

# 招 标 文 件

## (商务部分)

项目名称：国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务

项目编号：招采 2024-3967

采 购 人：国家税务总局上海市徐汇区税务局

采购代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2024 年 11 月 28 日

# 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

一、总则

二、招标文件

三、投标文件

四、投标文件递交

五、开标与评标

六、中标和合同

七、询问和质疑

八、其他

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同文本

第五章 投标文件格式

第六章 项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务招标项目的潜在投标人应在上海市曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 306 室或微信公众号获取招标文件，并于 2024 年 12 月 19 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：招案 2024-3967

项目名称：国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务

预算金额：363.00 万元（人民币）

最高限价（如有）：363.00 万元（人民币）

采购需求：拟选一家供应商保障国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营，提供相应电话接线服务，日常运营管理及保障服务等。采购预算为 363 万元（人民币）/首年。具体内容见招标文件第六章项目采购需求。

合同履行期限：服务期限三年，自 2025 年 1 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日止，采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。

本项目不接受联合体投标

### 二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；
3. 本项目的特定资格要求：无。

### 三、获取招标文件

1. 时间：2024 年 11 月 28 日至 2024 年 12 月 5 日，每天上午 9:00 至 11:00，下午 13:00 至 16:00（北京时间，法定节假日除外）
2. 地点：上海市曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 306 室或微信公众号
3. 方式：现场购买或供应商关注“中世建咨”微信公众号，主界面右下角点击“领取文件”，按提示领取并下载采购文件。（联系人：陈媛媛，电话：021-62340828），过时不

候。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

4. 售价：¥600 元，本公告包含的招标文件售价总和

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 提交投标文件截止时间：2024 年 12 月 19 日 09 点 30 分（北京时间）
2. 开标时间：2024 年 12 月 19 日 09 点 30 分（北京时间）
3. 地点：上海市曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 3 楼会议室，详见当天一楼大屏幕信息。

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

#### 六、其他补充事宜

1. 本公告发布媒体：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）；
2. 采购代理机构将于投标截止时间前半小时开始接收投标文件，逾期递交的投标文件恕不接受。

#### 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：国家税务总局上海市徐汇区税务局

地址：上海市徐汇区虹桥路 188 号

联系方式：魏老师 021-34772260

##### 2. 采购代理机构信息

名称：上海中世建设咨询有限公司

地址：上海市曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）

联系方式：陈洁、陈媛媛 021-62340833、62340828

邮箱：[chenjie@cwcc.net.cn](mailto:chenjie@cwcc.net.cn)、[chenyuanyuan@cwcc.net.cn](mailto:chenyuanyuan@cwcc.net.cn)

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：陈洁

电话：021-62340833

## 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: 国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务
		项目编号: 招案 2024-3967
		项目预算: 人民币 363 万元/首年, 服务期限三年, 自 2025 年 1 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日止, 采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。
		最高限价: 同采购预算
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> 服务 <b>项目类别:</b> 非信息化项目
4	采购人	名称: 国家税务总局上海市徐汇区税务局 地址: 上海市徐汇区虹桥路 188 号 联系方式: 魏老师 021-34772260
5	采购代理机构	名称: 上海中世建设咨询有限公司 地址: 上海市曹杨路 528 弄 35 号(中世办公楼) 联系方式: 陈洁、陈媛媛 021-62340833、62340828 邮箱: chenjie@cwcc.net.cn、chenyuanyuan@cwcc.net.cn
6	投标人资格要求	1.具备《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; (6) 法律、行政法规规定的其他条件。 2.本项目的特定资格要求: 无。
7	是否接受联合体投标	不接受
8	采购标的对应的中小企业划分标准所	软件和信息技术服务业

	属行业		
9	非主体、非关键性工作分包	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： 不允许	
10	核心产品	不适用	
11	采购进口产品	本采购项目拒绝进口产品参加投标	
12	信息发布媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）	
13	获取招标文件时间、地点和方式等	<p>时间：2024年11月28日至2024年12月5日，每天上午9:00至11:00，下午13:00至16:00（北京时间，法定节假日除外）</p> <p>地点：上海市曹杨路528弄35号中世办公楼306室或微信公众号</p> <p>获取招标文件的方式或事项：现场购买或供应商关注“中世建咨”微信公众号，主界面右下角点击“领取文件”，按提示领取并下载采购文件。（联系人：陈媛媛，电话：021-62340828），未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。</p>	
14	现场考察/踏勘	不组织现场考察/踏勘	
15	样品	不要求提供	
16	投标文件组成	商 务 部 分	<p><b>一、资格证明文件：</b></p> <p>1.★营业执照（复印件）；</p> <p>2.★财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；</p> <p>3.★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；</p> <p>4.★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><b>二、投标报价表：</b></p> <p>1.★开标一览表（总报价表）；</p> <p>2.分项报价表。</p> <p><b>三、其他文件及资料：</b></p> <p>1.★授权委托书（参考投标文件格式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.监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应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）出具的证明文件]；</p>

			<p>5.中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《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的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）；</p> <p>6.残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p> <p>7.投标人企业综合能力证明材料（质量管理体系（ISO9001或GB/T19001）、职业健康安全管理体系（ISO45001或GB/T45001）、信息安全管理体系（ISO27001或GB/T22080）认证证书，需提供在有效期内的证书复印件）；</p> <p>8.投标人2021年1月至今类似项目业绩一览表；</p> <p>9.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.需求理解；</p> <p>3.服务方案；</p> <p>4.项目管理人员配置一览表；</p> <p>5.项目管理人员简历表；</p> <p>6.服务人员配置承诺；</p> <p>7.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90日历日。	
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>投标截止时间和开标时间：2024年12月19日09点30分（北京时间）</p> <p>开标方式：线下开标</p> <p>提交投标文件地点和开标地点：上海市曹杨路528弄35号中世办公楼3楼会议室，详见当天一楼大屏幕信息。</p> <p>联系电话：021-62340833</p>	
19	投标保证金	不要求提供	
20	不予退还投标保证金的情形	不适用	
21	信用记录审查	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问	

		<p>题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</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	支持中小型企业的发展	<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>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</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：</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15%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	不适用



26	评标方法及分值	本项目采用综合评分法，其中价格分值为 10 分，其他因素分值为 90 分，详见招标文件商务部分第三章。
27	履约保证金	不要求提供
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：应当采取书面递交形式</p> <p>（2）联系部门：上海中世建设咨询有限公司</p> <p>（3）联系电话：021-62340833</p> <p>（4）通讯地址：上海市曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）</p> <p>（5）电子邮箱：chenjie@cwcc.net.cn</p>
29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>（1）正本 1 份、副本 4 份。</p> <p>（2）电子文件 1 份（扫描件或 Word）采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>（1）本项目代理费用由中标人支付。</p> <p>（2）代理费用收取方式及标准：</p> <p>采购代理机构向本项目中标人发出中标通知书后 5 个工作日内，中标人一次性向采购代理机构支付服务费；计费标准如下：收费基数为本项目第一年中中标金额，按收费基数人民币 100 万元（含）以内部分 1.5%，100-500 万元（含）部分 0.8%，500-1000 万元（含）部分 0.45%差额累进方式计取。</p>
31	其他补充事项	无

## 一、总则

### 1.预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局上海市徐汇区税务局批准立项。

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上海市徐汇区税务局预算。

### 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《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。

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。

#### 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。

## **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。

##### 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 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。

## **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。

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(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。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应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（如有）**

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。

2.2 本项目总分值 100 分（包括价格分值 10 分、其他评审因素分值 90 分）。评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	主/客观分	指标要求	细项分值
1	投标报价	价 格	客观分	投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 10 （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。 （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。 （3）得分保留二位小数计算。	10
2	技术或者服务水平	需求理解	主观分	根据投标人对项目背景、采购内容及服务要求等内容理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。 （1）对项目需求理解全面、准确、阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，得 6 分； （2）对项目需求理解较为全面、阐述的内容能有较为针对性的思考和分析，得 4 分； （3）对项目需求基本理解，阐述的内容能符合项目基本要求，得 2 分； （4）对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解的，得 0 分。	6

		服务方案	主观分	<p>基本服务方案： 根据投标人对税费咨询平台运营服务（如税收咨询、办税指引、涉税查询、投诉举报受理、意见建议受理等）工作内容的响应情况是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。</p> <p>(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 9 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 6 分；</p> <p>(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 3 分；</p> <p>(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>	9
			主观分	<p>重点难点分析及应对措施或改进措施： 根据投标人对本项目重点难点分析及提出的应对措施或改进措施进行打分。</p> <p>(1) 重点难点的分析透彻，提供的应对或改进措施明确、合理有效、切合实际的，得 5 分；</p> <p>(2) 有重点难点的分析，相对应的改进措施略有欠缺得 3 分；</p> <p>(3) 重点难点的分析简单粗糙，相对应的改进措施缺漏较多得 1 分；</p> <p>(4) 没有针对本项目开展重点难点分析并提出解决方案的，得 0 分。</p>	5
			主观分	<p>培训方案： 根据投标人针对国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管等相关内容制定的培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。</p> <p>(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定培训方案，很好的满足需求，得 6 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；</p> <p>(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；</p> <p>(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>	6

			主观分	<p>考核方案：</p> <p>根据投标人针对本项目服务质量要求制定的考核方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。</p> <p>(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定考核方案，很好的满足需求，得 6 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；</p> <p>(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；</p> <p>(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>	6
			主观分	<p>衔接方案：</p> <p>根据投标人为确保本项目衔接顺畅，交接期间保持正常运行状态在运行衔接、制度衔接、技术衔接、业务衔接等方面的响应情况是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。</p> <p>(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得 6 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；</p> <p>(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；</p> <p>(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>	6
			主观分	<p>应急响应预案：</p> <p>根据投标人针对本项目可能发生的突发情况（如遇电话激增等）拟定的应急预案及处理措施进行综合打分。</p> <p>(1) 应急预案全面完善，能够运用行业经验对服务过程中会出现的突发事件进行客观假设，并提出快速有效的处理措施的，得 6 分；</p> <p>(2) 应急预案较完善，对可能出现的突发事件分析不全面，提出的处理措施在可行性、解决速度上有欠缺，有待完善方可实施的，得 4 分；</p> <p>(3) 应急预案仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；</p> <p>(4) 应急预案不完整、不能满足采购需求、不可行的以及未提供预案的，得 0 分。</p>	6

			主观分	<p>保密方案： 根据供应商针对严格落实保密要求等工作内容的响应情况是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。</p> <p>(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，得 5 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 3 分；</p> <p>(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 1 分；</p> <p>(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>	5
3	履约能力	项目管理人员	客观分	<p>项目管理人员：</p> <p>1. 提供至少 1 名项目管理人员的得 3 分；</p> <p>2. 其中至少 1 名项目管理人员具有 5 年及以上相关管理经验的得 5 分，具有 3 年及以上、不满 5 年相关管理经验的得 3 分，具有 2 年及以上、不满 3 年相关管理经验的得 1 分。</p> <p>需提供项目管理人员名单、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、近三个月任意一月为其缴纳社保的证明，否则不得分。</p>	8
		服务人员配置承诺	客观分	<p>客服人员：</p> <p>1. 投标人承诺提供至少 24 名坐席人员（包括 1 名业务组长兼坐席）的得 6 分；</p> <p>2. 投标人承诺坐席人员（包括业务组长）中 24 人及以上具有 3 年及以上类似客服经验的得 10 分，12 人及以上、不满 24 人具有 3 年及以上类似客服经验的得 6 分，5 人及以上、不满 12 人具有 3 年及以上类似客服经验的得 2 分。</p> <p>以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>	16
			客观分	<p>投入本项目团队人员的稳定性承诺：</p> <p>稳定性承诺达到 95%及以上的，得 6 分；稳定性承诺达到 90%及以上，未达到 95%的，得 4 分；稳定性承诺达到 85%及以上，未达到 90%的，得 2 分。</p> <p>以上需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>	6
			客观分	<p>无违法犯罪记录证明承诺：</p> <p>投标人承诺中标后管理人员、客服人员、运维人员均能够提供无违法犯罪记录证明的得 3 分。</p> <p>以上需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>	3

		企业综合能力	客观分	投标人具有质量管理体系（ISO9001 或 GB/T19001）、职业健康安全管理体系（ISO45001 或 GB/T45001）、信息安全管理体系（ISO27001 或 GB/T22080）认证证书的，每提供 1 项证书得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。	3
		类似业绩	客观分	投标人2021年1月1日以来（以合同签订日期为准）实施过类似项目的，每个项目得1分，最多得5分。需提供类似项目的合同复印件，合同复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。	5
合计					100

### 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
节约能源政策	本项目不适用	本项目不适用
保护环境政策	本项目不适用	本项目不适用
促进中小企业发展政策	给予小型或微型企业服务 15% 的价格扣除	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）规定，中小企业应当提供《中小企业声明函》。
促进残疾人就业政策	给予残疾人福利性单位服务 15% 的价格扣除	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）规定，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。
支持监狱企业发展政策	给予监狱企业服务 15% 的价格扣除	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）规定，监狱企业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。



## 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本项目推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3中标人数量：1家。

中标候选人并列的，由采购人按照随机抽取的方式确定中标人。

## 第四章 政府采购合同文本

### 合 同 书

项目名称： 国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服  
务

合同编号： \_\_\_\_\_

甲 方： 国家税务总局上海市徐汇区税务局

乙 方： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务合同
2	合同编号	
3	合同类型	服务类项目合同
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局上海市徐汇区税务局
	甲方地址	上海市徐汇区虹桥路188号
	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	详见招标文件采购需求
9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式： 1. 合同签订后，甲方在收到发票后10个工作日内支付当年合同金额的30%。 2. 甲方在每季度验收考核后（详见采购需求第二条业务需求“5. 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”），根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付季度款。如该季度验收考核指标均达

		<p>到规定质量标准要求,则支付当年合同金额的16.5%;如其中一项及以上验收考核指标未达到规定质量标准要求,则该期扣除当年合同金额的1%作为处罚,即支付当年合同金额的15.5%。</p> <p>3. 剩余4%作为合同尾款,如未发生以下情形,则在收到发票后10个工作日内全额支付;否则按以下规则在扣除相应金额后支付:</p> <p>(1) 若全年前三季度均未被上级部门通报表扬或介绍先进工作经验,则扣除当年合同金额的2%作为处罚;</p> <p>(2) 甲方对中标人进行年度满意度考核后(详见采购需求第二条业务需求“6. 区局税费咨询平台运营服务年度满意度考核表”),若满意度考核评分低于90分,则扣除当年合同金额的1%作为处罚;</p> <p>(3) 当年每发生一起经调查属实的纳税人对坐席接线的投诉,则扣除500元作为处罚,扣除金额上限为当年合同金额的1%。</p>
10	履约保证金及返还	本项目不要求提供履约保证金
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	<p>服务期限三年,自2025年1月1日起至2027年12月31日止,采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。</p> <p>本合同为第 年合同,服务期限自 年 月 日起至 年 月 日止。</p>
13	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决,选择以下途径解决纠纷:向甲方所在地人民法院提起诉讼。

# 一 合 同

国家税务总局上海市徐汇区税务局（以下简称“甲方”）通过\_\_\_\_公开招标\_\_\_\_方式采购，确定\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务合同书》（合同编号：\_\_\_\_\_，以下简称“合同”）。

## 1. 合同文件

合同文件的组成和解释顺序如下：

（1）本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

（2）本合同书；

（3）本项目中标或成交通知书；

（4）乙方的本项目投标文件或响应文件；

（5）本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

（6）其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## 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

本合同为第\_\_\_\_\_年合同，合同金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

## 4 服务期限：

4.1 本项目服务期限自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止，期限三年，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

4.2 本合同为第\_\_\_\_年合同，服务期限自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。乙方在该年服务期结束前三十个日历日内经甲方年度考核合格后（详见采购需求第二条业务需求“5.纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”），在合同服务内容不变的条件下，甲方与乙方就下一年度服务价格进行协商，协商一致后双方续签下一年度合同。在服务内容、要求不变的情况下，第二和第三年度合同总价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如年度考核不合格，或者第二和第三年度因服务内容、人工成本变化等原因导致合同价格变动较大、价格涨幅超过招标时所确定的第一年度合同总金额 10%的，则本合同到期后，双方不再续签下一年度合同。此种情况下甲乙双方均不承担任何违约责任。

## 5. 付款条件

本合同分三次支付，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

（1）第1笔合同款：合同签订后，甲方在收到发票后10个工作日内支付当年合同金额的30%，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

（2）甲方在每季度验收考核后（详见招标文件采购需求第二条业务需求“5.纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”），根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付季度款。如该季度验收考核指标均达到规定质量标准要求，则支付当年合同金额的16.5%，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；如其中一项及以上验收考核指标未达到规定质量标准要求，则该期扣除当年合同金额的1%作为处罚，即支付当年合同金额的15.5%，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

（3）剩余4%作为合同尾款，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。如未发生以下情形，则在收到发票后10个工作日内全额支付；否则按以下规则在扣除相应金额后支付：

①若全年前三季度均未被上级部门通报表扬或介绍先进工作经验，则扣除当年合同金额的2%作为处罚，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

②甲方对中标人进行年度满意度考核后（详见采购需求第二条业务需求“6.区局税费咨询平台运营服务年度满意度考核表”），若满意度考核评分低于90分，则扣除当年合同金额的1%作为处罚，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

③当年每发生一起经调查属实的纳税人对坐席接线的投诉，则扣除500元作为处罚，扣除金额上限为当年合同金额的1%，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

## 6. 合同签订及生效

本合同一式\_\_肆\_\_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：国家税务总局上海市徐汇区税务局 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. 标准

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局上海市徐汇区税务局。

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（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

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

### 5. 保密条款

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

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

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

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

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

## 6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## 7. 履约保证金

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

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

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

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

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

## 8. 履约延误



8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

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

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。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，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

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

9.6 乙方在本合同履行期间存在“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。

#### 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30天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起诉讼。

11.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

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

#### 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 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

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，迟延累计达20日的；

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 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

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

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

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

12.1.11 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，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

### 13. 破产终止合同

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

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

### 14. 其他情况的终止合同

14.1 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 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

### 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、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

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

20. 合同生效

20.1 本合同一式肆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

## 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: \_\_\_\_\_

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(签字或签章): \_\_\_\_\_

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复印件。



## 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 90 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.已知悉并承诺遵守对于“围猎”税务人员（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），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）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表（签字或签章）：\_\_\_\_\_

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

#### 3-1 开标一览表（总报价表）

项目名称	第一年投标报价	备注
国家税务总局上海市 徐汇区税务局税费咨 询平台运营服务	元	本项目服务期限三年，自 2025 年 1 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日 止，采用一次招标三年沿用、合同 一年一签的方式实施。

特别说明：

1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。
2. 投标人只需填写“第一年投标报价”，不用填写三年总报价。
3. 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。
4. 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。
5. 投标人应根据《项目采购需求》和《投标人须知》的要求报价。
6. 如投标文件报价出现前后不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 3-2 分项报价表

项目名称：国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务

序号	内容	第一年报价费用	备注
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
	其他必要费用		详见明细（ ）
第一年报价合计			

特别说明：

1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。
2. 以上“第一年报价合计”应当与开标一览表“第一年投标报价”一致。
3. 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。
4. 投标人应根据分项报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式4 商务条款偏离表

项目名称：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

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。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表（签字或签章）：\_\_\_\_\_

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

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

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 5-2 营业执照（复印件）

### 5-3 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

我单位符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我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。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## 5-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

特别说明：

由投标人根据项目需求提供说明材料。

## 5-5 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《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。）

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 5-6 中小企业声明函（若有请提供）

### 中小企业声明函

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 软件和信息技术服务业；承接企业为 （企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于 软件和信息技术服务业；承接企业为 （企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元<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。

投标人名称（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。

注：各行业划型标准：

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

## 格式 6 残疾人福利性单位声明函（若有请提供）

### 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。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 7 企业综合能力证明材料

特别说明：

投标人具有质量管理体系（ISO9001 或 GB/T19001）、职业健康安全管理体系（ISO45001 或 GB/T45001）、信息安全管理体系（ISO27001 或 GB/T22080）认证证书的，需提供在有效期内的证书复印件。

**格式 8 投标人 2021 年 1 月至今类似项目业绩一览表**

项目名称：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务期限	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

特别说明：

- 1.填写投标人2021年1月1日以来（以合同签订日期为准）实施过的类似服务项目。
- 2.需提供类似项目的合同复印件，合同复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

# 投 标 文 件

## 技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

## 格式9 技术条款偏离表

项目名称：

序号	招标文件条目号	招标文件的技术条款	投标文件的技术条款	偏离	说明

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。

2.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；正偏离指供应商的响应高于招标文件要求，负偏离指供应商的响应低于招标文件要求。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## 格式 10 需求理解

项目名称：

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 格式 11 服务方案

供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

1. 基本服务方案；
2. 重点难点分析及应对措施或改进措施；
3. 培训方案；
4. 考核方案；
5. 衔接方案；
6. 应急响应预案；
7. 保密方案。

**格式 12 项目管理人员配置一览表**

项目名称：

序号	姓 名	出生日期	性别	相关工作经验 年限	本项目中 担任职务	备注
一、项目管理人员						
1						
.....						

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目管理人员的相关信息，并提供近三个月任意一月为上述人员依法缴纳社保费的证明。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 格式 13 项目管理人员简历表

项目名称:

姓 名		出生日期		性 别	
相关工作 经验年限			本项目中担 任职务		
工作简历及主要业绩					

特别说明:

- 1.投标人应提供投入本项目管理人员的简历。
- 2.人员如有管理业绩或工作经验要求的,需提供相应的从业经验证明材料(加盖投标人公章)。

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 格式 14 服务人员配置承诺

项目名称：

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 招 标 文 件

### (技术部分)

项目名称：国家税务总局上海市徐汇区税务局税费咨询平台运营服务

项目编号：招案 2024-3967

采 购 人：国家税务总局上海市徐汇区税务局

采购代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2024年11月 日

## 第六章 项目采购需求

### 一、整体需求

为提高徐汇区税务局以税费咨询服务工作质效，进一步提升徐汇区域营商环境和政务服务满意度，现需第三方提供徐汇区税务局税费咨询平台运营服务，满足税务热线以及相关税费咨询平台法定工作日上午 8:30 至下午 17:00 的人工客服工作，如需提供延时服务按照采购人具体工作布置落实。

工作内容：提供税收政策咨询、涉税事项指引、意见建议收集等专项服务，高质量完成纳税人缴费人在各平台提出的涉税咨询解答、办税流程操作指引等工作。

预算金额：人民币 363 万元（人民币）/首年。

服务地点：上海市徐汇区虹桥路 188 号七楼。

服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日，采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。中标人第一年服务期结束前三十个日历日内经采购人年度考核合格后（详见采购需求第二条业务需求“5. 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”），且服务内容未发生重大变化的，续签下一年度合同，以此类推。在服务内容、要求不变的情况下，第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如当年年度考核不合格，或者第二和第三年度因服务内容、人工成本变化等原因导致合同价格变动较大、价格涨幅超过招标时所确定的第一年度合同总金额 10% 的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同。本项目招标结果也不再有效。

### 二、业务需求

#### 1. 投标人需求

（1）投标人应符合国家规范及相关行业规定（包括但不限于：提供的客服服务符合 GB/T33358-2016 政府热线服务规范、GB/T33357-2016 政府热线服务评价）。

（2）投标人应有专业、高素质的客服团队、运营团队，有成熟的客服管理体系（包括培训管理制度、客服中心现场管理机制、客服质量管理机制以及应急响应机制）。应针对国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管等相关内容制定培训方案；针对本项目服务质量要求制定相关考核机制。

（3）投标人应确保提供的服务达到采购人考核标准（具体标准详见采购需求第二条业务需求“5. 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”）。

#### 2. 项目人员配置需求

##### （1）项目管理人员

该项目需至少配置 1 名项目管理人员，负责项目运营管理、业务数据分析处理，有财务税法类相关证书者为佳，具备应急处置能力，以确保达到服务标准和目标。项目管理人员具有丰富的管理经验的优先考虑。

## （2）客服人员

①投标人提供至少 24 个坐席岗位（包括 1 名业务组长兼坐席）开展税费咨询服务，满足税务热线以及相关税费咨询平台法定工作日上午 8:30 至下午 17:00 的人工客服工作（如遇咨询量激增、人员不足情况，需提供应急支援确保接通率），客服人员均应具备独立接线能力。

②客服人员应具备较强的业务能力，熟悉系统操作，具备良好的心理素质、表达能力、理解能力、计算机操作能力等，有财务税法类相关证书者为佳，并在过往工作中表现良好。投标人承诺客服人员具有类似客服经验的优先考虑。

③在合同期间如遇人员不足或调整，应及时补充配备，并做好人员培训辅导，确保服务正常开展。

## （3）运维人员

投标人需确定至少 1 名网络及安全管理人员（可兼任其他项目）负责日常管理运维。

（4）投标人承诺中标后管理人员、客服人员、运维人员均能够提供无违法犯罪记录证明的优先考虑。

## 3. 客服服务范围

客服团队主要负责解答纳税人关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报。不提供税收策划、各类社会性涉税考试辅导，也不进行涉税学术研究、探讨。对于无法即时解答的问题形成工单转办处理。工作内容包括但不限于：

（1）税收咨询：受理纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人（以下统称“纳税人”）来电、网络等各类平台咨询，为纳税人提供纳税（缴费）咨询服务。

（2）办税指引：为纳税人办理涉税事项提供指引服务。

（3）涉税查询：负责受理市级 12366 呼叫转移的涉及本局业务的咨询。

（4）投诉举报受理：负责接听记录有关涉税检举、涉费举报以及投诉监督的来电，按规定程序办理。

（5）意见建议受理：接听记录纳税人的意见和建议，按规定程序流转。

（6）参加各项业务学习和培训，及时掌握最新的税收政策，定期参加考试并达到考核标准，提高综合服务水平。

（7）承担各类新增纳税服务平台的咨询业务支持等工作。

## 4. 服务质量需求

服务需符合 GB/T33358-2016 政府热线服务规范以及 GB/T33357-2016 政府热线服务评价等国家及行业相关标准。

质量属性	质量属性描述
------	--------



公正性	很高，如实记录用户反馈及评价
可靠性	很高，提供详细的通话及沟通痕迹，绩效报告应无差错，可信赖。根据知识库内容作答，或根据口径作答，内容无差错
专业化	很高，具备专业的服务态度，如文明用语，规范用语，提供热情、耐心的解答
高效性	很高，应在系统提示来电 5 秒内或响铃 3 声内接听电话，无法当场办理的事项，应在 30 分钟内完成转办，当日接通率、流失率等指标应满足采购方实际要求，保障服务的有效性。

#### 5. 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量	$\geq 99\%$
2	转人工等待时长	转人工请求到座席接听的平均时长	$< 20$ 秒
3	工单生成率	人工语音（网络）服务热线工单生成量/人工语音（网络）服务总量	$< 2\%$
4	纳税人满意率	（非常满意+满意）/人工语音（网络）服务即时评价数量	$> 99.5\%$
5	解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	$> 96\%$
6	服务达标情况	市局抽测错误；被税务总局、市委市政府、市局及其他相关单位通报，造成不良影响；产生负面舆情、涉税费服务投诉、信访等的数量	未出现此类情况
7	坐席培训覆盖率	按时完成坐席培训人数/坐席总人数	参训率达到 100%

采购人对中标人提供的服务，每季度进行一次验收考核。并于每年年底前进行年度验收考核，中标人在合同服务期限内年度验收考核时被采购人认定有以下情况之一的，年度考核结果为不合格，否则视作年度考核合格。

（1）人工接通率低于 97%的；

- (2) 转人工等待时长大于 30 秒的；
- (3) 工单生成率大于 5%的；
- (4) 纳税人满意率低于 98%的；
- (5) 解答准确率低于 95%的；
- (6) 被税务总局、市委市政府、市局及其他相关单位通报，造成不良影响的；
- (7) 产生负面舆情、涉税费服务投诉、信访等的数量大于 2 次的；
- (8) 坐席培训覆盖率低于 100%的。

#### 6. 区局税费咨询平台运营服务年度满意度考核表

部门	服务态度 (服务态度良好， 未将平台咨询工作 推诿给其他部门) (35 分)	服务质量 (能主动联系其他 部门高效解决纳税 人问题) (35 分)	协同联动 (能主动配合区局 其他部门完成各项 工作) (30 分)
局长室 (30%)			
业务科室平均分 (20%)			
窗口所平均分 (25%)			
管理所平均分 (25%)			
最终得分			

#### 7. 保密需求

(1) 本项目服务人员必须遵守市局网络安全要求，配套电脑、设备等需满足网络安全规范要求，方可接入税务内网；服务人员在日常工作过程中应遵守区局终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

(2) 投标人及服务人员从采购人收到的信息、数据及相关资料，以及基于提供服务所收到的信息均为保密信息（包括但不限于工作秘密和商业秘密等各类信息），未经采购人同意，不得泄露任何信息。

(3) 服务人员严格遵守保密规定，不得私自摘抄、复制知识库系统的内容带离工作区域，在业务系统中查询到的征管信息，必须严加保密，不得泄露给其他人员。

(4) 投标人与服务人员签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训，养成良

好的网络安全习惯。

(5) 内外网络必须物理隔离，设备部署符合市局安全域管理规定，确定一名网络及安全管理人员负责日常管理运维。

(6) 内网电脑要与互联网物理隔离，与区局内部网络通过安全设备进行连接，禁止违规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质。

(7) 服务人员电脑访问的内外网资源必须报安全管理部门申请开通。

(8) 服务人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于 8 位。

(9) 如有违反保密协议，按管理规定处理；如情节严重，将移交司法机关处理。

(10) 保密义务在本项目的服务期终止后仍将继续生效。

#### 8. 应急响应需求

投标人需建立符合性、适用性、实际操作性强的应急响应预案。如遇到系统故障等问题，导致系统中断需在 15 分钟内恢复系统保证线路畅通。如遇到话务量激增的情况需在 30 分钟内补充坐席保证接通。

#### 9. 其他说明

(1) 在服务期内如相关标准更新，应以最新标准为准。

(2) 在服务期内，本项目中 19 个坐席的相关服务设备（如电脑、耳机、摄像头等）由采购人提供、维护，相关费用由采购人承担；其他坐席的相关服务设备（如电脑、耳机、摄像头等）由投标人提供、维护，相关费用由投标人承担。若为满足服务热线要求，需要新增、升级相关设备，相关费用由投标人承担。投标人应负责解决系统对接、数据备份和恢复、运维保障等技术问题。

(3) 投标人应按照采购人要求统一培训、管理一线坐席人员，采购人有权对投标人提供服务的主要管理人员进行面试，根据管理人员的专业能力或综合能力，以及其背景和经历是否符合本项目服务要求而决定接受或拒绝该人员。在项目服务期间，对于违反相关工作规范的投标人服务人员，采购人有权要求更换，投标人应当在自采购人出更换要求之日起十个工作日内更换该人员，产生的费用由投标人承担。

(4) 投标人应承诺在项目实施过程中保证人员稳定，本项目人员不得复用于其他项目。如合同期间服务人员因不可控因素缺勤，投标人应提供应急方案和后备人员。

(5) 本项目服务期内，如果税费咨询服务职能进行拓展，投标人应及时按照采购人的要求调整工作内容及相关管理措施，适应业务变化，确保各项工作达到采购人规定标准。

(6) 目前以热线电话为主的税费咨询服务相关工作处于正常运行中，投标人须做好以下衔接工作：

①运行衔接。本次投标人必须确保做好所有前期准备工作，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，不得出现服务中断、服务暂停以及服务质效下降等情况。

②制度衔接。本次投标人应建立和完善各项管理制度规范，并与热线原制度规范做好衔接，确保热线团队内部管理的稳定性和延续性。

③技术衔接。本次投标人应及时做好技术衔接，确保各类线路、网络、设备转换顺利，确保热线相关设备设施调整期间保持正常运行状态，且在后续服务期内的运行中不出现明显技术障碍。

④业务衔接。本次投标人应确保承接采购人原未完成的各项业务工作，做好沟通协调，妥善处理遗留问题，不得影响税务部门纳税服务质量和对外形象。

### 三、付款方式

1. 合同签订后，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付当年合同金额的 30%。

2. 采购人在每季度验收考核后（详见采购需求第二条业务需求“5. 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务验收考核标准”），根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付季度款。如该季度验收考核指标均达到规定质量标准要求，则支付当年合同金额的 16.5%；如其中一项及以上验收考核指标未达到规定质量标准要求，则该期扣除当年合同金额的 1%作为处罚，即支付当年合同金额的 15.5%。

3. 剩余 4%作为合同尾款，如未发生以下情形，则在收到发票后 10 个工作日内全额支付；否则按以下规则在扣除相应金额后支付：

（1）若全年前三季度均未被上级部门通报表扬或介绍先进工作经验，则扣除当年合同金额的 2%作为处罚；

（2）采购人对中标人进行年度满意度考核后（详见采购需求第二条业务需求“6. 区局税费咨询平台运营服务年度满意度考核表”），若满意度考核评分低于 90 分，则扣除当年合同金额的 1%作为处罚；

（3）当年每发生一起经调查属实的纳税人对坐席接线的投诉，则扣除 500 元作为处罚，扣除金额上限为当年合同金额的 1%。

### 四、其他要求

供应商应对以下内容进行方案阐述：基本服务方案、重点难点分析及应对措施或改进措施、培训方案、考核方案、衔接方案、应急响应预案、保密方案。

供应商具有质量管理体系（ISO9001 或 GB/T19001）、职业健康安全管理体系（ISO45001 或 GB/T45001）、信息安全管理体（ISO27001 或 GB/T22080）认证证书，并在认证有效期的优先考虑。

供应商具有 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）类似项目业绩的优先考虑。