

招 标 文 件

（商务部分）

项目名称：广西税务2026年12366服务热线项目

项目编号：GX2026-DLGK-C0011-B00

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西众联工程项目管理有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2026年4月23日

目 录

第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	5
投标人须知前附表	5
一、总则	16
二、招标文件	17
三、投标文件	18
四、投标文件递交	21
五、开标与评标	21
六、中标和合同	25
七、询问和质疑	26
八、其他	26
第三章 评标方法及标准	28
第四章 政府采购合同文本	34
第五章 投标文件格式	52
第六章 项目采购需求	80

第一章 投标邀请

广西税务2026年12366服务热线项目公开招标公告

项目概况：

广西税务2026年12366服务热线项目的潜在投标人应在广西众联工程项目管理有限公司财务部（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层）获取招标文件，并于2026年5月14日9时30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：GX2026-DLGK-C0011-B00

项目名称：广西税务2026年12366服务热线项目

预算金额：人民币（大写）捌佰叁拾伍万元整（¥8,350,000.00元）

最高限价：人民币（大写）捌佰叁拾伍万元整（¥8,350,000.00元）

采购需求：采购人拟通过采购坐席服务，统筹全区12366热线管理、深化12366品牌建设工作，为纳税人缴费人提供7*24小时智能+人工服务，实现广西税务12366转型升级，总体要求包括：建立运营管理团队、提升智能应答水平、提升诉求分析能力、推动12366业务创新等。具体要求详见本项目招标文件第六章《项目采购需求》。

合同履行期限：1年。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。

2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目（监狱企业或残疾人福利性单位视同小微企业）。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

4. 本项目的特定资格要求：无。

5. 对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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供应商，不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2026年4月23日至2026年4月30日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午8:30至12:00，下午2:30至5:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：广西众联工程项目管理有限公司财务部（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层）。

3. 方式（可以采用以下方式之一获取招标文件）：①现场获取：供应商无需携带报名资料，到广西众联工程项目管理有限公司财务部获取招标文件。②电子邮件方式获取：供应商需于招标文件获取时间内将招标文件工本费（只接受公对公转账，不接受私人账号转账，并备注项目编号）转账底单（并附上项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息）扫描发邮件至zhonglianxmg1@163.com邮箱，代理机构查收后当日向供应商发送获取招标文件登记表及电子版招标文件并办理纸质版招标文件邮寄事宜（供应商未提供联系方式，由此造成供应商无法按时获取纸质版招标文件的，责任由供应商承担）。

收款人户名：广西众联工程项目管理有限公司

开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行

银行账号：78900188000167866

4. 售价：¥300.00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. 投标文件递交截止时间及开标时间：2026年5月14日9时30分00秒（北京时间）。（注：投标文件递交起止时间：2026年5月14日8时30分00秒至9时30分00秒）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

2. 地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）；投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

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. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网站（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>）、广西众联工程项目管理有限公司网站（<http://www.gxzhonglian.cn/default.aspx>）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 政府采购促进中小企业发展。
- (2) 政府采购促进残疾人就业政策。
- (3) 政府采购支持监狱企业发展。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：南宁市青秀区民族大道105号

联系方式：梁峰瑜 0771-5562132

2. 采购代理机构信息

名 称：广西众联工程项目管理有限公司

地 址：南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层

联系方式：李柳婵、姚茜、戚程、包鹏 0771-4308370、0771-4308713

3. 项目联系方式

项目联系人：李柳婵、姚茜、戚程、包鹏

电 话：0771-4308370、0771-4308713

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：广西税务2026年12366服务热线项目
		项目编号：GX2026-DLGK-C0011-B00
		项目预算：人民币（大写）捌佰叁拾伍万元整（¥8,350,000.00元）
		最高限价：人民币（大写）捌佰叁拾伍万元整（¥8,350,000.00元）
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性、类别等	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目 线上采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
4	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：南宁市青秀区民族大道105号 联系电话：梁峰瑜 联系方式：0771-5562132
5	采购代理机构	名称：广西众联工程项目管理有限公司 地址：南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层 联系电话：0771-4308370、0771-4308713 联系方式：李柳婵、姚茜、戚程、包鹏 邮箱：zhonglianxmgl@163.com
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. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： (1) 具有独立承担民事责任的能力； (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； (6) 法律、行政法规规定的其他条件。 3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目（监狱企业或残疾人福利性单位视同小微企业）。本项目采购标

		<p>的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。</p> <p>4. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、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供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</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	租赁和商务服务业
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、非关键性工作分包：</p> <p>采购包1： <input checked="" type="checkbox"/>不允许 <input type="checkbox"/>允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例）</p> <p>采购包2：</p>
10	核心产品	<p>货物类项目填写此栏</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有</p> <p>产品名称：本项目为服务类项目，无核心产品。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照___/___的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。</p> <p>采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通</p>

		过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照的___/___方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。
11	采购进口产品	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 其他：本项目为服务类项目，无进口产品
12	信息发布媒体	（1）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn） （2）国家税务总局广西壮族自治区税务局网站 （http://guangxi.chinatax.gov.cn/） （3）广西众联工程项目管理有限公司网站 （http://www.gxzhonglian.cn/default.aspx）
13	获取招标文件时间、地点和方式等	时间：2026年4月23日至2026年4月30日，每天上午8:30至12:00，下午2:30至5:30（北京时间，法定节假日除外） 地点：广西众联工程项目管理有限公司财务部（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层）。 方式：（可以采用以下方式之一获取招标文件）：①现场获取：供应商无需携带报名资料，到广西众联工程项目管理有限公司财务部获取招标文件。②电子邮件方式获取：供应商需于招标文件获取时间内将招标文件工本费（只接受公对公转账，不接受私人账号转账，并备注项目编号）转账底单（并附上项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息）扫描发邮件至zhonglianxmgl@163.com邮箱，代理机构查收后当日向供应商发送获取文件登记表及电子版招标文件并办理纸质版招标文件邮寄事宜（供应商未提供联系方式，由此造成供应商无法按时获取纸质版招标文件的，责任由供应商承担）。 收款人户名：广西众联工程项目管理有限公司 开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行 银行账号：78900188000167866 售价：¥300.00元，本公告包含的招标文件售价总和。
14	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察

		<input type="checkbox"/> 组织现场考察： 时间： 年 月 日时分（北京时间） 地点： 联系人： 联系电话： 要求：
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： _____ 2. 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） 3. 样品的评审方法及评审标准： 内容详见第三章评标办法及标准
16	投标文件组成	商务部分 一、资格证明文件： 1. ★投标人基本情况（投标人须附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证明复印件）（线上采购项目提供扫描件，下同）。 2. ★财务状况报告：2025年度的经会计师事务所审计的财务报告（须提供加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的复印件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；如投标人为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告。其中，上述财务状况报告包括：投标人执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下简称“四表一注”）；投标人执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下简称“三表一注”）；投标人执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。 3. ★2025年4月以来不少于2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）；如投标人成立时间不足2个月的，按照实际提供证明材料。

			<p>4. ★2025年4月以来不少于2个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料（复印件）；如投标人成立时间不足2个月的，按照实际提供证明材料。</p> <p>5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明。</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. ★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）；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]；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>8. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>9. 投标人认为需提供的其他资格证明资料。</p> <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表（线上采购项目，投标人应按照投标工具的流程和提示编制并上传）。</p> <p>2. ★分项价格表。</p> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书。</p> <p>2. ★投标函。</p> <p>3. ★商务条款偏离表。</p> <p>4. ★投标保证金提交凭证（如要求提交投标保证金的则必须提供，否则按无效投标处理）。</p> <p>5. 投标人认为需要提供的其他说明和资料。</p>
		技术部分	<p>1. ★技术条款偏离表。</p> <p>2. 服务方案（包括但不限于：项目需求理解、项目实施方案、培训方案、管理制度）。</p> <p>3. 拟投入项目技术力量一览表。</p>

		4. 投标人认为需要提供的其他说明和资料。
		1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。 2. 以上带★的文件，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。
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：2026年5月14日上午9时30分00秒（北京时间）</p> <p>开标方式：线下开标</p> <p>提交投标文件地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）</p> <p>开标地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）</p> <p>联系电话：0771-4308370、0771-4308713</p>
19	投标保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>（1）金额：</p> <p>采购包1：人民币(大写)肆万元整（¥40,000.00元）。</p> <p>（2）提交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购人或采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</p> <p>收款人户名：广西众联工程项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行</p> <p>银行账号：78900188000167866</p> <p>注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号（如有）及用途（投标保证金）。</p>
20	投标保证金退还方式以及不予退还的情形	<p>未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。</p> <p>中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后5个工作日内退还。</p> <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>
		其他不予退还投标保证金的情形：无。
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（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。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 checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p>

		<input type="checkbox"/> 预留份额面向中小企业采购项目（说明：/）。 <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15%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	支持监狱企业发展	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 投标人须知前附表第22项 享受价格扣除政策。
24	促进残疾人就业	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 投标人须知前附表第22项 享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称： 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认证或安全检测的货物名称：/ 采购包1：/。</p> <p>注：依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号）、《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》（2023年第2号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018年第12号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022年第1号）：自2023年7月1日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，投标人必须在投标文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖投标人公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中所描述的产品，但不属于所列“产品描述”情形的，</p>

		<p>应提供相应的说明及证明材料。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 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10分，其他因素分值为90分，详见招标文件（商务部分）第三章。【注：定标原则：<u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术因素优劣顺序排列</u>】</p>
27	履约保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同总金额的10%，本项目履约保证金为合同总金额的1%（取整到元），中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同期满，中标人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，应同时提交采购人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且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，采购人根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。</p> <p>收款单位：<u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u></p> <p>开户银行：<u>交通银行股份有限公司南宁金源支行</u></p> <p>银行账号：<u>451060305010470003212</u></p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（履约保证金）。</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：书面方式</p> <p>（2）联系部门：广西众联工程项目管理有限公司招标代理部</p> <p>（3）联系电话：0771-4308370、0771-4308713</p> <p>（4）通讯地址：南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层</p>

		(5) 电子邮箱: zhonglianxmgl@163.com																																
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_6_份。</p> <p>(2) 签字盖章的电子文件_1_份 (PDF格式)。采用光盘或U盘提交。</p> <p>注: 投标文件每册装订厚度建议不超过55mm, 如超出建议分册装订。</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>符合国家发展计划委员会《招标代理服务管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号)、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》(发改价格〔2011〕534号)规定。</p> <p>采购代理服务费标准费率:</p> <table border="1" data-bbox="534 902 1401 1442"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000万元~1亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注: 采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如: 广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为6000万元, 计算招标代理服务收费额如下:</p> <p>100万元×1.0%=1万元</p> <p>(500-100)万元×0.7%=2.8万元</p> <p>(1000-500)万元×0.55%=2.75万元</p> <p>(5000-1000)万元×0.35%=14万元</p> <p>(6000-5000)万元×0.2%=2万元</p> <p>合计收费(标准费率)=1+2.8+2.75+14+2=22.55(万元)</p> <p>(3) 代理费用汇到如下指定账户:</p>	费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标	100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%
费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标																															
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															

		<p>开户名称：广西众联工程项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行</p> <p>银行账号：78900188000167866</p>
31	其他补充事项	<p>(1) 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>(2) 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>(3) 中标人享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>(4) 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p>

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局广西壮族自治区税务局批准立项。

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广西壮族自治区税务局预算。

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），合同总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）、中国政府采购网（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 若本项目不接受联合体投标，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) 投标邀请
- (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) 项目采购需求

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，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）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，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）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分割且真实、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》。供应商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。（线上采购项目适用）

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，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

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 政府采购异常低价审查

9.4. 落实财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号），评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

(1) 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

(2) 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

(3) 投标报价低于采购项目最高限价45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

(4) 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第1项至第3项中启动异常低价投标审查的数值标准，但是最高不得超过65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

9.4.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关投标人在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第（3）项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

9.4.3 评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

9.4.4 采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

9.4.5 异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评标报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

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。

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（包括电子文件）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。

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。

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。

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。逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒绝。

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。

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。

13.3 提交投标文件截止时间后，不得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。

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。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。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或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《中小企业声明函》、《监狱企业证明文件》或《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（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；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。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

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前，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，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，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

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

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他权利，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**采用百分制综合评分法**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 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分，按四舍五入取至百分位。

3. 评委构成

本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为7人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

4. 评审标准如下表

本办法所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	投标报价 (满分10分)	价格(满分10分)	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×满分值 (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)本项目属于专门面向中小企业采购的项目，投标报价不再执行政策性扣除。	10分
2	商务因素 (满分60分)	企业认证证书(满分4分)	投标人具有有效期内的质量管理体系认证(GB/T19001或ISO9001)、隐私信息管理体系认证(ISO/IEC27701)，每提供一个有效认证证书得2分，满分4分。 注：投标人须提供有效的认证证书复印件及提供上述证书对应的在全国认证认可信息公共服务平台(http://cx.cnca.cn)的查询结果截图，并加盖投标人单位公章，不提供或所提供证书状态非“有效”的，均不得分。	4分

		类似项目业绩（满分10分）	<p>投标人自2023年4月1日（含）至投标截止时间止（以合同签订时间为准），每承接有一个类似项目业绩，得2分，满分10分。</p> <p>注：类似项目业绩是指话务服务或热线服务项目。同一项目多份合同不重复计分。</p>	10分
		技术力量（满分46分）	<p>投标人拟投入服务人员在满足本项目采购需求人员数量、工作经验、学历、专业等要求的基础上，对下列指标进行考核评分：</p> <p>（1）拟投入项目负责人资历（1人）（满分2分）： 具有3年以上不足6年呼叫中心管理工作经验的，得1分；具有6年以上呼叫中心管理工作经验的，得2分。</p> <p>（2）拟投入驻场人工坐席团队人员资历（满分44分）： 具有2年以上不足4年财会、税务工作经历或呼叫中心工作经验的，每人得1分；具有4年以上财会、税务工作经历或呼叫中心工作经验的，每人得2分。此项满分44分。</p> <p>注：上述评分中，投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关工作经验证明（如简历、原单位证明、项目合同等能体现工作经验的证明材料）等复印件，以及人员与投标人签署的劳动合同（截止到本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件，否则不计分。</p>	46分
3	技术因素（满分30分）	项目需求理解（9分）	<p>由评标委员会根据投标人提供的项目定位、采购需求、工作现状的把握及理解情况、工作的业务流程等项目需求理解内容进行综合评审。以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进行描述，内容全面、完整，对本项目服务需求理解思路正确的，得3分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能对工作现状的把握及</p>	9分

			<p>理解情况、工作业务流程进行描述，内容完整，针对本项目采购需求及工作现状，提出更优化的服务内容及标准（包括但不限于：采购需求提出的统筹管理全区热线服务、提升热线智能应答水平等服务内容及要求的不足之处、容易忽略的情形等），得6分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能对工作业务流程进行完整表述，能对广西税务12366热线现状、工作难点进行深入分析，并提供针对性、可行性措施，得9分。</p> <p>注：未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，计0分。</p>	
		<p>项目实施方案（9分）</p>	<p>由评标委员会对投标人提供的实施方案，针对方案中具体工作内容的分解、服务流程、服务质量保障等内容进行评审。以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人针对本项目采购需求建立项目管理组织架构、团队配置合理，岗位职责、分工明确；项目实施过程满足项目需求、内容表述完整，得3分；</p> <p>②在本项①项的基础上，投标人能根据采购需求制订有针对性的、具体的项目实施方案：有完善的服务流程，能从任务派单、电话接听、信息记录、问题分类、处理跟进到结果反馈和回访的完整闭环流程；制订有合理的提升纳税人满意度排名实施方案，包含征期及非征期提升接通率的动态人员调配机制、问题答复准确性的管控措施、提升诉求分析及提高“未问先服”能力的具体实现路径等，得6分；</p> <p>③在本项②项的基础上，能以进度表的方式展示提升纳税人满意度排名的进度计划，进度表包括但不限于：时间节点、各节点直接负责人员、阶段性成果目标；制订有对服务质量进行监控、分析和评估方</p>	<p>9分</p>

			<p>案，对出现质量下滑情形提出具体有效的改进措施，保证服务质量；制订有完善的应急响应措施，针对系统故障、话务量激增、重大突发事件等的应急预案，明确处理流程和责任人，应急响应措施合理全面，确保热线服务的连续性，得9分。</p> <p>注：未提供项目实施方案或项目实施方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
		<p>培训方案 (6分)</p>	<p>由评标委员会依据投标文件中提供的培训方案，针对方案中岗前培训、日常培训、专题培训、管理人员培训等内容进行评审。以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据采购需求制订项目培训方案，方案能满足采购需求的，得 2 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能根据采购需求制订有针对性的、符合税务业务培训使用的项目培训方案，对岗前培训，方案有具体、详细的措施能快速形成一定规模的服务团队或储备队伍；对日常培训，方案有快速及有效获取新政及热点问题的收集，并开展培训的内容，承诺每月至少3次或以上的全员培训，并承诺全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过98%；对专题培训，承诺在获取到各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项后，6个工作日内组织解读及实施专题培训，承诺所有派驻人员的知识掌握程度超过98%；对管理人员培训，方案有提升管理人员管理技能（如情绪管理与心理赋能、投诉处理与危机公关、热线绩效管理、智能咨询、质量检测、宣传产品制作等方面）的培训内容，得 4 分；</p> <p>③在本项②基础上，能提供完善的培训安排计划，并能提供相应的图表；能承诺提供至少 2 名具有</p>	<p>6分</p>

		<p>税务师证的老师开展培训工作（投标文件中提供相应证书复印件及有效期内的劳动合同或聘用证明文件）；对岗前培训、日常培训、专题培训、管理人员培训的培训内容均有具体、详细的培训内容展示，且培训内容设计合理、生动；针对不同类型的培训，能提供具有针对性的考核内容，且对考核不通过的人员，有相应的复训措施的，得6分。</p> <p>注：未提供培训方案或培训方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
	<p>管理制度方案（6分）</p>	<p>由评标委员会依据投标文件中的管理制度、工作规范以及人员流失控制措施、人才储备计划等内容进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能根据服务内容及服务要求制订有相应的管理制度，且符合采购需求的，得2分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能根据服务内容及服务要求制订有完善的管理制度，包含岗位职责制度、各类现场管理制度（包括话务现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施）、制定各类工作规范（包括服务用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等）、制订人员管理制度（包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度）；针对现场管理，能提供明确的管理措施；承诺全年人员主动流失率不高于5%的，得4分；</p> <p>③在本项②基础上，能在投标文件中提供各制度、规范具体的内容，制度内容充分体现投标人能完全确保</p>	<p>6分</p>

		<p>服务质量和运营效率；针对控制人员流失率，有相应的控制措施；具有人员储备计划，建立人才需求库的，得 6 分。</p> <p>注：未提供管理制度方案或管理制度方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
合 计			100

5. 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	/	/
保护环境政策	/	/
促进中小企业发展政策	<p>本项目为专门面向中小企业采购项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p>	/
促进残疾人就业政策	<p>本项目为专门面向中小企业采购项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p>	/
支持监狱企业发展政策	<p>本项目为专门面向中小企业采购项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，监狱企业不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p>	/

6. 推荐中标候选人

6.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按照投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按照技术因素优劣顺序排列的方式确定中标人。

6.2推荐中标候选人的数量：3家。

6.3中标人数量：1家。

第四章 政府采购合同文本

(合同封面)

中小企业预留合同：是 否

合同类别：非信息化服务类

政 府 采 购 合 同

(年度_____)

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方1：国家税务总局广西壮族自治区税务局

甲 方2：国家税务总局南宁市税务局

乙 方：_____

日 期：_____年 月 日

目 录

合同条款前附表.....	
一 合 同.....	
二 合 同 通 用 条 款.....	
三 招 标 文 件 及 投 标 文 件.....	
四 报 价 表（总报价表和分项报价表）.....	

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	广西税务2026年12366服务热线项目	
2	合同编号		
3	合同类型	服务类	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称		
	甲方1：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方2：国家税务总局南宁市税务局		
	甲方地址		
	甲方1：南宁市青秀区民族大道105号 甲方2：南宁市金湖路40号		
	甲	甲方采购部门	财务管理处（装备和采购处）
	方	联系人	梁峰瑜
相	联系电话	0771-5562132	
	甲方需求部门	纳服中心	
	联系人		
	联系电话		
6	乙方名称		
	乙方企业性质		
	<input type="checkbox"/> 大型企业 <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		
	开户银行名称		
银行账号			
7	合同金额	人民币（大写）_____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）采取先服务，再付款的方式，即按月支付及按季考核结算。 合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额支付上月服	

		<p>务费，并以三个月为周期，第三个月根据乙方每月考核情况进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>(2) 付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。</p> <p>(3) 国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局付款前，乙方应向国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局开具等额有效的增值税发票，国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局收到合规发票后10个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input type="checkbox"/>本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目要求提供履约保证金。履约保证金的数额不得超过采购合同金额的10%，本项目履约保证金为采购合同金额的1%，即人民币（大写）_____元整（¥_____），乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。</p> <p>合同期满，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且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，甲方根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。</p>
11	合同履行期限	<p>服务时间、履行期：1年，具体时间从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。</p> <p>合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中</p>

		标（成交）供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
12	合同履行地点	国家税务总局广西壮族自治区税务局办公区域
13	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。如协商不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： <input type="checkbox"/> 向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼

一 合 同

国家税务总局广西壮族自治区税务局（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”）为广西税务2026年12366服务热线项目中标供应商。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容，签署《广西税务2026年12366服务热线项目合同》（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) 采购（项目）需求、招标文件规定的合同条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 招标文件（另附）；
- (5) 投标文件（另附）；
- (6) 甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- (7) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

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

本合同总金额为人民币（大写）_____元整（¥_____）。本项目以1个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币（大写）_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

付款方式：

(1) 采取先服务，再付款的方式，即按月支付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额支付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据乙方每月考核情况进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。

(2) 付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。

(3) 国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局付款前，乙方应向国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局开具等额有效的增值税发票，国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局收到合规发票后10个工作日内将合同款

项支付到合同约定的中标人账户；国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式十一份，具有同等法律效力，甲方1六份，甲方2二份，乙方二份，采购代理机构一份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），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被授权人身份证复印件。

甲方1：国家税务总局广西壮族自治区税务局

甲方2：国家税务总局南宁市税务局

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

乙方：

签字：

盖章：

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”是指国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。

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 “服务”是指乙方按照招标、投标文件要求，向采购人提供的服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 服务标准：乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标文件所述的标准，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“服务内容”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 除本项目服务内容，乙方投入的服务人员不得参与涉及执法权限内的工作。

3.8 乙方应承诺投入的服务人员在签订本项目合同前一年内没有在涉税中介机构兼职、任职，且不得投资参股其他企业或在其他企业兼职、任职。

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。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

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，包括但不限于对由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日内返还履约保证金。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 服务缺陷的补救措施和索赔

9.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

9.1.1.1 乙方同意将服务款项退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

9.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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10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10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。

9.6对于本协议未约定的、招标文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

9.7 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

9.7.1乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

9.7.2在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

9.7.3除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的0.5%计收，直至提供服务为止。

9.7.4如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过5日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的20%作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

9.8未履行合同义务的违约责任

9.8.1守约方有权解除全部或部分合同。

9.8.2不予退还全额履约保证金。

9.8.3违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

9.9任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

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如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应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 因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，甲方有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为甲方违约。

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。如协商开始30天内仍不能解决，可以按“合同条款前附表”第13项“合同纠纷解决方式”提起仲裁或诉讼。

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，本合同的其他部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过6个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

12.2 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。

12.2.1 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；

12.2.2 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；

12.2.3 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；

12.2.4 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；

12.2.5 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；

12.2.6 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；

12.2.7 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。

12.2.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.2.9 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；

12.2.10 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；

12.2.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.3如果甲方根据上述第12.2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 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 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，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 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，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.4 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，甲方可以单方面终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.5 甲方依据本合同约定单方面终止合同的，乙方服务费据实结算至合同终止之日。

15. 合同修改或变更

15.1如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

15.2 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。

15.3 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。

15.4 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，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

15.5 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，追加货物或服务的定价按本合同分项报价表的单价执行，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

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 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的任何服务义务分包给第三方，甲方仅对本项目非核心、辅助性工作的分包申请予以审核。经甲方同意分包的，乙方就本合同分包项目向甲方承担连带责任，分包供应商就分包项目向甲方承担直接责任；甲方对分包供应商的审核认可，不免除乙方对分包项目的管理责任及全部合同义务，甲方有权直接向乙方主张全部合同权利。

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 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

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

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. 合同效力

20.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

21. 检查和审计

21.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

21.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

22. 合同生效

22.1 本合同一式十一份，具有同等法律效力，甲方1六份，甲方2二份，乙方二份，采购代理机构一份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），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被授权人身份证复印件。

三 招标文件及投标文件

四 报价表（总报价表和分项报价表）

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 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
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称		统一社会信用代码	
备注			

（附：法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证复印件）

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3. 投标人不存在直接控股股东或直接管理关系的，则填“无”。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式2 投标人具备投标资格证明文件

2-1财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

2-2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。

2-3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。

2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

我方具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力，否则产生不利后果由我方承担责任。

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）：_____

日期：_____

格式3 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）：_____

日期：_____

格式4 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。

格式5 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）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局的广西税务2026年12366服务热线项目采购活动，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. 广西税务2026年12366服务热线项目，属于租赁和商务服务业；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¹，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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¹，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。

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服 务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

格式6 监狱企业的证明材料文件

说明：

1. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

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 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9 投标报价表
1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

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）：_____

日期：_____

2. 分项报价表

(服务类项目适用)

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	数量	单价	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): _____

日期: _____

格式 10 授权委托书
10-1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): _____

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（线上采购项目提供扫描件，下同）。《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。（线上采购项目应上传扫描件）。

10-2 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，仅需提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

10-3 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**,需提供《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11 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（**投标有效期**）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。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字）/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，线上采购项目应上传扫描件。

格式12 商务条款偏离表

序号	招标文件 商务要求内容要求	投标文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1				
2				
3				
4				
.....				

特别说明：

1. 投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的“商务要求”，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。

2. 投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式13 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. 投标人根据实际情况,按照第三章《评标方法及标准》进行提供。
2. 应提供合同复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。合同复印件应能清晰地体现合同甲乙双方、合同时间、合同总金额、合同主要内容等,并提供对方联系人及联系方式,否则不能获得相应分值。

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14 技术条款偏离表

序号	招标文件 技术要求内容	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. 投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的“技术服务需求”，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。

2. 投标文件响应的技术内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式15 服务方案

投标人应根据第六章《项目采购需求》及第三章《评标方法及标准》编写服务方案，服务方案由投标人根据实际项目需求编写（以下内容供参考）：

- （1）项目需求理解；
- （2）项目实施方案；
- （3）培训方案；
- （4）管理制度；
- （5）其他。

（示例略）

格式16 技术力量一览表

技术力量一览表

序号	姓名	年龄	学历	技术职称或证书	工作年限	本项目中担任职务	备注
一、项目管理人员							
（一）项目负责人							
1							
2							
.....							
（二）XX人员							
1							
2							
.....							
二、XX人员							
1							
2							
.....							
三、XX人员							
1							
2							
.....							

特别说明：

1. 投标人须按照上述格式填写投入本项目服务人员的相关信息。
2. 投标人按《第三章 评标方法及标准》、第六章《项目采购需求》的要求附相关岗位人员的身份证、学历证书、职称（如有）、职业资格（如有）、投标人与项目投入人员签署的有效劳动合同（合同须体现相关工作内容）、以及相关工作经验（可提供如简历、原单位证明、项目合同等能体现工作经验的证明材料）等复印件。如投标人拟投入的驻场人工坐席团队人员为承诺中标后配备，本表中的“姓名”以“***”代替，其他信息由投标人按拟配备人员的资历、条件填写，中标后，中标人必须按本表承诺的人员资历、条件配备并投入到本项目。
3. 本表可扩展。

格式17 人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事XXX工作年限		从事XXXX年限	
认证证书					
<p>工作简历及主要业绩</p>					

特别说明：投标人应提供投入本项目服务人员的简历。

招 标 文 件

(技术部分)

项目名称：广西税务2026年12366服务热线项目

项目编号：GX2026-DLGK-C0011-B00

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西众联工程项目管理有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2026年4月23日

第六章 项目采购需求

说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。
3. 投标人投标时必须在投标文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
4. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业。

一、技术需求			
序号	标的名称	数量及单位	技术服务需求
1	广西税务 2026年 12366服务 热线 项目	1 项	<p>一、项目总体要求</p> <p>为深入贯彻习近平总书记关于加强税收工作和优化营商环境的重要指示精神，贯彻落实国家税务总局“强基工程”有关部署，持续推进税费服务新体系建设，提升税费服务效能，采购人拟通过采购坐席服务，统筹全区12366热线管理、深化12366品牌建设，为纳税人缴费人提供7*24小时智能+人工服务，实现广西税务12366转型升级，总体要求包括：</p> <p style="padding-left: 2em;">（一）建立运营管理团队。中标人应投入不少于100名（不含项目负责人）满足12366热线服务项目要求的人员到指定工作场所开展工作，通过组建管理专业、业务过硬的服务团队，统筹全区热线坐席开展相关工作。依托12366税费服务平台，为纳税人缴费人提供政策咨询、办税指引、投诉及意见受理等服务，以及权限内的征纳互动服务。</p> <p style="padding-left: 2em;">（二）提升智能应答水平。依托智能技术手段，提高12366智能咨询应答能力，提升智能咨询回复命中率、答复满意率、答复准确率等核心指标，为纳税人缴费人提供答复更精准、智能交互体验更佳的人工智能咨询服务。</p> <p style="padding-left: 2em;">（三）提升诉求分析能力。组建诉求分析团队，借助智能分析工具，全量收集诉求数据，定期开展数据分析，编发诉求分析报告，及时发现诉求热点和诉求异动变化，精准把握纳税人缴费人诉求难点、</p>

		<p>痛点。根据诉求分析结果，研提工作建议，及时反馈相关部门，查找宣传辅导缺口，为资源配置、渠道优化、策略制定提供数据支撑。</p> <p>（四）推动12366业务创新。根据工作规范，紧扣高频问题，制作本地化的辅导产品并录入征纳互动知识库，丰富宣传辅导产品内容；熟练运用征纳互动服务，可自主开展可视答疑；熟悉精准推送策略，可通过征纳互动实现精准推送辅导产品。推动12366热线职能向诉求热点分析、可视答疑演播、辅导产品统筹制作、专业人员培养、社会资源协同等方面拓展。</p> <p>二、服务内容及标准</p> <p>（一）科学管理全区12366服务热线团队</p> <p>根据项目总体要求，中标人应统筹安排项目驻场人员，划分一线人工坐席和现场管理人员，现场管理人员职责可分为热线绩效管理、智能咨询、质量检测、宣传产品制作等，具体开展以下工作：</p> <p>1. 统筹管理全区热线服务</p> <p>（1）提供7*24小时智能+人工服务，受理解答来自于热线、网络、征纳互动等渠道纳税人缴费人有关税费政策、办税缴费流程、税费系统操作等诉求，受理转办纳税人缴费人投诉举报、意见建议、政府信息公开等诉求。</p> <p>（2）开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查。</p> <p>（3）根据税务机关业务流转机制按时转办不能即时答复的来电工单，并督办工单按期办结。</p> <p>（4）根据业务工作量动态调整人员安排，保障热线接通率，负责承接各地市非工作时段溢出来电。</p> <p>（5）及时反馈话务系统运行问题并协调系统运维解决处理，根据系统运行数据，找出热线接通率和问题解决率的瓶颈，分析原因并解决处理，保障话务系统接听运行稳定。</p> <p>（6）配合采购人开展全区12366坐席的培训工作，做好课件制作与资料共享、组织考试与知识答疑、视频录制与培训授课等工作。</p> <p>（7）配合采购人对全区12366热线服务的接通情况、答复准确性及服务规范性进行管理，制定并落实相关考核制度和方案。</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>(8) 配合采购人完成征纳互动电话互动升级部署工作，保障新旧话务系统的顺利切换，实现电话渠道的可视、实名、智能办税，做到“接听不掉线、服务不掉档”。</p> <p>2. 提升热线智能应答水平</p> <p>参与完善12366热线和征纳互动知识库建设，协助智能知识库运维、精训智能客服，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准归集整理热点难点知识口径，对智能服务数据开展分析，提高答复准确性、满意率。</p> <p>3. 提升诉求分析能力</p> <p>(1) 组建诉求分析团队，借助智能分析工具，全量收集诉求数据，定期开展数据分析，编发诉求分析报告，完成相关业务部门对有关热点诉求提取工作，精准把握纳税人缴费人诉求堵点、痛点，提高“以数治税”能力。</p> <p>(2) 按季清分高频来电，撰写高频来电诉求分析报告，协助各地市按照电话清册进行精细辅导，主动了解纳税人缴费人诉求，有效减少同类问题重复发生，提高“未问先服”能力。</p> <p>4. 其他需配合采购人完成的相关工作</p> <p>按照采购人的要求，开展与12366热线咨询相关的税费宣传辅导其他相关工作。包括不限于：编写、审核并制作本地化海报、折页、长图、短视频等宣传产品；配合采购人宣传活动策划筹备组织；配合采购人开展精准推送，运用大数据技术手段对符合政策的纳税人进行提取、对比和筛选，实现宣传产品与纳税人的精准匹配以及智能归集。</p> <p>5. 制定落实行之有效的工作制度</p> <p>中标人应当完善健全各项 12366 热线服务管理制度，并具备相应的执行管理能力。</p> <p>(1) 建立成熟完善的透明化岗责体系，明确一线人工坐席和现场管理人员岗位工作职责，制定岗位工作说明书，并建立人员考核评价机制。</p> <p>(2) 制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>等安全措施。</p> <p>(3) 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。</p> <p>(4) 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(5) 制定人才储备计划，针对本项目人工坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制定人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>(6) 中标人支付人员薪酬必须符合国家各项规定，包括最低保障工资的规定、为员工缴纳各种强制保险和公积金的规定。</p> <p>(二) 服务团队要求</p> <p>1. 提供项目负责人</p> <p>(1) 提供项目负责人1人（不要求驻场），全日制本科或以上学历（投标文件中提供毕业证书复印件）。</p> <p>(2) 具有二年呼叫中心管理工作经历。（投标文件中需要提供劳动合同等证明材料，以证明具有两年工作经历）</p> <p>(3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，对热线业务质量、投入人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障12366服务热线项目的正常运行。</p> <p>2. 投入驻场人工坐席团队</p> <p>中标人应投入不少于100名（不含项目负责人）符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段、具体人数根据采购人需求及热线管理实际情况安排）。人工坐席团队分为一线人工坐席和现场管理人员，人工坐席负责受理解答来自于热线、网络、征纳互动等渠道纳税人缴费人有关税费诉求，一线人工坐席不少于80人；现场管理负责热线质量监控、坐席人员管理、业务培训、知识库运维、运行分析、技术运维、绩效考评等工作，咨询业务高峰期需承担一线咨询岗位工作；配合开展采购人安排的其他12366管理工作。</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>(1) 基本条件</p> <p>大学专科学历；经济学、财政学、金融学、经济与贸易、工商管理、财会审计类专业，可适当安排法律、计算机、新闻传播、行政管理、社会保障等相关专业，其中经济学、财政学、金融学、经济与贸易、工商管理、财会审计类人员不少于70%；具备财会、税务工作经历或呼叫中心一年工作经历者优先。</p> <p>普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。</p> <p>能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于60字/分钟。</p> <p>(2) 知识库运维岗人员应具备财会、税务工作经历或呼叫中心2年工作经历者，并熟悉各类电子文档编辑软件，负责日常基础运维。</p> <p>(3) 拟投入驻场人工坐席团队的人员，投标人可以承诺中标后配备，但拟投入本项目的驻场人工坐席团队必须满足或优于上述第(1)、(2)款的条件要求，中标后按中标人承诺的人员资历配备投入本项目、且在履行合同前全部配备到位。</p> <p>3. 中标人应按不低于10%的比例储备候补人工坐席团队，以便在投入人员请假、离职或有其他特殊情况时，在1个工作日内及时补足对应岗位人员，确保12366相关工作正常运转。</p> <p>4. 中标人需规范管理12366投入人员。对投入人员规定不能从事执法等相关岗位工作；对12366已投入人员辞退、调动或者离职的，应提前1个月书面通知采购人并及时补充相应12366投入人员，同时确保12366投入人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>5. 采购人发现因投入人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合12366人员条件、无法胜任12366热线及相关工作的，中标人应在1个工作日内更换投入人员。</p> <p>(三) 培训要求</p> <p>为保障投入人员具备本岗位所必需的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局12366作业标准，准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，提升话务质量和来电纳税人的满意度，中标人需在广西税务12366管理部门的指导下，主动做好各项培训工作，相关组织培训费用需由中标人承担：</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>1. 岗前培训。中标人应根据需要和人员缺口的实际情况，及时组织人员招聘并利用自身场所开展岗前培训并形成一定规模的人员储备队伍。</p> <p>培训内容具体包含：税收业务知识、社保费及非税收入业务知识、12366税费服务平台各类系统操作、电子税务局等各类申报系统操作、12366服务规范、各项规章制度等。培训结束后由广西税务12366热线管理部门测试合格后方可正式投入至广西税务12366开展相关工作，结束培训后中标人需配合广西税务12366管理部门开展12366投入人员岗前实习，达到相关考核标准方可转为正式人员。</p> <p>2. 日常培训。中标人需制定明确的日常培训计划，建立相应新政及热点问题的收集及培训机制，切实开展培训组织及业务测试，确保每日小组培训及每月两次以上全员培训的有效举行。确保全体上岗人员对培训讲授知识掌握程度超过95%(相应测试以国家税务总局抽查及第三方测试数据为准)。</p> <p>3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在1个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训，确保在面对各项抽查、测试及广西税务12366管理方组织的考试当中，所有投入人员的知识掌握程度超过95%(相应测试以国家税务总局抽查及第三方测试数据为准)。</p> <p>4. 管理人员培训。中标人需定期针对热线管理人员实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。</p> <p>5. 按要求不定期开展电子税务局、数电发票相关业务培训，包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等，同时根据需要对中心人工坐席或纳税人展开多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。</p> <p>三、项目履行情况考核标准</p> <p>采购人对项目履行情况实行按月考核，按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下：</p> <p>★（一）热线运行考核标准</p>	
序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准

			1	人工接通率	全区人工接听量 /全区转接人工 来电量	征期内接通 率不低于 90%；非征期 接通率不低 于95%	每低1个百 分点扣1分
			2	平均等待时 长	转人工请求到人工 坐席接听的平均 等待时长	征期不高于 60秒，非征 期不高于30 秒	每超过3秒 扣1分
			3	业务处理时 长	从开始通话到通 话结束后完成小 结为止的时长	平均3-6分 钟之间	低于或高于 标准时长， 每超30秒扣 1分
			4	即时推送满 意度评价率	人工语音（网络） 服务即时推送满 意度评价量/人工 语音（网络） 服务总量	70%及以上	每低1个百 分点扣1分
			5	即时满意率	（非常满意+满 意）/人工语音 （网络）服务即 时评价数量	99%及以上	每低1个百 分点扣1分
			6	质检率	对通话进行人工 质检，每月不少 于4000个质检 量，质检率等于 实际质检量/应 质检量	100%	每低1个百 分点扣1分
			7	按时办结率	已按期办结工单 量/应按期办结 工单量	98%及以上， 其中服务投 诉、涉税举 报工单的按 照办结率为 100%	每低1个百 分点扣1分
			8	人员流失率	签约满半年的员 工流失量（不包	每月不高	每高1个百 分点扣1分

				含已待岗或采购方退回的员工)/考核期末员工总数	于5%	
		9	服务投诉量	经调查属实投诉量	每季度不超过2次	每多1次扣1分,造成重大负面舆情的,加倍扣罚
		10	12366咨询质效	根据总局对12366热线人工咨询和智能咨询解答准确情况进行考核,满分100分	按年度考核不低于100分	每低一分,扣减项目合同金额的0.5%
<p>说明:热线运行指标量化考核基础分为100分,每低1分扣减月度合同金额的1%,按季度考核的,季度最后一个月计算此项指标。</p> <p>(二)其他指标考核标准</p> <p>★1.中标人需有效提升12366热线运行质效,确保广西税务12366热线在全国纳税人满意度调查中有较好排名,如排名在全国12366热线平均值以上的,全年不扣减考核分数,如低于全国平均水平的,扣减年度合同金额的0.2%。</p> <p>★2.中标人需确保在国家税务总局有关12366绩效考核中取得较好成绩,如考核结果低于全国平均水平的,按指标扣减年度合同金额的0.3%。</p> <p>(三)如中标人未按期完成采购人工作安排的,每发现一次扣减月度合同金额的1%。</p> <p>(四)中标人应按培训要求提前制定培训方案,报采购人审核通过后开展,每少开展一次培训,扣减月度合同金额的1%。</p> <p>(五)中标人应配合提升征纳互动“悦悦”咨询应答能力,确保及时更新地方库,如未及时完成的,则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项1次。</p> <p>(六)中标人应配合采购人完成征纳互动电话互动升级部署工作,对热线团队开展相关培训,更新完善各岗位职责和各项工作机制,保</p>						

		<p>障新旧话务系统的顺利切换。若因中标人原因导致出现服务断档引发重大舆情的，每发生一起扣减月度合同金额的2%。</p> <p>（七）中标人因管理不善导致投入人员泄露工作机密，对采购人造成较大负面影响或利益损害，每发现一次扣减月度合同金额的2%。</p> <p>四、项目衔接要求</p> <p>现有12366服务热线处于正常运行中，本次中标人应在签订合同之日起30日内做好前期准备工作，与原供应商做好运行衔接、业务衔接、制度衔接、人员衔接，须保障项目开始日起实时承接，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务下降。</p> <p>五、服务保障</p> <p>（一）服务内容保证</p> <p>1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务，满足7×24小时提供服务的可靠性要求。</p> <p>2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。</p> <p>3. 保证按照采购人要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训人工坐席人员，人工坐席人员须于考核合格后正式上线。</p> <p>4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。</p> <p>（二）培训考核保证</p> <p>1. 中标人须按本项目采购需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。</p> <p>2. 中标人须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人满意。</p> <p>（三）技术保证</p> <p>1. 中标人须提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。</p> <p>2. 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护（维修），建立每日巡查、每季盘点等工作制度，保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人提供的硬件设施发生投入人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。</p> <p>3. 中标人应于合约服务期满5个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。</p> <p>（四）员工储备保证</p> <p>中标人应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人员储备计划，针对本项目投入人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制定人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>（五）保密保证</p> <p>1. 中标人应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若中标人投入人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>2. 没有采购人书面授权及许可，中标人及其投入人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。</p> <p>3. 中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的投入人员实行严格管理，对于中标人投入人员给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>六、验收方式及标准</p> <p>（一）采购人有权对中标人的项目运营情况进行考核和验收。</p> <p>（二）考核按月组织实施。由中标人根据项目运营情况按月编写热线运行情况（包括热线运行考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月10日前提交采购人。</p> <p>（三）验收分为服务实施前验收和项目年度验收。</p> <p>1. 服务实施前验收</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>采购人按照需求对中标人前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p> <p>2. 项目年度验收</p> <p>采购人对中标人全年（12个月）服务情况进行年度验收。中标人月度考核得分在95分（含）以下的，视为当月不合格；连续12个月服务期中不合格次数累计3次（含）以上的，视为中标人无能力履行项目，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p>
★二、商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出后30日内。
2	服务期限、服务地点	<p>(1) 服务期限：1 年。</p> <p>(2) 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局办公区域。</p> <p>(3) 因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。</p>
3	报价要求	<p>(1) 投标报价包含但不限于以下部分：</p> <p>①服务的价格；</p> <p>②必要的保险费用和各项税金；</p> <p>③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）。</p> <p>(2) 在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。</p> <p>(3) 投标报价超出采购预算价的，作无效投标处理。</p>
4	付款方式	<p>(一) 采取先服务，再付款的方式，即按月支付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额支付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据中标人每月考核情况进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>(二) 付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总</p>

		<p>局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。</p> <p>(三) 国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局付款前，中标人应向国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局开具等额有效的增值税发票，国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局收到合规发票后10个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局未收到合规发票的，有权不予支付直至中标人提供合规发票，且不承担延迟付款责任。</p>
三、其他要求		
1	其他要求	<p>投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、实施方案、培训方案、管理服务方案、人员、业绩、相关证书等。</p>