并接触甲方各种机构信息，存在泄密隐患。为保证乙方能严格遵守甲方有关信息安全保密规定，有效预防信息安全泄密事件的发生，甲乙双方就乙方在服务期间及服务终止以后保守甲方涉密数据、信息、资料和其他机构秘密的有关事项，达成如下协议：

第一条 双方一致同意在任何时候对其持有的有关另一方的事务或其事务运转操作方法等涉密信息实行严格保密。除非有另一方书面授权或出于相关方进行活动的必要，任何一方不得在任何时间向任何人透露任何涉密信息。

第二条 税务机关工作秘密范围主要包括：

- （一）国家规定的税收工作中的国家秘密事项；
- （二）机关内部工作需要且不宜公开的各类会议纪要、专报、通报、领导讲话、文件材料、电话簿、外事活动安排、研究课题等；
- （三）机构、人事管理有关事项和文件资料；
- （四）纪检监察工作的重要部署、违纪案件案情和审理材料、案件的统计数据等；
- （五）信访举报材料、立案查处情况及相关统计数据；
- （六）年度财务预决算及相关数据；
- （七）审计、巡视监督情况及工作报告；
- （八）税收收入计划、减免税、欠税数据；
- （九）税收数据处理分析报告；
- （十）各类税收检查、稽查案件的相关情况；
- （十一）反避税相互磋商、案件调查有关情况；
- （十二）涉及纳税人、扣缴义务人经济情况、商业秘密和个人权益、个人隐私的信息、相关数据；
- （十三）政府采购规定的相关采购内容及信息；

- (十四) 政府采购预算特别是单一来源采购项目预算;
- (十五) 国家秘密范围外的各类安全防护方案和措施;
- (十六) 其他应列入工作秘密的事项。

第三条 甲方的专有资料信息属甲方所有,若无甲方书面许可,乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。

第四条 乙方为甲方提供服务期间,必须严格遵守甲方规定的各项保密规章、制度和要求。

甲方的保密规章、制度和要求没有规定或者规定不明确之处,乙方亦应本着谨慎、负责的态度,采取任何必要、合理的措施,维护其于工作期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的涉税信息或其他机构涉密信息,以保证其安全性。

第五条 乙方服务合同终止之后仍负有前款的义务,除非甲、乙双方以单独的协议另行规定。

第六条 乙方为甲方提供服务期间,对于甲方保密范围内的数据、信息、资料、必须严格遵守以下保密措施:

(一) 未经允许,不得访问、删除、修改、增加、复制、备份、摄录、摘抄、打印数据、信息、资料。

(二) 未经允许,不得进行影响数据、信息、资料获取及使用的操作,如关闭主机(设备)、关闭关键服务、大量数据查询、修改数据库、修改系统配置等。

(三) 保存数据、信息、资料的存储介质(软盘、磁带、移动存储设备等)不可作其它用途(存储其它数据)或交由其他人使用,必须妥善保管,严防丢失。

(四) 严禁私自将保存数据、资料的存储介质带出甲方工作场所,因工作需要带出的,需经甲方主管领导批准,并设置专门的存放地点,指定专人妥善保管。

(五) 不准在私人交往和通信中泄漏涉密的数据、信息、资料,不准在公共场所谈论涉密的数据、信息、资料,不准通过其他方式传递涉密的数据、信息、资料。

第七条 为合理、规范、安全地使用计算机、网络和信息资源,乙方必须严格遵守以下行为准则:



## 第五章 投标文件格式

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

1. 投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4. 评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

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

## 投 标 文 件

### 商务部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

所投采购包: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_



## 格式1 授权委托书

### 1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于\_\_\_\_\_ (投标人住址)的\_\_\_\_\_ (投标人名称)法定代表人\_\_\_\_\_ (姓名、职务)代表本公司授权\_\_\_\_\_ (被授权投标代表姓名、职务)为本公司的合法投标代表,就贵方组织的《\_\_\_\_\_ 项目》(项目编号: \_\_\_\_\_)投标、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_ 年\_\_\_\_\_ 月\_\_\_\_\_ 日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人(签字或签章): \_\_\_\_\_

被授权投标代表(签字): \_\_\_\_\_

被授权投标代表联系电话: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

### 1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证明复印件。

### 1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 我\_\_\_\_\_ (姓名、身份证号码) 系自然人, 现授权委托 (姓名、身份证号码) 以本人名义参加《\_\_\_\_\_ 项目》(项目编号: \_\_\_\_\_) 的投标活动, 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

特别说明:

投标人如由**被授权人参与投标活动的**, 须提供《自然人授权委托书》, 《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

## 格式2 投标函

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

根据\_\_\_\_\_（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_）的招标公告，  
（姓名、职务）代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址）参加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三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

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

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 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。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领

导小组办公室认定的失信行为，3 年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_

邮 编：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

### 格式3 投标报价表

#### 1. 开标一览表（总报价表）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币（元）

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2. 分项报价表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币（元）

序号	项目名称	内容描述	…费用	…费用	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
… …						
合 计						

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。
3. 本表中小计=数量×单价。
4. 本表仅供参考，可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

格式4 商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1. 商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2. 如《招标文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

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

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

本公司参与贵方组织的招标活动并作出如下承诺：本公司完全具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，随时接受检查验证。如违反上述承诺，本公司将按照政府采购法有关规定接受处罚，并通过政府采购相关媒体予以公布。

其他需要说明的事项（如无可不填报）\_\_\_\_\_

特此承诺。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**5-6 参加本次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**

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料  
根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-8 联合体协议（若有）

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)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

成员名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

#### 5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

## 格式6 中小企业声明函

### 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<sup>1</sup>，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<sup>1</sup>，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。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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。



### 格式7 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。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**格式8 成功案例一览表**  
(根据招标文件要求调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用 户 联系人	用户联 系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

特别说明：

1. 投标人提供自2022年2月1日（以合同签订日期为准）以来独立承担的类似项目案例。
2. 成功案例须提供完整的合同复印件。合同复印件应能清晰体现甲乙双方名称、签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则评标委员会一律不予认可。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

所投采购包：\_\_\_\_\_

投标人：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

格式9 技术条款偏离表

序号	招标文件 技术部分序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

特别说明：

1. 按照《招标文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《招标文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“投标文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

2. 《招标文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

3. 如《招标文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 10 技术和服务水平方案

.....

格式 11 技术力量一览表

序号	姓 名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。



### 格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)



# 采 购 需 求

项目名称：国家税务总局东营市河口区税务局2025年非执法类辅助性服务采购项目

2025 年 03 月

# 目 录

1 项目概述 .....	73
1.1 项目背景 .....	73
1.1.1 项目目的、意义及背景 .....	73
1.2 项目内容 .....	73
1.2.1 采购内容 .....	73
1.2.2 项目实施要求 .....	73
2 投标/响应要求 .....	73
2.1 对供应商的要求 .....	73
2.1.1 必备资质 .....	73
2.1.2 是否允许联合体 .....	74
2.1.3 是否专门面向中小企业 .....	74
2.2 技术部分投标/响应内容 .....	74
2.2.1 投标/响应方案要求 .....	74
3 项目需求 .....	75
3.1 总体要求 .....	75
3.2 具体要求 .....	75
4 人员要求 .....	78
4.1 团队要求 .....	78
4.1.1 基本要求 .....	78
5 管理实施要求 .....	79
6 风险管控要求 .....	81
7 履约验收要求 .....	81
7.1 总体要求 .....	81
7.2 具体要求 .....	84
8 其他要求 .....	89
8.1 付款安排建议 .....	89
8.2 其他要求 .....	90
8.2.1 保密要求 .....	91
8.2.2 其他要求 .....	91

## 1 项目概述

### 1.1 项目背景

#### 1.1.1 项目目的、意义及背景

国家税务总局东营市河口区税务局为进一步优化营商环境、为纳税人提供更加优质高效的服务，需购买非执法类辅助性服务。

### 1.2 项目内容

#### 1.2.1 采购内容

本项目为国家税务总局东营市河口区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目。该项目分为 AB 两包，A 包为机关非执法类辅助性服务，采购内容包括但不限于综合服务、文印服务、会务服务、机动车驾驶等辅助性服务，保证提供足够的管理和技术力量，顺利完成相关服务工作；B 包为办税服务厅非执法类辅助性服务，采购内容包括但不限于前台服务、中台服务、后台服务、办税延伸点服务等辅助性服务，保证提供足够的管理和技术力量，顺利完成相关服务工作。

#### 1.2.2 项目实施要求

##### 1.2.2.1 实施范围要求

服务对象主要为辖区内 9 万余户纳税人（缴费人）。

##### 1.2.2.2 实施时间要求

本项目服务期限为 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。合同一年一签，在服务期满一年且服务考核达标的情况下方可签订合同。（注：如遇政府或上级机关政策性原因或不可抗力因素，采购人有权无责终止合同履行。）预算金额 A 包：305.5758 万元/年；B 包：277.1481 万元/年。

##### 1.2.2.3 实施地点要求

按照国家税务总局东营市河口区税务局涉税（费）业务范围分布，在河口区税务局（含各分局）、河口区行政审批服务局、不动产交易中心及其他办税延伸场所提供服务。

## 2 投标/响应要求

### 2.1 对供应商的要求

#### 2.1.1 必备资质

2.1.1.1 投标人应遵守有关国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

2.1.1.2 落实政府采购政策需满足的资格要求

2.1 本项目 A 包：专门面向中小企业进行采购，投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位；采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业。

2.2 本项目 B 包：面向所有符合条件的企业进行采购，响应促进中小企业发展、政府采购支持监狱企业发展、促进残疾人就业政府采购政策。

#### 2.1.1.3 本项目的特定资格要求

无

#### 2.1.2 是否允许联合体

否

#### 2.1.3 是否专门面向中小企业

面向中小企业预留 52.44% 采购份额。

##### 2.1.3.1 具体要求

本项目 A 包：专门面向中小企业进行采购；

本项目 B 包：面向所有符合条件的投标人，响应促进中小企业发展、政府采购支持监狱企业发展、促进残疾人就业政府采购政策。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业。

#### 2.2 技术部分投标/响应内容

##### 2.2.1 投标/响应方案要求

1. 需求分析：投标人须充分理解项目采购内容，投标文件需针对本项目需求进行分析，分析内容应包含针对本项目的详细项目需求分析（项目背景与目标、服务目标、核心服务优势、服务定位分析）、针对本项目行业特殊性的重点难点分析理解（行业法律和政策分析、本项目行业特殊性的重点分析、本项目行业特殊性的难点分析、解决方案）。

2. 人员配备：投标人应针对本项目制定人员配备方案，内容包括人员岗位设置与要求、人员学历素质与专业水平、人员着装要求、人员管理制度、人员发展计划等。方案应符合项目实际情况、合理可行、完善全面、内容清晰。

3. 服务方案：投标人应针对本项目服务内容制定各项服务方案，服务方案应包含综合岗服务方案；文印员、会务员服务方案；驾驶服务方案；前台岗服务方案；中台岗服务方案；后台岗服务方案；办税延伸服务方案等。方案从服务目标；服务范围；服务流程；岗位工作职责方面进行编制，方案应符合项目实际情况、合理可行、完善全面、内容清晰。

4. 管理方案：投标人须针对本项目服务内容制定相应的管理方案，包括但不限于：安全文明执业方案（①文明服务②礼仪规范）；技能提升方案（①提高人员岗位学习制度②对项目人员进行培训、组织技能评比活动）；服务质量保证方案（①服务质量控制②反馈与投诉机制）；应急处理方案（①卫生防疫、交通事故、火灾、盗窃等突发状况处理方案②采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等处理方案）等。方案应符合项目实际情况、合理可行、完善全面、内容清晰。

5. 内部管理制度：投标人应提供企业内部管理制度文件，包括但不限于：内部控制制度（①信息保密制度；②信息安全技术措施③风险管控制度④廉洁培训方案⑤廉洁管理制度）；内部工作管理制度（①工作纪律管理制度②服务环境管理制度③合同管理制度④考核奖惩制度⑤待岗辞退制度）等。方案应符合项目实际情况、合理可行、完善全面、内容清晰。

### 3 项目需求

#### 3.1 总体要求

项目实施的总体要求是公平公正、合法合规、科学高效地满足区局对非执法类辅助性服务的工作需求。

#### 3.2 具体要求

A 包：

本次购买 432 人月的非执法类辅助性服务，人员原则上按岗位需求设置，如工作需要可以互相调剂。

（一）综合服务：

1. 岗位条件：大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专，具备良好的心理素质和礼仪风貌，仪表稳重端庄，服务热情大方，语言表达流畅，待人文明礼貌，有较强的亲和力。掌握财税相关知识，熟练操作税务软件系统。有两年以上相关工作经验，普通话良好，具有财会职称等级证书、专业等级证书或从业资格证书者优先。

2. 岗位职责

负责税收宣传工作，承接市局、区局各股室下发的非执法性工作任务，处理股室、分局行政事务及应急事项，协助服务人员的日常管理。主要工作内容是开展税收宣传工作；负责与行政审批、社保、不动产等外部单位的沟通联系，督导落实上级单位安排的事项；协助管理服务人员，对服务人员日常行为进行监督规范。

## （二）文印员、会务员服务

### 1. 岗位条件：

文印员岗位条件：大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专，有较强文字写作能力和口头表达能力，熟练使用 Office 等办公软件，懂得基本网页编辑功能；具备良好的中英文书面和口头表达能力。会务员岗位条件：专科以上学历，有较强文字写作能力和口头表达能力，熟练使用 Office 等办公软件；熟练掌握会务策划和执行工作，了解各类会议的特点和需要。

### 2. 岗位职责：提供文件印刷和会议接待等服务工作。

## （三）驾驶员服务

1. 岗位条件：驾驶员岗位条件：拥有 C1 级及以上驾驶执照，三年以上实际驾龄，具有良好的驾驶技术，熟悉汽车结构、车辆年检、保险等办理程序，工作认真负责。

### 2. 岗位职责：提供机动车驾驶等服务工作。

### B 包：

本次购买 300 人月的非执法类辅助性服务，人员原则上按岗位需求设置，如工作需要可以互相调剂。

## （一）前台服务：

1. 岗位条件：大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专，具备良好的心理素质和礼仪风貌，仪表稳重端庄，服务热情大方，语言表达流畅，待人文明礼貌，有较强的亲和力。掌握财会、税务相关知识，熟练操作税务软件系统。

### 2. 岗位职责

（1）导税岗：负责纳税人分流、资料预审、简事快办等业务。主要工作内容是对进入办税厅的纳税人进行分流，按照纳税人需求将纳税人引导到相应的区域；解答纳税人的涉税咨询，对涉税资料进行预审；办理“简事快办”业务。

（2）窗口岗：负责暂时不能通过“非接触式”渠道办理的税收业务及档案整理。主要工作内容是协助解决进入办税厅纳税人的业务查询及办理；辅导纳税人使用征纳互动平台及电子税务局提交办税申请；对纳税人的档案进行分类整理并定期送至档案室登记保存。

## （二）中台服务

1. 岗位条件：大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专，具备良好的心理素质和礼仪风貌，仪表稳重端庄，服务热情大方，语言表达流畅，待人文明

礼貌，有较强的亲和力。掌握财会、税务相关知识，熟练操作税务软件系统。有两年以上相关工作经验，普通话良好，具有财会职称等级证书、专业等级证书或从业资格证书者优先。

## 2. 岗位职责

(1) 疑难岗：负责疑难相关业务受理。主要工作内容是对前台业务处理过程中遇到的重点、难点问题提供解决方案，当前台纳税人出现拥堵时及时协助办理前台业务；对纳税人的退税申请的受理及相关资料辅助审核。

(2) 网办区辅导岗：负责自助办税业务的辅导。主要工作内容是对进入办税厅通过电子税务局办理业务的纳税人缴费人实施辅导；引导并帮助纳税人缴费人使用自助设备办理业务；定期对自助设备检查维护，保障自助设备的正常运行。

(3) 互联网审批中心岗：负责受理部分新电子税务局及征纳互动提交的后台业务。主要工作内容是对纳税人通过征纳互动提交的部分业务进行审核办理，对符合条件的即时办结，对不符合条件的及时退回并写明退回原因；对授权范围内的上级业务部门下发的数据整改业务集中处理。

## (三) 后台服务

1. 岗位条件：大专及以上学历；专业不限；有较强的文字写作和口头表达能力；组织、策划、活动能力较强；熟练使用 Office 等办公软件。具备良好的心理素质和礼仪风貌，仪表稳重端庄，服务热情大方，语言表达流畅，待人文明礼貌，有较强的管理能力。掌握财会、税务相关知识，熟练操作税务软件系统。

## 2. 岗位职责

远程辅导岗：负责解答通过电话以及纳税人通过征纳互动平台提交的涉税问题，辅导纳税人用“非接触式”办税方式办理涉税业务。

## (四) 办税延伸点服务

1. 岗位条件：大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专，具备良好的心理素质和礼仪风貌，仪表稳重端庄，服务热情大方，语言表达流畅，待人文明礼貌，有较强的亲和力。掌握财会、税务相关知识，熟练操作税务软件系统。

## 2. 岗位职责

(1) 行政审批局联办业务窗口岗：进驻河口区行政审批服务局新办企业一窗联办窗口，负责新办纳税人的信息确认。

(2) 不动产征收窗口岗：进驻不动产交易中心及各乡镇不动产征收点，协助办理不动产交易涉及的税款征收及档案整理。

(3) 社保费征收窗口岗：进驻社保大厅，负责社会保险费业务办理及档案整理。

(4) 采购人要求的其他办税延伸点。

## 4 人员要求

### 4.1 团队要求

#### 4.1.1 基本要求

A 包：

1. 具有中华人民共和国国籍，热爱祖国，拥护中国共产党；
2. 年龄要求：年满 18 周岁，女性不超过 50 周岁、男性不超过 60 周岁；
3. 身体健康，五官端正，体检合格，无传染性疾病和慢性疾病，具有正常履行职责的身体条件；
4. 爱岗敬业，热爱税收事业，具备良好的职业道德、服务意识、团队观念，事业心和责任感强；
5. 思维敏捷、富有朝气、吃苦耐劳，有良好的心理素质，有较强的语言表达能力、沟通能力，具有亲和力；
6. 遵纪守法，作风正派，品行端正，无犯罪或不良记录；
7. 大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专；
8. 驾驶员岗位拥有 C1 级及以上驾驶执照，三年以上实际驾龄，具有良好驾驶技术，熟悉汽车结构、车辆年检、保险等办理程序。

B 包：

1. 具有中华人民共和国国籍，热爱祖国，拥护中国共产党；
2. 年龄要求：年满 18 周岁，女性不超过 50 周岁、男性不超过 60 周岁；
3. 身体健康，五官端正，体检合格，无传染性疾病和慢性疾病，具有正常履行职责的身体条件；
4. 爱岗敬业，热爱税收事业，具备良好的职业道德、服务意识、团队观念，事业心和责任感强；
5. 思维敏捷、富有朝气、吃苦耐劳，有良好的心理素质，有较强的语言表达能力、沟通能力，具有亲和力；
6. 遵纪守法，作风正派，品行端正，无犯罪或不良记录；



7. 大专及以上学历，有 5 年以上从业经验的，学历可放宽至中专；
8. 普通话标准、流利、音质清晰，能够熟练操作电脑、常用办公软件、汉字录入速度不低于 50 字/分钟。

## 5 管理实施要求

A 包：

### （一）服务期限

本项目服务期限为 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

### （二）服务管理要求

1. 投标人须提供 432 人月的非执法类辅助性服务，设立专门的管理部门，制定完善的工作流程和日常管理制度；
2. 投标人做好运行衔接、人员衔接、业务衔接、制度衔接、技术衔接等，确保项目平稳运行，各类服务正常开展，所发生费用由投标人承担。
3. 投标人在服务过程中应满足本项目的运行质量标准，若出现重大责任事故并给采购人造成损失，采购人有权终止合同，停止付款并要求投标人赔偿实际造成的损失；
4. 投标人应建立服务监督及纳税人投诉机制，保证办税服务厅的服务质量和水平；
5. 投标人应致力于规范服务，严格落实国家税务总局颁布的《全国税收执法规范》《全国税收征管规范》《全国税务机关纳税服务规范》。

### （三）保密工作要求

1. 投标人应遵守采购人相关安全保密制度，签订保密协议。若投标人服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，投标人应承担相关法律责任。
2. 采购人的国家秘密、商业秘密、纳税人缴费人信息资料及有关文件信息均不得泄露或不正当使用，已公开的除外。
3. 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秘密的文档、数据、系统结构信息传出、披露和使用。
4. 服务期结束或合同终止后，投标人所掌握的信息数据（电子、纸质等资料）应交由采购人审核确认后按规定程序处理。

### （四）培训要求

1. 培训内容：税费业务政策知识、有关系统操作、应急问题处置等各工作岗位所需的内容。

2. 培训时间：每人每季度不少于 10 小时。

3. 培训考核：每季度对工作人员进行培训检测，检测结果纳入员工绩效考核，并报采购人。

4. 培训费用：日常培训过程中产生的所有费用包含在投标报价总费用中。

#### （五）服装要求

投标人应提供符合标准的统一服装，服装费用包含在投标报价总费用中。

#### B 包：

##### （一）服务期限

本项目服务期限为 2025 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

##### （二）服务管理要求

1. 投标人须提供 300 人月的非执法类辅助性服务，设立专门的管理部门，制定完善的工作流程和日常管理制度；

2. 投标人做好运行衔接、人员衔接、业务衔接、制度衔接、技术衔接等，确保项目平稳运行，各类服务正常开展，所发生费用由投标人承担。

3. 投标人在服务过程中应满足本项目的运行质量标准，若出现重大责任事故并给采购人造成损失，采购人有权终止合同，停止付款并要求投标人赔偿实际造成的损失；

4. 投标人应建立服务监督及纳税人投诉机制，保证办税服务厅的服务质量和水平；

5. 投标人应致力于规范服务，严格落实国家税务总局颁布的《全国税收执法规范》《全国税收征管规范》《全国税务机关纳税服务规范》。

##### （三）保密工作要求

1. 投标人应遵守采购人相关安全保密制度，签订保密协议。若投标人服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，投标人应承担相关法律责任。

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

3. 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秘密的文档、数据、系统结构信息传出、披露和使用。

4. 服务期结束或合同终止后，投标人所掌握的信息数据（电子、纸质等资料）应交由采购人审核确认后按规定程序处理。

##### （四）培训要求

1. 培训内容：税费业务政策知识、有关系统操作、应急问题处置等各工作岗位所需的内容。

2. 培训时间：每人每季度不少于 10 小时。

3. 培训考核：每季度对工作人员进行培训检测，检测结果纳入员工绩效考核，并报采购人。

4. 培训费用：日常培训过程中产生的所有费用包含在投标报价总费用中。

#### （五）服装要求

投标人应提供符合标准的统一服装，服装费用包含在投标报价总费用中。

### 6 风险管控要求

1. 中标人应确保项目人员工作技能能够达到采购人的服务需求，根据工作实际需求进行项目人员岗位安排，对不能胜任工作或出现重大过错的人员，应按照采购人的要求及时调整。

2. 中标人负责项目人员的人身安全和健康以及意外问题处置，承担所有法律、经济赔偿责任。

3. 在合同履行期内，中标人若发生政治事件、重大舆情及涉黑涉恶等事件，项目人员发生严重泄密事件等，采购人有权终止合同，由中标人承担相应法律责任。

4. 采购人因政策、机构调整等原因导致不能继续履行合同的，有权单方面终止本合同，中标人负责做好项目人员的善后工作，包括但不限于经济赔偿等。

### 7 履约验收要求

#### 7.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收； 验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收； 验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等； 中标人需配合提供相关记录、文档； 验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。 其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。
第 2 次验收	验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；

	<p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 3 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 4 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 5 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当</p>

	调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。
第 6 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 7 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 8 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 9 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、</p>

	<p>工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 10 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 11 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>
第 12 次验收	<p>验收条件：上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收；</p> <p>验收标准：验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收；</p> <p>验收资料：验收小组查验工作周期内考勤记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；</p> <p>中标人需配合提供相关记录、文档；</p> <p>验收交付：中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。</p> <p>其他要求：在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。</p>

## 7.2 具体要求

采购人根据招标文件、中标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标

人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

A 包：

1. 服务人员考核标准

序号	考核项目	基准分	评分标准(扣分项累加计算)	得分
1	仪容仪表行为规范	15 (可负分)	违反仪态规范每次扣 5 分； 发现未微笑服务、未遵守语言规范及接待规范每次扣 5 分； 怠慢、顶撞、训斥纳税人，每次扣 10 分； 弄虚作假，推诿，误导欺骗纳税人，一经发现本考核项 0 分。 其他相关行为可按公司规章制度酌情扣分。	
2	工作纪律	20 (可负分)	1、发现聊天、打私人电话、串岗、扎堆等工作无关事宜，扣 5 分； 2、禁止高声喧哗、吃零食、打闹，违反扣 5 分；酒后上班，扣 10 分。 3、通过电子产品做无关工作的事，如看电影、电视、聊天，网上购物、炒股、玩游戏等，违反扣 5 分。 4、未按规定时间到岗，上班时间长不在岗、擅自离岗，上班不在工作状态，违反扣 5 分。 5、进行场所不适宜活动，如下棋、打牌等娱乐活动，违反扣 10 分。 6、若出现旷工等现象按照《考勤管理规定》执行。	
3	工作积极性	15	热情高，能对计划内、外的的工作提供有意义的意见和见解（13-15 分）； 能主动考虑问题并提出解决方案，对职责内的工作事务尽心尽责（10-12 分）； 有一定的主动性和热情，但还需要主管或领导的监督与指导（7-9 分）； 工作消极被动，缺乏热情，需要上级不断督促与指导（0-6 分）；	
4	日常工作情况	20	是否能正确、有效地工作，取得较好的工作结果（完成比例 100%为 10 分，以此类推）； 重要工作事项完成率（完成比例 100%为 10 分，以此类推）；	
5	保密纪律	10	应遵守保密协议规定，并按照采购人相关安全保密制度规定执行，如果违反，本项 0 分	
6	专业技能考试	5	考核部门人员理论知识及服务规范掌握能力；考核依据：技术水平考试成绩。1. 考试成绩>80 分，	

			得 5 分；2. 考试成绩 $\leq 80$ ，得 0 分。	
7	其他项	15（可负分）	违反采购人和公司的其他规定；每出现一次扣 1 分。 临时交办和需协助办理的其他工作完成情况；未完成的，每次扣 1 分。 日常督导及领导抽检反馈情况；不合格的，每次扣 1 分。	
合 计		100		

## 2. 服务单位绩效考核标准及要求

序号	考核项目	基准分	评分标准(扣分项累加计算)	得分
1	培 训 交 流	20	1. 员工管理手册的制定、发放及签署；（4 分） 2. 岗位工作要求的制定、培训及签署；（4 分） 3. 单位规章制度、部门职责介绍及培训；（4 分） 4. 单位的历史与愿景、文化、品牌价值和荣誉、组织架构培训；（4 分） 5. 定期召开员工专业培训、座谈会、沟通会，了解掌握动态，收集建议。（4 分）	
2	与 用 工 单 位 的 协 调	20	服务公司长期派驻管理人员到用工单位，就人员管理方面工作与用工单位各部门进行沟通、协调，保证管理工作的顺利开展。 1. 各类规章制度的培训；（5 分） 2. 考勤管理；（5 分） 3. 相关劳动纠纷的处理；（5 分） 4. 日常团建活动的组织，参与等。（5 分）	
3	员 工 的 日 常 管 理	15	1. 日常考勤、休假、请销假管理；（3 分） 2. 日常业务的考核：月度考核和年度绩效考核； （1）月度考核：日常行为规范，日常出勤率等多方面考核；（3 分） （2）年度绩效考核：包含四个环节通过员工的出勤率，员工内部评选，领导打分评选，额外的增减分数项；也可根据实际情况进行方案的变更。（3 分） （3）根据相关法律要求及公司相关制度进行薪酬计算等。（3 分） （4）自行组织或根据税务局的需求进行人员交流、岗位轮换等工作。（3 分）	
4	服 务 环 境	15	工作台面整洁；工作指示牌齐全，摆放有序；工作区域内干净卫生无杂物，资料摆放有序，不符合要求的每次扣 1 分。	



5	服务费用管理	15（可负分）	合理预算、开支服务相关费用，按照规定计提福利费、工会经费和教育经费，并全部用于职工福利、文体活动和教育培训。支出不合理的，每次扣3分。	
6	社会评价	15（可负分）	发生纳税人（缴费人）向上级投诉，经查属实的，每次扣2分；向网络媒体投诉的，经查属实的，每次扣5分。	
合 计		100		

其中：服务人员考核标准占月考核得分50%，采购人按月度从从业人员中随机抽取20人按上述服务指标对中标人按月度进行考核；服务单位考核标准占月末考核得分50%。

中标人每月考核得分=服务人员考核得分\*50%+服务单位考核得分\*50%，月末进行考核汇总，根据考核结果相应扣除款项：

- （1）月度考核得分 $\geq 95$ ，为验收合格，无扣除；
- （2） $90 \leq$ 月度考核得分 $< 95$ ，为验收不合格，予以扣除本月度服务费的5%；
- （3） $85 \leq$ 月度考核得分 $< 90$ ，为验收不合格，予以扣除本月度服务费的10%；
- （4）月度考核得分 $< 85$ ，视为验收严重不合格，予以扣除本月度服务费的20%。

B包：

（一）服务人员考核标准

序号	考核项目	基准分	评分标准(扣分项累加计算)	得分
1	仪容仪表行为规范	15(可负分)	违反仪态规范每次扣5分；	
			发现未微笑服务、未遵守语言规范及接待规范每次扣5分；	
			怠慢、顶撞、训斥纳税人，每次扣10分；	
			弄虚作假，推诿，误导欺骗纳税人，一经发现本考核项0分。	
			其他相关行为可按公司规章制度酌情扣分。	
2	工作纪律	20(可负分)	1、发现聊天、打私人电话、串岗、扎堆等工作无关事宜，扣5分；	
			2、禁止高声喧哗、吃零食、打闹，违反扣5分；酒后上班，扣10分。	
			3、通过电子产品做无关工作的事，如看电影、电视、聊天，网上购物、炒股、玩游戏等，违反扣5分。	
			4、未按规定时间到岗，上班时间长不在岗、擅自离岗，上班不在工作状态，违反扣5分。	
			5、进行场所不适宜活动，如下棋、打牌等娱乐活动，违反扣10分。	

			6、若出现旷工等现象按照《考勤管理规定》执行。	
3	工作积极性	15	<p>热情高,能对计划内、外的的工作提供有意义的意见和见解(13-15分);</p> <p>能主动考虑问题并提出解决方案,对职责内的工作事务尽心尽责(10-12分);</p> <p>有一定的主动性和热情,但还需要主管或领导的监督与指导(7-9分);</p> <p>工作消极被动,缺乏热情,需要上级不断督促与指导(0-6分);</p>	
4	日常工作情况	20	<p>是否能正确、有效地工作,取得较好的工作结果(完成比例100%为10分,以此类推);</p> <p>重要工作事项完成率(完成比例100%为10分,以此类推);</p>	
5	保密纪律	10	应遵守保密协议规定,并按照采购人相关安全保密制度规定执行,如果违反,本项0分	
6	专业技能考试	5	考核部门人员理论知识及服务规范掌握能力;考核依据:技术水平考试成绩。1.考试成绩>80分,得5分;2.考试成绩≤80,得0分。	
7	其他项	15(可负分)	<p>违反采购人和公司的其他规定;</p> <p>临时交办和需协助办理的其他工作完成情况;</p> <p>日常督导及领导抽检反馈情况。</p>	
合 计		100		

(二) 服务单位考核标准

序号	考核项目	基准分	评分标准(扣分项累加计算)	得分
1	培 训 交 流	20	<p>1. 员工管理手册的制定、发放及签署; (4分)</p> <p>2. 岗位工作要求的制定、培训及签署; (4分)</p> <p>3. 单位规章制度、部门职责介绍及培训; (4分)</p> <p>4. 单位的历史与愿景、文化、品牌价值和荣誉、组织架构培训; (4分)</p> <p>5. 定期召开员工专业培训、座谈会、沟通会,了解掌握动态,收集建议。(4分)</p>	
2	与 用 工 单 位 的 协 调	20	<p>服务公司长期派驻管理人员到用工单位,就人员管理方面工作与用工单位各部门进行沟通、协调,保证管理工作的顺利开展。</p> <p>1. 各类规章制度的培训; (5分)</p> <p>2. 考勤管理; (5分)</p> <p>3. 相关劳动纠纷的处理; (5分)</p> <p>4. 日常团建活动的组织,参与等。(5分)</p>	

3	员工的日常管理	15	1. 日常考勤、休假、请销假管理；（3分） 2. 日常业务的考核：月度考核和年度绩效考核； （1）月度考核：日常行为规范，日常出勤率等多方面考核；（3分） （2）年度绩效考核：包含四个环节通过员工的出勤率，员工内部评选，领导打分评选，额外的增减分数项；也可根据实际情况进行方案的变更；（3分） （3）根据相关法律要求及公司相关制度进行薪酬计算等；（3分） （4）自行组织或根据税务局的需求进行人员交流、岗位轮换等工作。（3分）	
4	服务环境	15	工作台面整治；工作指示牌齐全，摆放有序；工作区域内干净卫生无杂物，资料摆放有序，不符合要求的没起次扣1分。	
5	服务费用管理	15（可负分）	合理预算、开支服务相关费用，按照规定计提福利费、工会经费和教育经费，并全部用于职工福利、文体活动和教育培训。支出不合理的，每次扣3分。	
6	社会评价	15（可负分）	发生纳税人（缴费人）向上级投诉，经查属实的，没起次扣2分；向网络媒体投诉的，经查属实的，没起次扣5分。	
合 计		100		

其中：服务人员考核标准占月考核得分 50%，采购人按月度从从业人员中随机抽取 20 人按上述服务指标对中标人按月度进行考核；服务单位考核标准占月末考核得分 50%。

中标人每月考核得分=服务人员考核得分\*50%+服务单位考核得分\*50%，月末进行考核汇总，根据考核结果相应扣除款项：

- （1）月度考核得分 $\geq 95$ ，为验收合格，无扣除；
- （2） $90 \leq$ 月度考核得分 $< 95$ ，为验收不合格，予以扣除本月度服务费的 5%；
- （3） $85 \leq$ 月度考核得分 $< 90$ ，为验收不合格，予以扣除本月度服务费的 10%；
- （4）月度考核得分 $< 85$ ，视为验收严重不合格，予以扣除本月度服务费的 20%。

## 8 其他要求

### 8.1 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 2 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度	8.33

	提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	
第 3 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 4 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 5 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 6 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 7 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 8 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 9 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 10 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 11 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.33
第 12 次付款	本项目费用按月支付，每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务量不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。	8.37

## 8.2 其他要求

### 8.2.1 保密要求

1. 投标人应遵守采购人相关安全保密制度，签订保密协议。若投标人服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，投标人应承担相关法律责任。

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

3. 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秘密的文档、数据、系统结构信息传出、披露和使用。

4. 服务期结束或合同终止后，投标人所掌握的信息数据（电子、纸质等资料）应交由采购人审核确认后按规定程序处理。

### 8.2.2 其他要求

#### （一）工作纪律

1. 工作人员至少提前 15 分钟到岗，整理卫生及做好其他上岗准备工作，按统一规定时间下班，不得迟到、早退；上述上下班考勤一律通过考勤机考勤，考勤机无记录者，视同旷工；

2. 工作期间严禁从事与本岗位无关的活动，严禁在工作期间内吃零食、吸烟、睡觉、干私活、玩游戏、看视频、下载电影、进行网上购物以及串岗扎堆聊天等一切与工作无关的活动；

3. 工作期间不得擅自离岗，不得出现空岗现象，短时间外出，需向主管领导申请报备；

4. 保守国家秘密和纳税人、扣缴义务人的商业秘密及个人隐私。

#### （二）仪容举止

仪容整洁，修饰得体，不得搭配夸张的首饰、佩饰。与人交谈时，文明礼貌、态度谦和、真诚友善。

#### （三）工作态度

1. 保持最佳的工作积极性，积极主动、认真负责地工作，不得敷衍了事、拖延应付；

2. 能主动考虑问题并提出解决方案，对职责内工作事务尽心尽责；

3. 定期制定科学合理的工作计划，对每项工作都要认真分析，并按照工作计划认真执行。

#### （四）廉洁自律

1. 严格遵守国家法律和税收政策；
2. 严格遵守廉政规定，不得利用职务之便为自己或他人谋取不正当利益，杜绝在外兼职取酬；
3. 遵守公序良俗，培养社会公德和职业道德。