



公开招标文件

项目名称：国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线
智能语音知识库优化项目

项目编号：JXSWCG-2024-60

采 购 人：国家税务总局江西省税务局

采购代理机构：江西骏马招标咨询有限公司

二 0 二五年一月

目 录

第一部分 商务部分.....	- 1 -
第一章 投标邀请.....	- 1 -
第二章 投标人须知.....	- 1 -
投标人须知前附表.....	- 1 -
投标人须知正文.....	- 6 -
第三章 评标办法及标准.....	- 16 -
1. 评标方法.....	- 16 -
2. 评标标准.....	- 16 -
第四章 政府采购合同文本.....	- 20 -
第五章 投标文件格式.....	- 33 -
投 标 文 件.....	- 34 -
商务部分.....	- 34 -
投 标 文 件.....	- 48 -
技术部分.....	- 48 -
第二部分 技术部分.....	- 54 -
第六章 项目采购需求.....	- 54 -

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目的潜在投标人应在江西骏马招标咨询有限公司或指定方式获取招标文件，并于 2025 年 2 月 20 日 9 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：JXSWCG-2024-60

项目名称：国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目

预算金额：40 万元

最高限价：40 万元

项目采购内容：包含但不限于通过运用先进性和成熟性兼具的技术手段，不断提升热线端智能咨询服务的效能，优化人机交互的界面友好性，建立可持续发展的智能系统优化机制，为江西 12366 热线服务带来更高的服务效能等。具体详见第六章项目采购需求。

服务期限：合同签订生效后 1 个月内完成服务平台升级上线要求，并提供 1 年的持续远程智能训练调优服务。

本项目(不接受)联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单。

2) 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，或者有隶属总公司与子公司关系的供应商，不得同时参加本项目采购活动。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。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目整体为专门面向中小企业采购的项目（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业）。

3、本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2025 年 1 月 20 日至 2025 年 1 月 24 日，每天上午 9:00 至 12:00，下午 14:00 至 17:00 时（北京时间，法定节假日除外）

地点：江西省南昌市红谷滩区凤凰中大道 926 号中洋大厦写字楼 12 楼

方式：本项目可接受现场递交资料或发送资料扫描件至指定邮箱（jxjmzb1@163.com）的方式获取招标文件。提供单位介绍信或法人代表授权书及授权人身份证、报名表（详见附件）等资料加盖公章。

售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2025 年 2 月 20 日 9 点 30 分（北京时间）

地点：江西省南昌市红谷滩区凤凰中大道 926 号中洋大厦写字楼 12 楼 1206 室

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

已获取招标文件的投标人放弃投标的，应在提交投标文件的截止时间一日前书面通知代理机构。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

采购单位：国家税务总局江西省税务局

地 址：南昌市红谷滩红谷南大道 456 号

联系方式：朱女士 0791-86650898

2. 采购代理机构信息

名 称：江西骏马招标咨询有限公司

地 址：江西省南昌市红谷滩区凤凰中大道 926 号中洋大厦写字楼 12 楼

联系方式：0791-88615995

3. 项目联系方式

项目联系人：马先生、邓先生

电 话：0791-88615995

邮 箱：jxjmzb1@163.com

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称：国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目
		项目编号：JXSWCG-2024-60
		项目预算：40 万元
		最高限价：40 万元
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input checked="" type="checkbox"/> 信息化项目 <input type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	采购单位：国家税务总局江西省税务局 地 址：南昌市红谷滩红谷南大道 456 号 联系方式：朱女士 0791-86650898
5	采购代理机构	名称：江西骏马招标咨询有限公司 地址：江西省南昌市红谷滩区凤凰中大道 926 号中洋大厦写字楼 12 楼 联系电话：0791-88615995 联系人：马先生、邓先生 邮箱：jxjmzb1@163.com
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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目整体为专门面向中小企业采购的项目（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业）。 3. 本项目的特定资格要求：无。
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	软件和信息技术服务业；
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： <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）
10	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不适用 货物类项目填写此栏： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，核心产品名称： 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

		<p>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<u>随机抽取</u>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<u>随机抽取</u>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。</p>	
11	采购进口产品	<p><input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标</p> <p><input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p>	
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	详见第一章“投标邀请”。	
14	现场考察/踏勘	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织，投标人可自行前往现场勘察，并承担由此产生一切费用和安全责任。未去现场勘察，或未对招标文件提出问题的，视为已完全理解和接受招标文件所有内容及其项目现状情况，因此产生一切后果由投标人自行承担。</p> <p><input type="checkbox"/> 组织现场考察/踏勘：</p> <p>时间： 年 月 日 午 （北京时间）</p> <p>地点： 联系人： 联系电话： 要求：</p>	
15	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供：</p> <p>1. 样品制作的标准和要求：_____</p> <p>2. 样品检测报告：（□否；□是，检测机构的要求、检测内容详见“第六章 项目采购需求”）。</p> <p>3. 样品的评审方法及评审标准：详见“第三章评标办法及标准”。</p>	
16	投标文件组成	商务部分	<p>一、资格证明文件：</p> <p>1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明复印件；</p> <p>2. ★2022 或 2023 年度经会计师事务所审计的财务状况报告或提供开户银行出具的资信证明复印件（近三个月或有效期内）或具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺函；</p> <p>3. ★依法缴纳税收：近 6 个月内任意 1 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或承诺函；</p> <p>4. ★社会保障资金：近 6 个月内任意 1 个月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或承诺函；</p> <p>5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；</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. ★本项目整体为专门面向中小企业采购的项目（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业），投标人应按下列要求提供证明材料：</p> <p>（1）中小企业声明函（如为中小企业投标的，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>（2）监狱企业证明文件[如为监狱企业投标的，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>（3）残疾人福利性单位声明函（如为残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p> <p>8. 招标文件要求或投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p> <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表（含开标一览表、分项价格表）；</p> <p>三、其他文件及资料：</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. 招标文件要求或投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<p>技术部分</p> <p>1. 技术条款偏离表；</p> <p>2. 招标文件要求或投标人认为需要提供的其它说明和资料；</p> <p>以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。</p>
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：投标文件现场提交</p> <p>投标截止时间和开标时间：详见第一章“投标邀请”。</p> <p>开标方式：线下现场开标</p> <p>提交投标文件地点：详见第一章“投标邀请”。</p> <p>开标地点：详见第一章“投标邀请”</p> <p>联系电话：详见第一章“投标邀请”</p>
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
20	不予退还投标保证金的情形	<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>

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、重大税收违法案件当事人名单、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。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（如投标人提供承诺函等）。
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，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（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业）。注：专门面向中小企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予 <u>15</u> %的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	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 项享受价格扣除等中小企业扶持政策。
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等中小企业扶持政策。
25	节能环保或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：无，本项目不适用。</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>政府采购优先采购：节能产品或环境标志产品（非强制类）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否，本项目不适用。</p> <p><input type="checkbox"/>是，节能或环保产品：_____</p> <p>①本项目按财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的品目清单和认证证书实施政府优先采购。</p> <p>②投标人全部选择以上节能或环保产品参与投标，在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：1%。</p> <p>③投标人须提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节</p>

		能产品或环境标志产品认证证书佐证，否则不享受评审价格扣除。										
		其他法律法规强制性规定或扶持政策：无。										
26	评标方法及分值	<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。 <input checked="" type="checkbox"/> 本项目采用综合评分法，详见招标文件“第三章评标办法及标准”										
27	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供										
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	质疑联系方式： （1）接收质疑函的方式：原件送达 （2）联系部门：江西骏马招标咨询有限公司 （3）联系电话：肖老师 0791-88615995 （4）通讯地址：江西省南昌市红谷滩区凤凰中大道 926 号中洋大厦写字楼 12 楼										
29	需提交的投标文件份数	需提交的投标文件份数： （1）单独密封的报价信封 1 份（开标一览表）。 （2）正本 1 份、副本 4 份、电子文件 1 份 (<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件或 <input checked="" type="checkbox"/> Word，以 U 盘的形式提交) 注：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“投标文件”或“报价信封”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，密封处加盖投标公章或授权代表签字均可，避免投标文件被误拆或提前拆封。										
30	代理费用	<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：本项目采购代理服务费按差额定率累进法计算收取，收费标准如下表所列：收费标准＝中标金额×收费费率</p> <table><tr><td>金额（万元）</td><td>100 以下</td><td>100-500</td><td>500-1000</td><td>1000-5000</td></tr><tr><td>收费费率</td><td>1.5%</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.5%</td></tr></table> <p>（3）代理服务费收取账号： 户名：江西骏马招标咨询有限公司 开户银行：江西银行南昌高新支行 银行账号：791911368900077</p>	金额（万元）	100 以下	100-500	500-1000	1000-5000	收费费率	1.5%	1.1%	0.8%	0.5%
金额（万元）	100 以下	100-500	500-1000	1000-5000								
收费费率	1.5%	1.1%	0.8%	0.5%								
31	其他补充事项	无										

注：投标人须知前附表如与采购文件其它内容不一致，以投标人须知前附表为准。

投标人须知正文

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局江西省税务局批准立项。

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江西省税务局预算。

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。

①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。

②“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、重大税收违法案件当事人名单、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（指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，下同）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

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

4. 投标费用

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

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

- （1）招标公告
- （2）投标人须知
- （3）评标方法及标准
- （4）政府采购合同文本
- （5）投标文件格式

第二部分 技术部分

6. 招标文件询问、澄清或修改

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

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

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

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式或公告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。

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（或投标人代表，是指法定代表人针对本项目的授权代表，下同）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，外包装封面注明信息详见“投标人须知前附表”，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、投标价格或其他内容。

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。

14.7 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，详见招标文件第三章及第五章。

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；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

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。（如为专门面向中小企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策）。

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以公告的形式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。

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和中标供应商评审总得分，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（盖章原件送达的方式）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盖章，并加盖公章。

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

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

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

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

30. 未尽事宜

30.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

31. 文件解释权

31.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

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 本项目招标文件商务、技术实质性要求：投标人必须满足或优于招标文件第六章“项目采购需求”中所有加★号条款，任一条款不满足或负偏离，视为无效投标。【评审依据：投标文件的技术条款偏离表】

2.3 评审因素主要内容如下表：本项目价格分值为 10 分，其余评审因素分值为 90 分。
评标标准如下表：

序号	类别	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	价格分 (10)分	报价	价格	<p>价格评分统一采用低价优先法计算：投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 满分值</p> <p>（1）评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价，其价格分为满分。</p> <p>（2）因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p> <p>（3）如为专门面向中小企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p>	10 分
2	客观分 (50)分	技术要求	重要服务要求	<p>招标文件第六章“项目采购需求/3 项目需求”中加#号的重要服务内容：</p> <p>1、“3.2 服务内容和要求/3.2.2 技术和服务其他要求/1.2.3 TableQA 算法迭代”中，共 2 小项带#号要求，每满足或优于 1 小项得 5 分，最多得 10 分。</p> <p>2、“3.2 服务内容和要求/3.2.2 技术和服务其他要求/1.2.4 多轮问答算法迭代”中，共 2 小项带#号要求，每满足或优于 1 小项得 5 分，最多得 10 分。</p> <p>3、“3.2 服务内容和要求/3.2.2 技术和服务其他要求/1.2.5 DeepQA 模型算法迭代”中，共 2 小项带#号要求，每满足或优于 1 小项得 5 分，最多得 10 分。</p> <p>4、“3.2 服务内容和要求/3.2.2 技术和服务其他要求/1.3 智能咨询库一体化改造”中，满足或优于带#号“1.3.2 自学习平台优化”所有要求得 2</p>	32 分

				分。 【评审依据：投标文件的技术条款偏离表】	
3		履约能力	技术力量	<p>1、拟派项目经理（2分）： ①具有3年及以上类似信息项目管理工作经验，满足得0.5分； ②具有高级工程师能力、信息系统项目管理能力、信息安全专业能力，每满足1项得0.5分，最多得1.5分。</p> <p>2、拟派技术负责人（2分）： ①具有3年及以上类似信息项目管理工作经验，满足得1分； ②具有系统架构设计师能力得1分。</p> <p>3、拟派技术人员（6分）： ①每有1人具有1年及以上类似项目工作经验得1分，最多得3分； ②每有1人具有网络工程师能力、系统分析师能力、软件设计师能力，得1分，最多得3分，同一人员具有多项能力或不同人员具有同一项能力均不重复得分。</p> <p>【评审依据：投标文件中提供拟派人员名单、工作经验及能力等证明材料复印件，否则不得分。】</p>	10分
4		履约能力	体系认证	<p>投标人通过质量管理体系认证、信息安全管理体 系认证、信息技术服务管理体系认证，每满足1 项得1分，最多得3分。</p> <p>【评审依据：投标文件提供有效期内的认证证书 复印件，否则不得分。】</p>	3分
5		履约能力	类似业绩	<p>投标人自2020年1月1日起至今（以合同签订日 期为准），供应商每独立承担过1个相似或类似 项目案例得2.5分，最多得5分。</p> <p>【评审依据：投标文件中提供案例合同的扫描件 （至少包含首页、服务内容页、盖章页）并加盖投 标人公章，否则不得分。】</p>	5分
6	主观分 (40)分	技术方案	项目需求 理解	<p>1、投标人提供针对本项目的项目需求理解：包括 理解和满足采购人在招标文件中列出（未加★或# 符号）的所有采购需求、项目现状和相关的税务 热线建设情况、涉及的技术规范理解，每满足1项 得2分，最多得6分。不提供相关内容不得分。</p> <p>2、在满足第1项要求的基础上（即内容完整不缺 项），提供的项目需求理解内容能够准确描述项 目采购需求并满足，并结合项目现状对需求内容 能够进一步细化，形成完整的实施工作思路，再</p>	8分

				得2分； 3、本项目最多得8分。 【评审依据：投标文件中提供的项目需求理解，否则不得分。】	
7		技术方案	售后服务方案	1、投标人根据项目需求制订项目售后服务方案，方案内容包括但不限于①服务的具体内容、②具体流程、③质量标准、④响应时间等。每提供以上1项内容，得3分，最多得12分。 2、在满足第1项要求的基础上（即方案内容完整）： （1）以上每有1项内容，符合项目特点和采购需求，得1分，最多得4分； （2）方案中还能提供针对本项目的组织架构、人员配备、人员管理等内容，并提供本项目投入技术人员的名单、简历以及相关资质证明，满足得2分。 【评审依据：投标文件中提供的售后服务方案】	18 分
8		技术方案	质量保障措施	1、投标人根据项目需求和项目特点制订服务质量保障措施，内容包括但不限于①服务保障内容、②服务保障机制等。每提供以上1项内容，得2分，最多得4分。 2、在满足第1项要求的基础上（即内容完整）：质量保障措施符合项目特点和采购需求，得2分； 【评审依据：投标文件中提供的质量保障措施】	6 分
9		技术方案	管理方案	投标人提出针对本项目的管理方案：包括但不限于进度管理、范围管理、风险管理、需求管理、质量管理、资源管理、时间管理、沟通管理等 8 方面内容； 以上每有一方面的管理内容覆盖到项目服务履行的全流程并有对应完善的管理制度，得 1 分；以上每有一方面的内容切合项目采购需求，得 0.5 分；不提供相关内容不得分，本项最多得 8 分。 【评审依据：投标文件提供的管理方案】	8 分

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：详见第二章“投标人须知前附表”

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本采购项目推荐中标候选人的数量：不少于3 家。

2.4.3中标人数量：1 家。

中标候选人并列的，按照评标委员会评标现场随机抽取的方式确定排序第一的中标候选人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化 项目

合 同

合同编号：JXSWCG-2024-60

甲 方：国家税务总局江西省税务局(采购人名称)

乙 方：_____ (中标供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局江西省税务局(以下简称：“甲方”)通过公开招标 (采购方式)确定____(中标供应商名称)(以下简称：“乙方”)为国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目合同》 (合同编号：JXSWCG-2024-60，以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分，甲方有权确定下列文件的优先解释顺序：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；
- (4) 招标文件
- (5) 在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件，如合同文件、补充协议、会议纪要；
- (6) 其他。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

服务名称	数量	单位	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
		项	
...			

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元(¥_____)。该合同总额已包括乙方为履行本合同项下义务所发生的人员薪酬、加班费用、住宿、交通、社保福利、保险、培训、税金等所有费用，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地：

5. 合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后生效。

甲方：(采购人名称)

乙方：(供应商名称)

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：

盖章：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

一、合同条款
合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局江西省税务局 12366 纳税缴费热线智能语音知识库优化项目合同 合同编号：JXSWCG-2024-60
2	甲方名称：国家税务总局江西省税务局 甲方地址：南昌市红谷滩红谷南大道 456 号 甲方联系人：
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人： 电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	服务时间：从本合同约定服务期起始之日起开始提供服务。 服务地点：甲方指定服务地点。
5	服务期：合同签订生效后 1 个月内完成服务平台升级上线要求，并提供 1 年的持续远程智能训练调优服务。
6	履约验收要求： 总体要求：项目期满1个月内完成对乙方的工作成果验收，乙方提交工作报告及技术文档。 1. 项目验收准入条件 （1）合同约定的时间段内，本项目采购需求中提出的服务内容全部完成。 （2）服务方式、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本项目招标文件的规定。 2. 项目验收标准 甲方以本项目采购需求中的相关内容为依据，作为项目验收标准。乙方是否按照本项目招标文件中定义的各项服务内容、服务要求开展各项工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 3. 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，乙方可提出项目验收申请。验收流程如下： （1）乙方提出项目验收申请，并按要求提交运维相关文档资料。 （2）甲方组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。 （3）项目验收评审通过后，甲方出具项目验收报告。 4. 验收交付物 乙方需要按照甲方要求，提交相关文档并保证文档质量。如果在验收的文档中，错误的总字数超过文档总字数的5%，则不能通过验收。
7	本项目分三次付款，乙方在甲方每次付款前需提交同等金额的发票给甲方。付款进度

	<p>及付款条件如下：</p> <p>第一次付款按合同总金额的 30%，在合同签订生效之日起且收到发票后 1 个月内支付。</p> <p>第二次付款按合同总金额的 40%，按导航架构及算法迭代升级实施完成后且收到发票后 1 个月内支付。</p> <p>第三次付款在服务期满验收完成后 1 个月内支付。根据验收结果、合同履行情况以及合同约定的扣款项目，支付合同尾款。</p> <p>乙方延迟开具发票或错误开具发票导致甲方无法完成付款的，付款期限顺延，甲方无需承担任何违约责任。</p>
8	履约保证金及其返还：无。
9	<p>违约责任：如果乙方违约或致使本合同无法继续履行，除赔偿损失外，乙方应向甲方支付本合同总额 15% 的违约金（本合同另有约定除外）。违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失、案件受理费、保全费、律师费等，“下同”）的，乙方应继续弥补至填补甲方全部损失。</p>
10	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权采取从合同款项或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同金额的 15%。</p>
11	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
12	<p>合同纠纷的解决方式：首先通过双方协商解决，协商解决不成的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。</p>

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同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(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的本合同项下服务。

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. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，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 除非招标文件技术部分要求中另有规定，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 乙方应按照招标文件项目采购需求及合同的规定，提供符合甲方要求的服务。乙方应在本合同签订时将服务方案报经甲方书面审核通过后执行。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。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(包括但不限于专利权、商标权、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。任何第三方如果提出侵权指控，乙方应与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任以及造成的后果和费用，并赔偿甲方的全部损失(包括但不限于经济损失、商誉损失、预期可得利益损失、诉讼费、律师费、公告费等)。

4.2 甲方委托乙方开发的产品(包括但不限于半成品、素材、底稿等)，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

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。乙方运维服务人员需遵

守江西税务安全管理规范，现场一线工程师需与用户安全管理部门签订第三方安全保密协议，因乙方或其运维服务人员原因导致甲方安全泄密需承担法律责任。

5.2 乙方在履行合同过程中获取的甲方数据、程序、用户名、口令、资料及业务和技术文档，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硬软件、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露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 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；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 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 乙方如出现泄密行为，应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给甲方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 按照税务总局要求，在提供技术前，乙方必须签订《单位网络安全承诺书》，技术人员必须签订《个人网络安全承诺书》，承诺书主要包括网络安全管理规定和相关保密要求，保密时限最低 10 年，法律法规有规定的从其规定，乙方未经甲方技术部门和业务部门许可，不得私自对外开放系统接口及系统数据，因乙方或其技术人员原因导致甲方安全问题和数据泄密，乙方需承担法律责任。

5.6 乙方及其服务人员要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守甲方保密规定。服务人员在未经过甲方相关人员认可的情况下，不得将任何甲方认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经甲方同意，乙方不得擅自修改任何程序和数据。

乙方及其服务人员严格遵守采购人网络安全规定，严格内外网使用规定，不得使用未认定的 U 盘等移动存储设备，严禁出现内外网违规互联。

乙方服务人员应熟悉所服务项目的运行环境，详细了解项目所使用的操作系统、数据库、中间件等软件的品牌、型号和版本信息。服务人员应了解上述软件、组件的网络安全状态，及时从对应官方网站获知相关漏洞和补丁信息，并第一时间告知甲方相关人员。服务人员应按照甲方要求及时升级补丁，修复漏洞。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的服务要求，并严格按照招标文件技术部分的所有技术或服务要求以及投标文件的服务承诺执行。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。

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

6.3 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。

6.4 乙方应当建立服务项台账，依照甲方要求或合同约定记录保存，并向甲方提供本合同履约的相关重要资料信息。

6.5 乙方应自行负责本合同履行期内的安全保护，并为所派驻现场的服务人员购买工伤保险。乙方人员因履行本合同义务而遭受任何人身损害或意外伤害的，或者给任何第三方造成任何人身损害的，甲方对此不承担任何法律责任。

6.6 在运维服务期内，乙方须设立专门的项目组，专职负责本项目，现场一线工程师专职；提供所有现场一线工程师签订的劳动合同及社会保险备查。

6.7 乙方在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料、提交件的知识产权归甲方所有；项目服务期满时乙方应将项目涉及的用户口令、数据字典、技术架构、新增功能等全部文档汇集成册，连同涉及的软件源代码等相关文档交付甲方，并作出向甲方进行技术转移的方案和策略。

6.8 乙方应严格按照国家相关法律法规做好网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据分类分级管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任人和管理机构。否则，导致的一切后果由乙方承担，甲方有权立即终止合同。

7. 开具发票

7.1 乙方应在甲方付款前开具符合法律法规及甲方财务要求增值税发票，否则甲方有权暂不付款且不承担任何款项逾期责任。如乙方提供的发票不能通过税务认证的，甲方有权拒收或于发现问题后退回，乙方应及时更换并承担甲方因此遭受的损失。如乙方账户信息变更的，乙方应在变更后五日内书面告知甲方变更后的银行账户信息，否则由此产生的任何风险均由乙方自行承担。乙方的银行账户信息以本协议的约定为准，合同款项一律由银行转账到乙方对公账

户，不得转到私人账户（银行卡），不得提取现金。同时乙方应保证提供的银行账户信息的真实性、准确性，如因乙方原因导致甲方无法付款的，甲方不承担任何款项逾期责任。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。无论甲方是否按规定或约定检验，乙方均应保证所供服务符合约定质量标准，否则乙方承担由此造成的甲方全部损失。

9. 违约责任

9.1 如果乙方违约或致使本合同无法继续履行，除赔偿损失外，乙方应向甲方支付本合同总额 15%的违约金（本合同另有约定除外）。违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失、案件受理费、保全费、律师费等，“下同”）的，乙方应继续弥补至填补守约方全部损失。

9.2 服务缺陷的补救措施和索赔

(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：

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。

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。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付合同价款中扣除索赔金额或者没收履约保证金（如有），如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.3 迟延履行违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(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。

(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，甲方有权从合同款项、履约保证金（如有）中扣除或要求乙

方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同金额的 15%。

(4) 如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，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终止的部分。

9.4 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同约定条款。

(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（包括但不限于直接经济损失、预期可得利益损失、案件受理费、保全费、律师费等），由违约方全额予以赔偿。

10. 不可抗力

10.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、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。

10.3 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。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商不能解决，可以按合同规定的方式提起诉讼。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 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的相同的服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 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；合同履行过程中因除乙方以外的供应商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。

14. 违约终止合同

14.1 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，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 因乙方服务人员故意、重大过失、自身技术能力或经验不足等原因给甲方造成重大影响和损失的；

14.1.3 不能满足本项目服务需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.4 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在本项目服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产、停止经营或无履约能力，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。

15.2 该终止协议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。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同。

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

16.3 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，可以终止合同。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

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。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20. 合同生效

20.1 本合同经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后生效。

21. 合同效力

21.1 在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件，如合同文件、补充协议、会议纪要等，均构成合同文件组成部分，甲方有权确定前述文件的优先解释顺序。

22. 检查和审计

22.1 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。

22.2 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。

23. 通知与送达

23.1 本合同内关于双方通讯地址、联系电话、传真等信息均系真实有效，为双方履行合同、解决合同争议时向接收其他方商业文件信函或司法机关（法院、仲裁机构）诉讼、仲裁文书的地址和联系方式，且适用至本合同履行完毕或争议经过所有诉讼程序直至案件执行终结时止。如通讯地址和联系方式有错误，导致的商业信函和诉讼、仲裁文书送达不能的法律后果由自己承担。如有变更，变更方应在变更后 24 小时内通知对方。

23.2 本合同一方按照本合同约定向另一方送达的任何文件、回复及其它任何联系，必须用书面形式，且采用挂号邮寄或直接送达的方式，送达本合同所列另一方的地址或另一方以本条所述方式通知更改后的地址。因一方变更前述通讯地址、联系电话、传真等信息而未通知对方，对方可按原地址邮寄或直接送达。邮寄送达后如发生退件或拒收，视为已经送达。

24. 其他

24.1 供应链安全管理要求

1、人员资格要求

(1) 签订承诺书。乙方应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按甲方要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。乙方承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

(3) 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。乙方为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。乙方负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。乙方负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

乙方对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

24.2 失信惩戒

合同期内，乙方应严格遵守甲方各项网络安全管理制度、税务信息化供应链安全管理等制度，规范人员管理，履行安全保密责任，严格按照合同约定提供业务运维和运行保障服务，如出现以下等失信行为的，甲方可要求乙方限期改正、扣除合同款项等惩戒，视具体情况按次扣除合同总价款 1%至 1%之间的金额，合同生效期间累计扣除不超过合同总价款 15%的金额；情节严重的，甲方有权采取解除合同、上报税务总局在全国税务部门通报、3年内限制参加税务系统信息化项目政府采购活动、推送财政主管部门纳入政府采购失信名单等相关对应措施。

- (1) 攻击或侵入税务信息系统（包括 CA 等）；
- (2) 违反甲方网络安全管理规定，造成数据失窃、信息泄露、系统瘫痪等不良后果的；
- (3) 乙方服务质量不符合合同约定，且未按承诺改进到位的；
- (4) 违反合同约定内容，造成不良后果的；

- (5) 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；
- (6) 另行开发销售合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件；
- (7) 存在馈赠礼品礼金、邀请娱乐消费等非正常交往手段“围猎”税务人员行为的；
- (8) 违法违规聘用 3 年内离职且离职前 3 年内从事过税务信息化及相关信息系统业务条线工作人员；
- (9) 其他违反规定造成不良后果的行为。

24.3 本合同内合同条款前附表如果与合同条款中的其他内容不一致，以合同条款前附表为准。

第五章 投标文件格式

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

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

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

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

5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

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

投 标 文 件

商务部分

（填写正本或副本）

项目名称：

项目编号：

所投采购包：

投标人：

日 期：

格式1 授权委托书

1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本授权书于_____ 年_____ 月_____ 日生效, 特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的, 须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件。

2. 《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章, 并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

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

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 我_____ (姓名、身份证号码) 系自然人, 现授权委托_____ (姓名、身份证号码) 以本人名义参加《_____ 项目》(项目编号: _____) 的投标活动, 并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限: 从 _____ 年 _____ 月 _____ 日起至 _____ 年 _____ 月 _____ 日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: _____ 年 _____ 月 _____ 日

特别说明:

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

格式2 投标函

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(包括招标文件澄清函或更正内容)，确认无误。

11. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日 期：_____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

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。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

格式4 分项报价表

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	品目名称	内容描述	单价(元)	数量	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。
2. 如报价不一致,按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
3. 本表中小计=数量×单价。
4. 本表仅供参考,可扩展。

投标人(全称并加盖公章):

投标人代表(签字或盖章):

日期:

格式 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	
		企业绝对所有权拥有者性别	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料（如无，可不提供）。

5-8 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料（如无，可不提供）。

5-9 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元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。

格式7 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：

日期：

格式8 成功案例一览表

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：可根据招标文件要求调整上表，或根据招标文件要求提供证明材料（如要求提供合同复印件佐证，合同复印件应能清晰体现包括但不限于合同甲乙双方、合同时间、合同主要内容等与评审要求相关的信息，否则有可能不能获得评标委员会的认可）。

投 标 文 件

技术部分

（填写正本或副本）

项目名称：

项目编号：

所投采购包：

投标人：

日 期：

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

1. 按照《招标文件-技术部分》内容要求，一一对应填写，如无偏离，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. 如果对《招标文件-技术部分》实质性要求内容不做一一响应，如有遗漏或将“投标文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。
3. 如《招标文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足或优于，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

格式 10 服务说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

服务说明一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币元

序号	服务名称	服务内容	服务范围	主要服务技术指标	备注

备注：服务的主要服务技术指标可另页描述。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

服务方案说明

服务类项目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（参考）：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

(投标人也可根据自身情况或根据招标文件要求提供，格式和内容不限。)

实施方案

(投标人可根据自身情况或根据招标文件要求提供，格式和内容不限。)

技术方案

(投标人可根据自身情况或根据招标文件要求提供，格式和内容不限。)

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：（可根据招标文件要求调整上表，或根据招标文件要求提供人员信息及相关证书复印件佐证，证书复印件应能清晰体现与评审要求相关的信息，否则有可能不能获得评标委员会的认可）。

特别说明：（可根据招标文件要求调整上表，或根据招标文件要求提供）。

格式 13 投标人售后服务承诺

(投标人可根据自身情况或根据招标文件要求提供，格式和内容不限。)

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

2021 年 7 月，国家税务总局为了深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》总体部署，扎实推进“精细服务”，全面建设现代化税费服务体系，按照税务总局《贯彻落贯彻落实<关于进一步深化税收征管改革的意见>工作方案》《贯彻落实关于进一步深化税收征管改革的意见》任务分工》安排，结合全国税务工作实际，制定《纳税服务司关于深入推进“精细服务”实施方案》。《方案》中指出“到 2022 年税费服务便捷性上取得重要进展，实现运用大数据精准推送优惠政策信息，全国咨询“一键通达”，精准提供线上服务，持续优化线下服务。到 2023 年基本建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系，实现从无差别服务向精细化、智能化、个性化服务转变。到 2025 年，深化税收征管制度改革取得显著成效，基本建成功能强大的智慧税务，形成国内一流的智能化行政应用系统，全方位提高税务服务能力。”

2021 年 10 月，国家税务总局组织启动了 12366 热线智能系统全语音门户升级，在已有的智能语音导航功能基上，采用 12366 智能语音前置的方式，以智能机器人优先解答纳税人的通用性问题，以人工坐席兜底解决疑难问题，实现智能与人工的有机协同，构建扁平一体高效智能咨询体系。以该项目为契机，对系统原有的算法模块进行了升级迭代，构建了问题解决能力更为卓越的算法平台，重构了全流程多算法协作的问答解决机制，实现了在 12366 热线端，以“自助办理优先、智能服务为主、人工服务兜底”为原则的服务提升与改造。

2023 年纳税人满意度针对 12366 热线增加了热线智能咨询是否准确和便捷的指标，对于 12366 智能咨询提出了更高的要求。我省目前虽然已经上线了智能咨询功能，但从准确性和便捷性上与纳税人的需求还有差距，因此迫切需要对智能咨询系统进行持续优化。

目前江西省 12366 热线话务压力大，亟需通过持续运用先进性和成熟性兼具的技术手段，来不断提升热线端智能咨询服务的效能，优化人机交互的界面友好性，建立可持续发展的智能系统优化机制，为江西 12366 热线服务带来更高的服务效能。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

1、优化升级江西省现有 12366 智能语音导航架构和算法；持续提升智能语音识别性能；迭代优化智能问答的算法体系，基于涉税服务知识和服务数据，实现对智能语音问答能力的不断提升。

2、对人机交互界面的拟人化语音包进行持续迭代升级，保障实时贴近纳税人、缴费人的交互体验习惯。

3、持续提供专业化的智能训练服务，通过专业化、常态化的智能训练调优机制，不断的丰富智能知识库的知识储备，提升智能咨询的服务能力。对现有智能知识库进行升级，以支撑全语音门户接入的业务服务场景需求。

1.2.2 采购内容

1、智能语音导航和算法平台迭代升级

升级 12366 热线智能语音导航和上线应用，并与本地系统完成流程的适配集成，实现我省 12366 热线以智能化的全语音门户形式进行运营服务。依托江西省现有 12366 智能化服务成果，对智能系统算法平台进行持续迭代升级，实现对江西省 12366 智能化服务过程中产生的业务数据，基于算法调优工具，对各项算法进行持续的优化。

2、远程智能训练调优服务

基于江西省在本次升级后的智能化系统，提供为期 1 年的智能训练和调优服务，不断优化和丰富智能化服务的智能库，持续提升智能服务机器人服务准确率和纳税人、缴费人的服务满意度，保障智能服务质量。

3、拟人化语音迭代升级

对江西省 123266 通信平台的现有拟人化语音库进行迭代，采用语调语态、播报节奏更接近于真人效果的音库，提升纳税人在服务过程中的亲切感、愉悦感。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

项目实施要求主要包括总体要求和人员投入要求。

（一）总体要求

1、质量安全要求

为保证项目建设质量，规范项目实施管理秩序，本次项目实施需要依据：国家标准及行业规范《ISO9001:2000 质量管理体系》及相关规程规范结合项目实际进行项目实施。

2、项目技术要求

本项目实施必须符合国家税务总局各项规范和标准要求。

3、项目实施要求

（1）中标方应制定的项目总体工作计划，内容包括各阶段工作计划、里程碑计划、质量管理计划。

（2）中标方应提供实施过程中使用的各类工具软件，并保证采购方的合法权益。

（3）实施过程中，根据采购方要求，对实施项目内容作一定程度修改和完善，中标方应予以

积极配合并按时完成工作。

4、项目培训要求

中标方对所供软件的所有产品的基本使用方法对用户进行培训，在软件集成过程中出现的问题进行现场解答和技术指导。中标方需对用户进行操作培训，指导用户正确使用本系统，并对使用过程中出现的问题进行解答和技术指导。

中标方需提供本次项目中使用的产品所涉及的技术的基本原理以及技术难点、操作步骤等对国家税务总局江西省税务局的相关技术人员进行专门培训。

5、项目运维要求

中标方应建立全生命周期的质量保障体系，提供高质量的软件产品和服务，对用户在使用软件过程中提交的各类问题进行分析定位、提出解决办法和完成问题修改，直到问题被解决。

6、售后服务要求

在合同期内，需提供服务平台的有关系统的监控、优化、技术支持、版本升级等服务，确保系统能够高效、稳定的运行，同时提供服务平台的操作使用支撑服务。

（二） 人员投入要求

中标方应为项目顺利实施配备专业技术人员，负责系统升级过渡阶段的升级和故障排查及解决。

1.2.3.2 实施时间要求

合同签订生效后 1 个月内完成服务平台升级上线要求，并提供 1 年的持续远程智能训练调优服务。

1.2.3.3 实施地点要求

江西省税务局机房现场和远程

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

系统在建设过程中必须参照国家电子政务标准和税务系统信息化建设标准与规范的有关要求实施，符合相关标准规范要求。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

2.1.1 必备资质

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

2.1.1.2 本项目的特定资格要求

面向中小企业

2.1.2 优选资质/优选指标

2.1.2.1 相关证书

序号	证书名称	颁发部门	相关要求
1	质量管理体系认证证书(ISO9001)	/	/
2	信息安全管理体认证(ISO/IEC 27001)	/	/
3	信息技术服务管理体系认证(ISO/IEC 20000)	/	/

2.1.2.2 成功案例

有效案例为 2020 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准），供应商独立承担的相似或类似项目案例。

2.1.3 是否允许联合体

否

2.1.4 是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

中标方应建立全生命周期的质量保障体系，提供高质量的软件产品和服务，对用户在使用软件过程中提交的各类问题进行分析定位、提出解决办法和完成问题修改，直到问题被解决。

2.2.2 投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

（1）项目需求理解。供应商应充分理解项目现状、精准把握项目需求，并在投标文件中提供对本项目的理解和详细描述

（2）售后服务方案。供应商应根据项目需求制订项目售后服务方案，方案内容包括但不限于服务的具体内容、具体流程、质量标准、响应时间等。内容还应包括但不限于组织架构、人员配备、人员管理等内容，并提供本项目投入技术人员的名单、简历以及相关资质证明。

（3）质量保障措施。供应商应根据项目需求和项目特点制订服务质量保障措施，内容包括但不限于服务保障内容、服务保障机制等。

（4）投标人应提供项目管理方案，至少覆盖进度管理、范围管理、风险管理、需求管理、质量管理、资源管理、时间管理、沟通管理等。

3 项目需求

3.1 总体要求

供应商需通过运用先进性和成熟性兼具的技术手段，不断提升热线端智能咨询服务的效

能，优化人机交互的界面友好性，建立可持续发展的智能系统优化机制，为江西 12366 热线服务带来更高的服务效能。

3.2 服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 服务 1

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性	是否需要证明材料
1	升级	智能系统算法平台迭代升级	依托江西省现有 12366 智能化服务成果，对智能系统算法平台进行持续迭代升级	★	否
2	升级	智能语音导航架构升级	针对目前通信常见的超时率、丢包率、识别率等问题，对现有智能语音导航架构进行升级	★	否
3	升级	全语音门户接入	完成 12366 热线智能系统全语音门户升级部署和上线应用，并与本地系统完成流程的适配集成（包括全语音门户功能、智能转人工功能、智能应急功能）	★	否
4	升级	拟人化语音迭代升级	对江西省 123266 通信平台的现有拟人化语音库进行迭代，采用语调语态、播报节奏更接近于真人效果的音库，提升纳税人在服务过程中的亲切感、愉悦感。	★	否
5	调优	远程智能训练调优服务	提供为期 1 年的智能训练和调优服务（包括基础运营服务以及智能优化服务）	★	否

3.2.2 技术和服务其他要求

1、智能系统算法平台迭代升级

依托江西省现有 12366 智能化服务成果，对智能系统算法平台进行持续迭代升级，实现对江西省 12366 智能化服务过程中产生的业务数据，基于算法调优工具，对各项算法进行持续的优化。

★1.1 多算法协作流程迭代

本次算法平台迭代，基于对智能系统从问题采集到结果输出全过程的深度研究，分析原有系统在语义理解和答案匹配过程中存在的问题，通过迭代“文本纠错”、“问题过滤”、“DeepQA”等算法，进一步优化问答业务处理的流程，提升智能问答的整体效果和性能，同时对已有节点上的算法进行优化升级，有效提升系统对涉税问题的解决能力。

1.2 算法迭代

★1.2.1 语音文本纠正算法迭代

业务应用

迭代算法，该算法的模型为基础模型，用于语音 ASR 转写后置处理，纠正语音转写中出现的常见错误，提高后续处理的准确性。

如:语音转写结果为【瞌睡如何缴纳】，语音文本纠正模型将语音文本纠正成【个税如何缴纳】后再进行后续操作。

算法支撑

基于 BERT 构建的文本纠错模型，由文本错误位置检测和文本错误纠正两部分组成。主要作用是将语音转文字后的文本数据中出现的常见错误进行纠正。

★1.2.2 问题过滤模型算法迭代

业务应用

迭代算法，该模型适用于智能语音问答过程中对纳税人问题进行分类，过滤业务数据，提高后续问题答复准确性。

如:纳税人的输入结果分别是【早上喝豆浆】和【车船税优惠】，过滤模型可以将【早上喝豆浆】识别为非业务问题，【车船税优惠】识别为业务问题，机器人根据不同的分类进入后续子流程，从而固定的知识范围，提升问题答复准确性。

算法支撑

基于 BERT 的文本分类模型，用于过滤纳税人输入文本数据中的非业务数据。

#1.2.3 TableQA 算法迭代

#（1）业务应用

使用现有算法，优化算法模型，使该模型适用于智能语音问答，回复意图表达完整、精确的问题。如:纳税人的输入结果是【什么时候缴纳耕地占用税?】，单一问答模型检索库里的标准问，找到相似度最高的问题【耕地占用税的申报期限是如何规定的?】，并将该问题的答案推送给用户。

#（2）算法支撑

基于 BERT 的检索式问答算法，将输入的纳税人问题与数据库中整理好的标准问题进行相似度匹配，然后找到最相似的问句及其对应答案并返回。

#1.2.4 多轮问答算法迭代

#（1）业务应用

使用现有算法，优化算法模型，使该模型适用于智能语音问答，能够结合上下文和意图理解，进行自主问答引导，完成用户问题解答。如:纳税人的输入结果是【车船税优惠】，多轮问答模型首先找到领域是车船税，意图是询问优惠，槽值是车辆类型未被填满，所以会反问用户【你的车辆类型是什么?】，当纳税人告知了车辆类型后，然后返回相应的答案给纳税人。

#（2）算法支撑

多轮问答模型，由：NLU、DST、DPL 和 NLG 四个部分构成，其中，NLU 是基于 BERT 的多任务模型，同时具备分类和实体识别功能；DST 是基于规则的跟踪器，用于记录用户和系统状态；DPL 是基于多层感知机分类模型，用于预测系统的下一步状态；NLG 是基于模板的，用于生成问题答案。主要作用是与检索式问答算法配合完成用户问题的解答。

#1.2.5 DeepQA 模型算法迭代

#（1）业务应用

迭代算法，该算法是一种基于深度学习的问答系统，其在问答场景下主要是利用深度学习技术来对大量的文本数据进行建模，从而能够有效地回答用户提出的问题。DeepQA 算法通常分三个阶段：提取、匹配和排序。首先，算法会从海量的文本中提取与问题相关的信息，并将其表示为一组向量。然后，算法会利用神经网络模型将问题表示为另一组向量，从而能够将问题与相关文本进行匹配。最后，算法会根据匹配结果对相关文本进行排序，并返回最佳答案。

#（2）算法支撑

DeepQA 算法在税务问答场景下，基于 BERT 先进行模型的训练。这个过程需要大量的税务领域专用文本数据和算力资源，以及对模型进行优化和调整。一旦模型训练完成，就可以将其应用于实际的涉税的问答场景中。在问答过程中，用户提出的问题会被传入模型中，模型会自动从相关文本中提取信息并返回最佳答案。在模型的训练过程中不但需引入税务知识，还补充固定场景支持，对于在智能训练过程中新维护的问答数据，也会用于对模型的定期同步训练升级。本系统中的 DeepQA 算法 TableQA 相互协作，进行问答业务的处理。当 TableQA 无法回答某些问题时，DeepQA 可以接管并进行回答。这可以进一步扩展 TableQA 系统的应用领域和能力，提高其整体的效果和性能。

1.3 智能咨询库一体化改造

★1.3.1 智能标注平台优化

智能标注平台依托于自学习平台全面分析机器人和用户交互过程产生的交互日志。针对不同算法（语音文本纠正算法、过滤模型算法、多轮问答算法、单一问答算法、TableQA 算法、DeepQA 算法）进行针对性标注，以提升各个算法准确率。依托于历史标注数据、分类算法模型、大数据聚类工具对日志数据进行归集，针对重点数据进行重点分析标注。

#1.3.2 自学习平台优化

自学习平台基于历史日志标注数据、各种智能算法和数据分析工具，针对新产生的日志数据进行自动化学习，对日志数据进行去重归类，增加机器自动标注量，以减少人工日志标注工作量，并落实智能咨询训练平台在本地化的部署，实现模型在本地的训练，提升模型的迭代和模型的验证时效性。

★2、智能语音导航架构升级需求

为了进一步提升智能语音导航性能，尤其针对目前通信常见的超时率、丢包率、识别率等问题，需对现有智能语音导航架构进行升级，升级后的架构需能够满足以下性能点：

- 1、高性能与低延迟：升级后需能够处理大量的并发呼叫，适配高流量的通信应用场景，大大降低超时率，同时解决丢包问题，保障语音识别效果，提供低延迟的通信体验。
- 2、模块化设计：升级后需具备模块化的架构，允许用户根据实际需求加载不同的功能模块，提供高度的定制能力的同时，还使得系统易于扩展和维护。
- 3、脚本支持丰富：升级后需支持 Lua、JavaScript、Python 等多种脚本语言，可以利用这些脚本实现复杂的逻辑控制、自动化任务处理和用户自定义功能。
- 4、内置功能多样：升级后需内置交互式语音应答（IVR）、呼叫录音、转接等丰富的通信功能，能够满足江西 12366 多种业务场景的需求。
- 5、跨平台兼容性：升级后需能够支持在 Linux、Windows 等多个操作系统上运行，便于在不同的环境下部署。

★3、全语音门户接入需求

3.1 全语音门户软件部署需求

需完成 12366 热线智能系统全语音门户升级部署和上线应用，并与本地系统完成流程的适配集成，实现我省 12366 热线以智能化的全语音门户形式进行运营服务。

需包括全语音门户功能（提供具体流程设计）、智能转人工功能、智能应急功能。

3.2 功能优化与流程重构需求

3.2.1 功能优化

对现有的 12366 咨询业务服务流程进行优化，与江西省智能服务业务结合，自动理解纳税人的自然语言中包含的业务需求进行精准的意图挖掘和倾向性分析，分流到特定的业务机器人进行交互，减少相互之间的业务干扰，定制更完善的场景服务，优化流程，提升咨询人好感度。需包括工作时间及非工作时间设置、设置 IVR 导语、智能语音转人工触发方式设置。

3.2.2 IVR 主流程适配改造

基于全语音门户业务需求，需对原有的 12366 热线 IVR 主流程进行改造，并与全语音门户软件进行适配、集成、调试。

3.2.3 话术优化方案

针对全语音门户的运营要求，将在我省 12366 的现有智能咨询服务话术体系基础上，针对咨询类业务的特点进行相应的话术优化升级。

3.3 智能知识库全语音门户咨询类场景设计需求

通过本次全语音门户升级后，智能系统将分析来电人的意图，将不同业务场景的来电分流到特定的业务机器人进行交互，通过不同业务场景的区分与管理，提升精细化服务，减少不同业务间相互的业务干扰。咨询类场景是智能问答服务过程中最核心的业务场景，本次将对场景

服务流程设计进行优化。

★4、拟人化语音迭代升级

对江西省 123266 通信平台的现有拟人化语音库进行持续迭代，采用语调语态、播报节奏更接近于真人效果的音库，提升纳税人在服务过程中的亲切感、愉悦感。

★5、远程智能训练调优服务

基于江西省在本次升级后的智能化系统，提供为期 1 年的智能训练和调优服务，不断优化和丰富智能化服务的智能库，持续提升智能服务机器人服务准确率和纳税人、缴费人的服务满意度，保障智能服务质量。

提供的远程智能训练调优服务包括基础运营服务以及智能优化服务。其中基础运营服务包括多渠道采集服务、数据泛化服务、数据处理服务、语音文件运维服务。智能优化服务包括数据审核服务、问答优化服务、问答保障服务。同时提供智能训练平台供远程智能训练调优服务的提供，该平台包括税务专有语料库、多模态语音运营服务、算法模型优化。

4 人员要求

4.1 总体要求

投标人应针对本项目成立 1 个技术服务项目组，项目组人员名单表如下：

序号	职务	人数
1	项目经理	1
2	技术负责人	1
3	技术人员	3

4.2 管理团队

4.2.1 项目经理

(1) 具有成功实施相关领域类似项目的实际经验，熟悉行业情况。

4.3 技术团队

在服务期内，供应商所需技术服务由项目组成员专人专项负责，项目组成员应与供应商标书承诺的人员一致，合同期内不得随意变更。若因特殊情况需要更换服务人员时，需至少提前 1 个月向采购人提供书面申请，经采购人同意后，更换技术能力、资格条件不低于原人员水平的人员。

若因项目组成员不能满足工作要求或出现重大工作失误时，采购人可要求供应商更换项目组成员，供应商应在 1 周内按照合同约定的人员要求提供更换人员资料，经采购人同意后，更换项目组成员。

4.4 优选资质/优选指标

序号	人员类别	人员岗位	人员要求	是否作为加分项
1	管理	项目经理	3 年及以上类似信息项目管理工作经验、具有高级工程师、信息系统项目管理师、信息安全专业能力之一或多项。	是
2	技术	技术负责人	3 年及以上类似项目的工作经验、具有系统架构设计师能力。	是
3	技术	技术人员	1 年及以上类似项目的工作经验、具有网络工程师能力。	是
4	技术	技术人员	1 年及以上类似项目的工作经验、具有系统分析师能力。	是
5	技术	技术人员	1 年及以上类似项目的工作经验、具有软件设计师能力。	是

5 管理实施要求

5.1 总体要求

(1) 投标人应充分理解本项目具有的业务复杂性、渠道多样性、性能和可靠性要求高等特点，提出更科学、更合理、更有效的符合本项目的实施方案。

(2) 中标人应成立项目管理组织，严格遵守采购人项目管控的要求。

(3) 中标人必须在项目过程中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目。

(4) 中标人应基于成熟的项目管理方法论，制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，借助工程管理工作工具，在项目实施过程中对项目进行规范化管理，确保项目实施进度和实施质量。

(5) 中标人各阶段产出物采用特殊格式的，中标人需提供相应的打开、编译、运行、修改、打印等工具，并确保采购人无限制的使用；不受版权和知识产权限制，采购人不对工具额外付费。

5.2 项目组织和人员要求

(1) 本项目成立由采购人、中标人共同组成的项目管理机构，负责整个项目的实施工作。中标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

(2) 中标人应在项目开始时提交项目参与人员名单，经采购人确认。中标人应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前 3 天书面通知采购人，并获得采购人的确认后才能安排调整。

(3) 中标人必须在项目过程中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目。项目实施人员应与投标文件中所提供的人员名单相符，不经采购人许可随意变更，采购人有权追究中标人责任，并采取相应处罚措施。

(4) 项目成员应熟练掌握技术技能，项目成员分工应合理。

(5) 采购人如认为中标人的项目组成员达不到要求，有权要求中标人更换，中标人必须在 3 天之内调换符合采购人要求的项目组成员。

(6) 为保障项目质量与进度，要求中标人在项目建设期间，保证人员投入。

5.3 项目技术支持服务要求

(1) 技术标准与规范要求

系统在建设过程中必须参照国家电子政务标准和税务系统信息化建设标准与规范的有关要求实施，符合相关标准规范要求。

(2) 系统安全性要求

必须保证系统安全性，需要从系统级、应用级、管理级三个层次具有较好的安全性，保证系统安全、网络安全以及数据安全。在稳定性方面，要求系统能够满足 7×24 小时无人值守的稳定工作，具备较强的系统安全性和灾难恢复能力，系统具备强有力的安全保障措施。

(3) 可靠性要求

系统无单点故障，系统具有动态负载均衡处理能力。保证 7×24 小时不间断工作。须保证即便某些节点发生了永久性的失败，系统架构也能够保证这些节点所处理和存储的数据也不会丢失。

6 风险管控要求

严格按照国家相关法律法规做好网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据分类分级管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任人和管理机构。否则，导致的一切后果由供应商承担，采购人有权立即终止合同。

7 履约验收要求

7.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	项目期满 1 个月内完成对中标方的工作成果验收，中标方提交工作报告及技术文档。

7.2 具体要求

1. 项目验收准入条件

(1) 合同约定的时间段内，本项目采购需求中提出的服务内容全部完成。

(2) 服务方式、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本项目招标文件的规定。

2. 项目验收标准

采购人以本项目采购需求中的相关内容为依据，作为项目验收标准。中标供应商是否按照本项目招标文件中定义的各项服务内容、服务要求开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

3. 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，供应商可提出项目验收申请。验收流程如下：

- (1) 供应商提出项目验收申请，并按要求提交运维相关文档资料。
- (2) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。
- (3) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

4. 验收交付物

中标供应商需要按照采购人要求，提交相关文档并保证文档质量。如果在验收的文档中，错误的总字数超过文档总字数的 5%，则不能通过验收。

8 其他要求

8.1 必备要求

8.1.1 通用必备要求

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 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》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

8.1.2 税收信息化项目开发和应用程序管理要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和

应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

8.1.3 供应链安全管理要求

1、人员资格要求

(1) 签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

(3) 设置网络安全负责人。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

8.2 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第1次付款	合同签订后1个月内	30.0
第2次付款	导航架构及算法迭代升级实施后1个月内	40.0

第 3 次付款	项目完成且验收合格后 1 个月内	30.0
---------	------------------	------

8.3 报价要求

投标报价应包含人员薪酬、加班费用、住宿、交通、社保福利、保险、培训、税金等与本项目相关的所有费用。

8.4 其他要求

8.4.1 保密要求

(1) 中标人及其服务人员要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守采购人保密规定。服务人员在未经过采购人相关人员认可的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，中标人不得擅自修改任何程序和数据。

(2) 中标人及其服务人员严格遵守采购人网络安全规定，严格内外网使用规定，不得使用未认定的 U 盘等移动存储设备，严禁出现内外网违规互联。

(3) 服务人员应熟悉所服务项目的运行环境，详细了解项目所使用的操作系统、数据库、中间件等软件的品牌、型号和版本信息。服务人员应了解上述软件、组件的网络安全状态，及时从对应官方网站获知相关漏洞和补丁信息，并第一时间告知采购方相关人员。服务人员应按照采购人要求及时升级补丁，修复漏洞。

8.4.2 知识转移要求

中标人在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料、提交件的知识产权归采购人所有；项目服务期满时中标人应将项目涉及的用户口令、数据字典、技术架构、新增功能等全部文档汇集成册，连同涉及的软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。

8.4.3 知识产权要求

中标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

中标人保证所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由投标人承担。