

# 公开招标文件

招标编号： GW2025-SH215

项目名称： 国家税务总局厦  
门市税务局2025  
年12366咨询服务  
外包

采购人： 国家税务总局厦  
门市税务局

代理机构： 厦门市公物采购  
招投标有限公司

# 第一章 招标公告（投标邀请）

项目所在地区：福建省,厦门市

## 一、招标条件

受国家税务总局厦门市税务局委托，厦门市公物采购招投标有限公司对GW2025-SH215国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包项目组织进行公开招标，项目资金为财政资金。本项目已具备招标条件，现欢迎国内合格的投标人前来投标。

## 二、项目概况和招标范围

规模：1186万元

范围：本招标项目划分为1个采购包，本次招标为其中的：

采购包1：项目名称：国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包，采购预算：1186万元，项目内容：国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包，1项，具体要求详见招标文件

## 三、投标人资格要求

采购包1：

### 1.一般资格要求

序号	资质要求
1	一、投标人应当具备政府采购法第二十二条第一款规定的基本条件，并提供下列证明材料：（一）法人或者其他组织的营业执照等证明文件；
2	（二）财务状况报告：投标人提供的财务报告扫描件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：a.成立年限满1年及以上的投标人，提供经审计的上一年度（开标时间在1-6月份的也可提供上上年度）的年度财务报告。b.成立年限满半年但不足1年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。c.无法按照以上a、b项规定提供财务报告扫描件的投标人(包括但不限于：成立年限满1年及以上的投标人、成立年限满半年但不足1年的投标人、成立年限不足半年的投标人)，应选择提供资信证明扫描件。

3	<p>（三）投标人提供的税收缴纳凭据扫描件应符合下列规定： a.投标截止时间前(不含投标截止时间的当月)已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月)中任一月份的税收缴纳凭据扫描件。b.投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。c.若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。</p>
4	<p>（四）投标人提供的社会保障资金缴纳凭据扫描件应符合下列规定： a.投标截止时间前(不含投标截止时间的当月)已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月)中任一月份的社会保障资金缴纳凭据扫描件。b.投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。c.若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。</p>
5	<p>（五）投标人应提供具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函。</p>
6	<p>（六）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（或者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，期限已届满）； 注：“重大违法记录”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，例如被列入失信被执行人、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，受到政府采购行政处罚或者存在行贿犯罪记录，且相关信用惩戒期限未满，以及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的。联合体成员存在重大违法记录的，视同联合体存在重大违法记录。资格审查小组将在资格评审时，通过“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）、中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn/search/cr/">www.ccgp.gov.cn/search/cr/</a>）获取投标人的信用信息查询结果，信用信息查询结果中存在参加本采购活动前3年内在经营活动中有重大违法记录的投标人，其投标无效。重大违法记录：指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“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。</p>
7	<p>（七）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p>

8	单位负责人授权书（若有）：若投标人代表为单位负责人授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，无需提供本授权书。
---	--

2.特定资格要求

有特定资格要求

序号	资质要求
1	<p>一、本采购包落实中小企业扶持政策要求的方式：预留份额专门面向中小企业采购，并允许投标人可中标后将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。二、预留比例：中小企业承担的部分不低于投标总额的30%，其中预留给小微企业的比例不低于60%。三、满足条件：1、投标人需满足以下条件，否则投标无效：①若投标人为大型企业，则中标后需将部分内容分包给一家或者多家中小企业承接，且中小企业承接部分的金额占比需达到特定资格条件要求的比例。②若投标人为中型企业，则中标后需将部分内容分包给一家或者多家小微企业承接，且中小企业承接部分的金额占比需达到特定资格条件要求的比例。③若投标人为小微企业，则中标后无需再分包。2、监狱企业视同小型、微型企业，若投标人为监狱企业的，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。3、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，若投标人为残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》。4、投标文件中需提供《中小企业声明函》。若投标人为监狱企业、残疾人福利性单位的，可不填写《中小企业声明函》，按上述要求提供相应材料即可。5、本项目类别：服务类。本项目采购标的所属行业：软件和信息技术服务业。请供应商根据《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）规定的标准对企业规模进行认定。</p>

3.是否接受联合体投标

本项目不接受联合体投标。

四、招标文件的获取

1、获取时间：从【即日起】到【2025-05-09 17:30:00】

2、获取方式：

文件售价： 采购包1人民币0元；

获取方式：通过公e采电子招标采购服务平台（网址[www.xmzfcg.com](http://www.xmzfcg.com)）在线获取

五、投标文件的递交

- 1、递交截止时间：【2025-05-15 09:00:00】
- 2、递交方式及地点： 本项目采用线上投标：投标人应在投标截止时间前通过电子平台，完成电子投标文件的递交。

六、开标时间及地点

- 1、开标时间：【2025-05-15 09:00:00】
- 2、开标地点： 厦门市湖滨南路81号光大银行大厦18楼公E采开标厅2

七、其他

/

八、监督部门

/

九、联系方式

- 1、采购人：国家税务总局厦门市税务局  
地址：厦门市鹭江道318号鹭滨大厦  
联系人：朱先生  
联系电话：0592-5319873
- 2、招标代理机构：厦门市公物采购招投标有限公司  
地址：厦门市湖滨南路81号光大银行大厦21楼  
联系人：黄龙华、黄丽萍  
联系电话：0592-2279310、2233021

附：采购标的一览表

金额单位：人民币 元

采购包	品目号	项目名称	服务期限	主要服务要求	服务地点

1	1-1	国家税务总局厦门市 税务局2025年12366咨 询服务外包	详见第五章	详见第五章	详见第五章
---	-----	--------------------------------------	-------	-------	-------

## 第二章 投标人须知前附表

注：本表与招标文件对应章节的内容若不一致，则以本表为准。

序号	条款号	编 列 内 容
1		本项目的项目类别：  采购包1为服务类；
2		是否组织现场考察或召开开标前答疑会：  否
3		投标报价超过最高限价的，其投标无效。  采购包1的最高限价为： <ul style="list-style-type: none"><li>● 本采购包的采购预算；</li><li>○ ____万元；</li><li>○ 最高限价将另行发布通知，请投标人关注；</li><li>○ 其他</li></ul>
4	第三章8.3	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：  允许，允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包。
5	第三章10.1	投标有效期：投标截止时间起90个日历日内保持有效。投标有效期不足的，将导致其投标无效。投标有效期内投标人撤销投标文件的，投标保证金不予退还。

6	第三章11.3	<p>投标保证金：</p> <p>1、投标保证金金额： 采购包1人民币0元；</p> <p>2、保证金缴交形式：</p> <p>不要求提交投标保证金</p> <p>3、投标保证金金额为“0”的，视为不要求提交投标保证金。</p>
7	第三章18.2（2）	<p>递交疑问或质疑的方式：</p> <p>其他形式递交,（1）邮件形式：将质疑函原件扫描发送至邮箱：xmgwcgzy@163.com。收到质疑函的时间以邮箱显示的收到时间为准。质疑答复过程中需要核对原件的，质疑人应提供原件核查，否则相关资料可能不被认可。（2）快递形式：将质疑函原件快递至厦门市湖滨南路81号光大银行大厦21楼前台，收件人：程小姐，电话：0592-2230888。收到质疑函的时间以快递签收时间为准。（3）现场送达：将质疑函原件现场送至厦门市湖滨南路81号光大银行大厦21楼前台。收到质疑函的时间以前台签收时间为准。</p> <p>注：疑问或质疑函发出后，请电话联系代理机构项目经办人，以确认函件及相关资料是否送达。</p>
9		<p>本项目执行促进中小企业发展政府采购政策：</p> <p>1、根据《财政部、工业和信息化部关于印发政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》（财库〔2020〕46号）等相关文件的规定，投标人提供的货物、工程或者服务符合规定情形的，可享受相应的优惠政策。2、中小企业认定标准按照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）执行。3、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）文件的规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。</p>

10		<p>本项目执行促进残疾人就业政府采购政策：</p> <p>1、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）等相关文件的规定，投标人提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务，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），可享受相应的优惠政策。具体详见评标办法。2、残疾人福利性单位认定标准：认定标准按照财政部、民政部、中国残疾人联合会《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）执行。</p>
11		<p>本项目执行支持监狱企业发展政府采购政策：</p> <p>1、根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）等相关文件的规定，投标人提供监狱企业制造的产品，可享受相应的优惠政策。具体详见评标办法。2、监狱企业认定标准：认定标准按照《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）执行。</p>
12		<p>招标代理服务费：</p> <p>1、本项目招标代理服务费由<b>中标人</b>支付。</p> <p>2、收费标准：（1）收费标准：本项目招标代理服务费按照国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）规定收费标准的80%计取。即以单个采购包的中标总金额为基数，根据以下标准按差额定率累进法计取：[0，100]万元的部分，按1.2%计取；（100，500]万元的部分，按0.64%计取；（500，1000]万元的部分，按0.36%计取；（1000，5000]万元的部分，按0.2%计取；（5000，10000]万元的部分，按0.08%计取。</p> <p>3、缴交方式：代理服务费由中标人在领取中标通知书的同时，以转账、电汇、现金存款等付款方式一次性缴清。缴交账户：开户行：中国农业银行股份有限公司厦门非矿支行；账号：40343001040010641；收款单位：厦门市公物采购招投标有限公司。</p>



13		<p>本项目采购信息发布媒体：</p> <p>（1）电子招标平台：公e采电子招标采购服务平台（<a href="http://www.xmzfcg.com">www.xmzfcg.com</a>）。</p> <p>（2）其他采购信息公告媒体：<a href="http://www.ccgp.gov.cn">中国政府采购网www.ccgp.gov.cn</a></p>
		<p>关于电子招标投标活动的专门规定：</p> <p>1、本项目为采用网上报名、网上投标的电子化招投标活动，供应商需通过公e采电子招标采购服务平台（网址：<a href="http://www.xmzfcg.com">www.xmzfcg.com</a>，本文件简称“电子平台”）进行报名和投标。平台客服电话400-805-9899（8：00-18：00）。</p> <p>2、电子招标投标活动的具体操作流程以电子平台设定的为准，具体可查看平台操作手册。</p> <p>3、本项目的投标文件采用电子投标文件，不接受纸质或其他形式的投标文件。投标文件的格式应符合招标文件及电子平台的规定。</p> <p>4、投标人应在招标文件规定的投标截止时间前，完成投标文件的传输递交。投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间前可以对已经递交的投标文件进行替换或者撤回。投标人应充分考虑传输过程需要花费的时间和可能遇到的问题。投标截止时间后，电子平台不再接收投标文件。</p> <p>5、投标人应按照电子平台设定的投标文件组成模块，在相应位置上传相对应的投标文件内容，否则因此导致资格审查小组、评标委员会未在设定评审节点找到相应的投标响应内容的，将按照未响应进行认定。例如：资格证明文件应当至电子平台设定的资格证明文件处上传，否则将导致资格评审小组在资格审查时，无法对相应的资格证明文件进行评审而被认定资格审查不合格。</p> <p>6、当招标文件的更改通知调整了关键评审节点的条款（关键评审节点指资格要求、符合性审查、评分标准等电子平台要求投标人点对点上传投标资料或索引），并因此修改了电子平台设定的评审节点内容时，所有投标人均须按更改后的评审节点重新提交投标文件。在此前已提交的投标文件的，其投标文件将失效，投标人应自行撤回已提交的投标文件，并根据更改后的评审节点重新提交投标文件，否则开标时将无法提取其在修改评审节点前提交的投标文</p>

件，视为其未投标。

7、招标文件要求提供针对本项目的专项原件，投标人在电子投标文件中提供原件扫描件即可，但投标人中标后需在招标文件规定的合同签订时间内将原件递交给代理机构或采购人。

8、电子投标文件中提供的扫描件应清晰可辨，若模糊、重影、图像过小难以辨认的，投标人自行承担不利的评审后果。

9、接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应由“联合体牵头方”完成电子平台设定的具体操作流程（包括但不限于：报名、提交投标保证金、编制电子投标文件、上传递交投标文件等。）

10、招标文件要求投标人“加盖公章”的指加盖投标人电子章。若为联合体的，招标文件无特别规定的，指加盖联合体牵头方的电子章。招标文件若要求联合体各方均须加盖公章的，由联合体牵头方加盖电子章，联合体其他方加盖鲜章或电子章。

11、加盖电子章应使用投标人的CA证书完成，且应使用电子平台支持的CA机构的电子证书（电子平台支持的CA机构详见平台网站的相关介绍）。

12、招标文件要求投标人代表或法定代表人签字（签章）的，可在电子投标文件中提供签字（签章）后的扫描件，或使用电子平台支持的CA机构的电子法人章或个人章（电子平台支持的CA机构详见平台网站的相关介绍）。

13、解密方式及解密时间要求：投标人应在线参加开标。至项目规定的开标时间时，电子交易平台自动提取已按规定提交的投标文件，提示投标人在线开始解密。投标人应在开始解密时间起 30分钟 内在线进行电子投标文件的解密操作（解密使用的密码需与加密时一致。投标人应妥善保管加密密码，因投标人原因导致的忘记密码或密码泄露等情况，投标人应自行承担责任）。请投标人在规定的开标时间前登录电子交易平台，开标过程中及时根据电子平台的提醒进行解密，投标人错过开标解密时间导致其投标失败的，应自行承担责任。

14、电子平台展示开标记录情况后，将开启在线异议环节。投标人对开标有异议的，应当在开启后10分钟内，通过电子平台在线提出（异议应使用投标人CA进行签章确认），代理机构将在线对异议进行回复；无异议的应对开标记录情况进行确认；超过上述时间未在线提出任何异议的，

	<p>视为对开标情况无异议。</p> <p>15、非投标人引起，在开标或评标工作开始后，因停电、网络故障、电子设备或者电子评标系统故障导致无法继续进行开标或评标时，故障可在短时间内解除的（不超过4小时），代理机构可以暂停开标或评标工作，待故障解除后继续开标或评标；故障无法在短时间内解除的（超过4小时），代理机构应当终止开标或评标，并配合电子平台做好招投标资料的封存和保密工作，待故障解除后再重新进行开标或重新组建评标委员会进行评标。</p> <p>16、投标文件解密失败的补救方案：</p> <p>①若为投标人设备故障或网络故障等原因，则投标人自行更换设备或解决网络问题，投标文件解密失败经补救，仍不成功的，视为撤销其投标文件，开标继续进行；</p> <p>②若为招标人原因导致无法正常解密，则由招标人及时提出解决方案；</p> <p>③若为电子招标投标交易平台原因导致无法正常解密，则由电子招标投标交易平台及时提出解决方案。</p>
--	--

15		<p>其他补充事项：</p> <p>1、投标人在准备投标文件时应同时准备好原件，以备核查。在招标过程中若对材料存疑的，采购人或评标委员会有权要求投标人提供原件进行核对，投标人应及时提供原件。未按要求提交的，可以按以下规定处理：（1）评标阶段要求提供原件的：若投标人未在评标结束前提供，则对投标文件中对应的材料不予认可。若该材料涉及资格要求的，则认定投标人不满足资格要求；若该材料涉及评分界定的，则投标人相应评分项不得分。（2）质疑、投诉处理或合同签订前要求提供原件的：若投标人未在3个工作日内提供，则认定投标人提供的该材料为虚假材料，其中标无效。（3）合同签订后、履约验收阶段要求提供原件的：若投标人未在7个工作日内提供，则认定验收不合格，并按合同约定追究投标人的违约责任。2、投标人在编制投标文件的过程中，对所提供的材料应持有审慎的态度，并对其提供材料的真实性、合法性及有效性负责，若存在下列情况之一的，其投标无效：（1）投标文件中提供的材料与通过该材料出具单位官方网站、法定部门网站查询结果不一致，且未提供该网站书面证明材料的；（2）投标文件中提供的材料与招标文件要求的途径查询结果不一致的；（3）投标文件中提供的材料存在明显图形、文字技术处理痕迹的；（4）投标文件中提供明显不具备颁证能力机构出具的证书或出具的证书与事实不符的；（5）投标文件中提供的材料与事实或常理明显不符，或内容明显有悖常理的；（6）评标委员会根据其专业知识评判认定存在虚假情形的。3、删除“采用技术商务与价格分阶段评审办法，投标文件中除开标一览表、价格分册外，其他任何地方不得出现投标人本次投标报价的内容，否则投标无效。”以及报价内容不得出现在除开标一览表、价格分册外的其他地方的相关规定。其他地方不一致的，均以此为准。</p>
----	--	---

## 第三章 投标人须知

### 一、总则

#### 1 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于招标文件载明项目的采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

#### 2 定义

2.1 “采购人”指本次采购项目的业主方或其授权委托代理方。

- 2.2 “采购代理机构”指受采购人委托代理本次招标采购项目活动的组织方。
- 2.3 “潜在投标人”指按照规定的方式获取招标文件且有意向参加本项目投标的供应商。
- 2.4 “投标人”指按照规定的方式获取招标文件并参加本项目投标的供应商。
- 2.5 “单位负责人”指单位法定代表人或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人。
- 2.6 “投标人代表”指投标人的单位负责人或其授权书中载明的接受授权方。

## 二、投标人

### 3 合格的投标人

#### 3.1 一般规定

(1) 投标人应遵守政府采购法及实施条例等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。

(2) 投标人应满足本招标文件规定的资格要求并按要求提供证明材料：详见招标文件第一章。

(3) 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的供应商，不得参加投标，否则投标无效。

(4) 投标人代表只能接受一个投标人的授权参加投标，否则投标无效。

(5) 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标，否则投标无效。

(6) 为本项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务外的采购活动，否则投标无效。

3.2 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，除满足招标文件对联合体的特定要求外，联合体各方还应符合下列规定：

(1) 联合体各方应递交联合体协议，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任。联合体协议须加盖联合体各方公章（鲜章或电子章）。

(2) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标无效。

(3) 联合体各方应就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

(4) 联合体各方均应遵守政府采购法及实施条例等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。

(5) 联合体各方均应符合招标文件规定的一般资格要求。

(6) 采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定资格条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。涉及特定资质要求的内容应由联合体中具有该资质的供应商承担，并在联合体协议中明确。联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定该联合体的资质等级。

#### **4 投标费用**

4.1 投标人自行承担其参加投标所涉及的一切费用。

### **三、招标**

#### **5 招标文件**

5.1 招标文件用以阐明所需货物及服务招标程序、内容和合同主要条款。招标文件由下述部分组成：

- 1) 投标邀请
- 2) 投标人须知前附表
- 3) 投标人须知
- 4) 资格审查与评标
- 5) 招标内容及要求
- 6) 合同格式
- 7) 投标文件格式
- 8) 按照招标文件规定作为招标文件组成部分的其他内容（若有）

5.2 本项目在网上发布的相关公告作为代理机构通知所有潜在投标人的书面形式。

#### **6 招标文件的澄清**

6.1 采购人或者采购代理机构可以视情况对已发出的招标文件进行必要的澄清或者答复。如澄清或者答复的内容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，在发布招标公告的媒体上发布公告，并通过电子平台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递交投标文件的截止时间。

6.2 招标文件澄清或者答复的内容为招标文件的组成部分。

#### **7 招标文件的修改**

7.1 采购人或者采购代理机构可以主动或依投标人要求澄清的问题对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改。如澄清或修改的内容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，在原信息发布媒体上发布更正公告，并通过电子平台通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，顺延递交投标文件的截止时间。该补充或修改内容为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

7.2 答疑文件、补充通知、延期通知、最高限价通知等相关材料将构成招标文件的一部分，对招投标双方均具有约束力。招标文件、答疑文件、补充通知、延期通知、最高限价通知等相关材料的内容不一致的，以发文时间在后的为准。

## 四、投标

### 8 投标要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，并保证所提供的全部资料的真实性，否则其投标将被拒绝。

8.2 除非招标文件另有规定，投标人可对采购标的一览表所列的全部采购包或部分采购包进行投标。投标人应对同一个采购包内的所有内容进行完整投标，否则投标无效。

#### 8.3 分包

8.3.1 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：详见投标人须知前附表。

8.3.2 招标文件允许中标人将非主体、非关键性工作进行分包的项目，有下列情形之一的，中标人不得分包：

- ①投标文件中未载明分包承担主体；
- ②投标文件载明的分包承担主体不具备相应资质条件；
- ③投标文件载明的分包承担主体拟再次分包。

8.4 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 8.4.1 不同投标人的投标文件错、漏之处一致或雷同，且不能合理解释的；
- 8.4.2 不同的投标人的法定代表人、委托代理人等由同一个单位缴纳社会保险的；
- 8.4.3 由同一人或分别由几个有利害关系的人携带两个以上（含两个）投标人的企业资料参与资格审查、领取招标资料，或代表两个以上（含两个）投标人参加招标答疑会、交纳或退还投标保证金、开标的；
- 8.4.4 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；
- 8.4.5 投标人之间约定中标人；
- 8.4.6 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；
- 8.4.7 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；
- 8.4.8 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动；
- 8.4.9 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 8.4.10 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

- 8.4.11 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员或投标人代表为同一人；
- 8.4.12 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 8.4.13 不同投标人的投标文件相互混装；
- 8.4.14 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出（不同投标人的投标保证金转出账户的银行账户名称相同）；
- 8.4.15 当采用电子平台保证金系统缴交保证金时，电子平台判定同一采购包项下不同投标人的保证金缴交至同一子帐号；
- 8.4.16 不同投标人的电子投标文件递交计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息均相同的。
- 8.4.17 投标人递交的电子投标文件出现加盖本项目的其他投标人的电子印章；
- 8.4.18 有关法律、法规或规章规定的其他串通投标行为。

8.5 除招标文件要求提交备选投标方案外，同一投标人在同一采购包项下的投标时，提交两个以上不同的投标文件或者投标报价的，即提交可选择性的投标，将导致其投标无效。

## 9 投标文件

9.1 投标文件的语言：投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文译本，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

9.2 除招标文件另有规定外，投标文件应使用人民币作为计量货币。其他各种计量单位及符号应采用国际上统一使用的公制计量单位和符号。

9.3 投标报价：投标报价超出最高限价将导致投标无效。除非招标文件另有规定，不接受有任何可选择性的报价，每一种货物或服务只能有一个报价。

9.4 投标文件的组成：

- (1) 投标函（在电子平台在线填写，并加盖电子签证）
- (2) 开标一览表（在电子平台在线填写，并加盖电子签证）
- (3) 价格分册（采用PDF格式，在电子平台的价格分册处上传）
- (4) 资格证明文件（采用PDF格式，在电子平台的资格证明文件处上传）
- (5) 联合体协议书（如有时，采用PDF格式，在电子平台的联合体协议书处上传）
- (6) 投标保证金（本项目未采用电子平台保证金系统的，应上传缴交凭证，采用PDF格式，在电子平台的投标保证金处上传）
- (7) 技术商务文件（采用PDF格式，在电子平台的技术商务文件处上传）



(8) 其他资料（除上述资料外，招标文件有要求提供的其他格式文件，在电子平台的投标文件其他资料处上传，具体详见招标文件的其他内容）

9.5 本项目采用技术商务与价格分阶段评审办法，投标文件中除开标一览表、价格分册外，其他任何地方不得出现投标人本次投标报价的内容，否则投标无效。

9.6 招标项目为多个采购包的，每个采购包均须单独递交投标文件。

9.7 投标文件主要内容未经投标单位盖章的，将导致其投标无效。

## 10 投标有效期

10.1 投标文件有效期从投标截止之日起算，在《投标人须知前附表》所规定的期限内保持有效。有效期不足的投标无效。

10.2 特殊情况下采购代理机构可于投标有效期满之前书面要求投标人同意延长有效期，投标人应在采购代理机构规定的期限内以书面形式予以答复。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金可按规定予以退还。投标人答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。对于接受该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期延长期内继续有效。

## 11 投标保证金

11.1 投标保证金作为投标人按照招标文件规定履行相应投标责任、义务的约束及担保。投标保证金为投标文件的组成部分之一。

11.2 投标保证金的有效期应与投标文件承诺的投标有效期保持一致，否则投标无效。

11.3 投标保证金的提交：

11.3.1 投标保证金的金额及缴交方式见《投标人须知前附表》，投标人提交的保证金金额不得低于招标文件要求的金额。

11.3.2 通过电子平台保证金系统进行缴交，应于投标截止时间前到达电子平台保证金系统生成的保证金子帐号，否则视为投标保证金未提交。是否到达按照下列方式认定：以电子平台保证金系统记载的为准。

11.3.3 采用其他现金形式缴交投标保证金的，保证金应于投标截止时间前到达《投标人须知前附表》载明的投标保证金账户，否则视为投标保证金未提交。

11.3.4 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则投标保证金应由联合体的牵头方提交。

11.3.5 未按规定缴交投标保证金的，投标无效。

11.4 投标保证金的退还：

11.4.1 未中标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起5个工作日内退回原账户。

11.4.2 中标人与采购人签订合同后需将合同递交给代理机构。代理机构在收到中标人合同后的5个工作日内将中标人的投标保证金退回原账户。

11.4.3 终止招标的，代理机构将在终止公告发布之日起5个工作日内退回已收取的投标保证金。

11.4.4 除招标文件另有规定外，质疑或投诉涉及的投标人，若投标保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后不计利息原额退还。

11.4.5 以上规定的投标保证金退还时限不包括因投标人自身原因导致无法及时退还而增加的时间。

11.5 有以下情形之一的，投标保证金将不予退还：

11.5.1 投标人串通投标；

11.5.2 投标人提供虚假失实材料；

11.5.3 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

11.5.4 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件（投标文件无法解密的除外）；

11.5.5 投标人不接受评标委员会按照招标文件规定对投标报价错误之处进行修正；

11.5.6 在禁止参加政府采购活动的处罚有效期内，仍参加本采购活动的；

11.5.7 因本项目采购过程中的违法行为，受到行政处罚的；

11.5.8 中标人有下列情形之一的：

a.中标人放弃中标项目的；

b.除不可抗力或其他采购人接受的原因外，因中标人自身原因未在招标文件或中标通知书要求的期限内与采购人签订合同；

c.未按照招标文件、投标文件的约定签订合同或提交履约保证金；

d.招标文件规定由中标人支付招标代理服务费，中标人未按照招标文件的规定缴纳的。

注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人或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。

11.5.9 招标文件规定的其他不予退还情形；

## 12 投标文件的递交

12.1 投标人应在投标截止时间前在电子平台上递交电子投标文件，逾期递交的投标文件，电子平台将予以拒收。

12.2 电子交易平台在投标截止时间前收到投标人递交的投标文件，应当即时向投标人发出确认回执通知，并妥善保存投标文件。投标文件是否递交成功以电子平台发出确认回执通知为准。

12.3 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，并在电子平台上进行相应操作。

12.4 投标人在投标截止时间后不得修改、撤回投标文件。

## 五、开标

### 13 开标

13.1 本项目采用电子招投标，在招标公告规定的开标时间通过电子平台开标。投标人可通过电子平台在线观看开标，监督开标过程情况。

13.2 投标截止时间后，参加投标的投标人不足【三】家的，不进行开标。

13.3 投标截止时间后，参加投标的投标人达到【三】家及以上的，电子平台自动提取已按规定提交的投标文件，提示投标人按投标须知前附表规定的方式按时在线解密，并向投标人等直播开标全过程。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件；部分投标文件未解密的，其他投标文件的开标可以继续进行。投标文件解密失败的补救方案详见投标须知前附表。完成解密的投标人不足【三】家的，不进行开标。

13.4 出现上述13.2或13.3开标失败情况的，则采购活动结束，采购人或代理机构将组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

13.5 解密程序完成后，由电子平台自动生成开标记录表，向所有投标人公布投标人名称、投标报价、交付期/服务期、投标文件解密情况等。投标人可自行查阅已解密的各投标人的开标一览表。

13.6 投标人对开标过程有异议，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，应在电子平台公开开标记录表后，通过电子平台向代理机构在线提出。未在规定的时间内提出的视同其对开标过程和开标记录予以认可。开标结束后不再接受对开标过程和开标记录的异议。

## 六、中标与采购合同

### 14 定标准则

14.1 最低投标报价不作为中标的保证。

14.2 投标人的投标文件符合招标文件要求，按招标文件规定的评标方法和标准，经评标委员会评审并推荐中标候选人。

### 15 中标通知

15.1 评标结束后，评标结果经采购人确认后，采购代理机构应自中标人确定之日起2个工作日内在刊登本采购项目招标公告的媒介上公告中标结果，公告即为通知投标人中标或未中标的书面形式。中标公告发布的同时，代理机构应向中标人发出中标通知书。

15.2 中标公告的公告期限为1个工作日。

15.3 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中

标，应当承担相应的法律责任。

15.4 《中标通知书》将作为签订合同的依据。合同签订后，《中标通知书》成为合同的一部分。

## 16 签订合同

16.1 采购人、中标人应当在《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规定，参照本招标文件合同格式文本签订合同。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。逾期未签订合同，按照有关法律规定承担相应的法律责任。属中标人责任的，其投标保证金将不予退还，以抵偿对采购人造成的损失。

16.2 招标文件、招标文件的修改文件、中标人的投标文件、补充或修改的文件及澄清或承诺文件等，均为双方签订采购合同的组成部分，并与合同一并作为本招标文件所列采购项目的互补性法律文件，与合同具有同等法律效力。

16.3 采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

16.4 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同（以此类推），或重新组织采购。

16.5 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

## 七、询问与质疑

### 17 询问

17.1 潜在投标人或投标人对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向代理机构提出询问，代理机构将按照政府采购法及实施条例等有关规定进行答复。

### 18 质疑

18.1 投标人对本项目提出质疑的应符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的相关规定。针对同一采购程序环节的质疑应在政府采购法及实施条例规定的时限内一次性提出。

18.2 投标人的质疑应同时符合下列条件：

（1）对招标文件提出质疑的，质疑人应为潜在投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。对采购过程、结果提出质疑的，质疑人应为投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。

（2）质疑人应按照招标文件第二章规定方式递交质疑函。

（3）质疑函应包括下列主要内容：

①质疑人的基本信息，至少包括：全称、地址、邮政编码等；

②所质疑项目的基本信息，至少包括：招标编号、项目名称等；

③所质疑的具体事项（以下简称：“质疑事项”）；

④针对质疑事项提出的明确请求，前述明确请求指质疑人提出质疑的目的以及希望代理机构对其质疑作出的处理结果，如：暂停招标投标活动、修改招标文件、停止或纠正违法违规行为、中标结果无效、废标、重新招标等；

⑤针对质疑事项导致质疑人自身权益受到损害的必要证明材料，至少包括：

a.质疑人代表的身份证明材料：

a1质疑人为法人或其他组织的，提供统一社会信用代码营业执照等证明文件、单位负责人的身份证；质疑人代表为委托代理人的，还应同时提供单位负责人授权书（应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项，授权书应由单位负责人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章）和委托代理人的身份证。

a2若本项目接受自然人投标且质疑人为自然人的，提供本人的身份证。

b.其他证明材料（即事实依据和必要的法律依据）包括但不限于下列材料：

b1所质疑的具体事项是与自己有利害关系的证明材料；

b2质疑函所述事实存在的证明材料，如：采购文件、采购过程或中标结果违法违规或不符合采购文件要求等证明材料；

b3采购文件、采购过程或中标、成交结果损害自己合法权益的证明材料等；

b4若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于保密阶段，则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据（若证据无法有效表明信息或证明材料为合法或公开渠道获得，则前述信息或证明材料视为无效）。

⑥质疑人代表及其联系方法的信息，至少包括：姓名、手机、电子信箱、邮寄地址等。

⑦提出质疑的日期。

注：质疑人为法人或其他组织的，质疑函应由单位负责人或委托代理人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章。质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字。

18.3 对不符合本章第18.2条规定的质疑，将按照下列规定进行处理：

（1）不符合其中第（1）、（2）条规定的，告知质疑人不予受理及其理由。

（2）不符合其中第（3）条规定的，告知质疑人修改、补充后在规定时限内重新递交质疑函。

18.4 对符合本章第18.2条规定的质疑，将按照政府采购法及实施条例、政府采购质疑和投诉办法的有关规定进行答复。

## 第四章 资格审查与评标

## 一、资格审查

### 1 资格审查小组

1.1 开标结束后，由采购代理机构负责资格审查小组的组建及资格审查工作的组织。

1.2 资格审查小组由采购人代表或采购代理机构工作人员组成。由资格审查小组负责具体资格审查事务。

### 2 资格审查

2.1 资格审查的依据是招标文件和投标文件，必要时可通过政府信用网站、中国裁判文书网、政府企业信用信息公示平台等对投标人的信用信息公示情况进行验证。

2.2 资格审查的范围及内容：

（1）投标函

（2）投标人的资格证明文件，具体详见第一章投标人的资格要求。

（3）投标保证金

（4）联合体投标的有效性

2.3 有下列情形之一的，资格审查不合格：

序号	情形
1	未按照招标文件规定递交投标函或投标函中载明的投标有效期不足的。
2	未按照招标文件规定提交投标保证金
3	单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加同一采购包项下的投标。
4	为本项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，参加本项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务外的采购活动的。
5	联合体投标的未按要求提供联合体协议的或不满足招标文件关于联合体投标的其他资格要求（适用于本项目接受联合体投标的情况）

6	不符合招标文件第一章规定资格要求或未按照招标文件规定递交资格证明文件的
---	-------------------------------------

2.4 资格审查合格的投标人不足三家的，不进行评标。同时，本次采购活动结束后，采购人或代理机构将组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

二、评标

3 评标委员会

3.1 资格审查结束后，采购代理机构根据招标项目的特点依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二（2/3）。采购预算金额在1000万元以上、技术复杂或社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

3.2 对通过资格性审查的投标人，由评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

- 3.2.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
  - 3.2.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
  - 3.2.3 对投标文件进行比较和评价；
  - 3.2.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
  - 3.2.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 3.3 评标委员会对所有投标人都执行相同的程序和标准。

4 评标程序

4.1 符合性检查

4.1.1 评标委员会依据招标文件的实质性要求，对通过资格审查的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

4.1.2 满足招标文件的实质性要求指投标文件对招标文件实质性要求的响应不存在重大偏差或保留。

4.1.3 重大偏差或保留指影响到招标文件规定的合同范围、合同履行及影响关键质量和性能，或限制了采购人的权利，或反对、减少投标人的义务，而纠正这些重大偏差或保留将影响到其他递交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

4.1.4 评标委员会审查判断投标文件是否满足招标文件的实质性要求仅基于投标文件本身而不寻求其他的外部证据。未满足招标文件实质性要求的投标文件将被评标委员会否决（即符合性审查不合格），被否决的投标文件不能通过补充、修改（澄清、说明或补正）等方式重新成为满足招标文件实质性要求的投标文件。

4.1.5 本项目采用技术商务与价格分阶段评审（采用最低评标价法的除外），第一阶段对技术商务文件及其他资料进行评审，评标委员会按照政府采购法律法规及相关规定、招标文件规定的评标方法和标准，评出实质性响应招标文件技术商务要求的投标人，并计算出各有效投标人技术商务部分的得分；第二阶段价格分册评标，经第一阶段评选出的实质性响应招标文件技术商务要求的投标人进入第二阶段评标。评标委员会按招标文件规定的评标方法和标准，评出实质性响应招标文件报价要求的投标人，并在招标文件规定的各项优惠政策加分或价格扣除基础上计算出各投标人价格部分的得分、附加分或经折扣后的报价（若有的话）。

4.1.6 有下列情形之一的，符合性审查不合格：

序号	情形
1	存在招标文件第三章第8条载明的投标无效情形的（由评标委员会进行判定，投标人投标时无须提供相应的响应资料）
2	存在招标文件规定的其他投标无效情形的
3	投标文件对招标文件实质性要求的响应存在重大偏差或保留
4	不满足招标文件中带★号的技术商务条款（详见附表1）
5	价格评审阶段发现不满足招标文件中带★号的价格条款（详见附表2）或存在其他涉及价格的投标无效情形

**采购包1：**

附表1：带★号的技术商务条款汇总表

序号	条款描述
1	（二）★服务期限内，采购人因政策调整、服务方式变更等原因，需提前终止合同或减少服务内容的，投标人不得拒绝，需对此出具承诺书。

附表2：带★号的价格条款汇总表



无

4.1.7 符合性审查合格的投标人不足三家的，招标失败，本次采购活动结束，代理机构将组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

#### 4.2 澄清有关问题

4.2.1 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，评标委员会将通过电子平台要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

4.2.2 投标人的澄清、说明或补正应由投标人代表在评标委员会规定的时间内（一般在半个小时左右，具体要求将根据实际情况在澄清通知中约定），在电子平台以书面形式向评标委员会递交，并加盖电子章，前述澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。若投标人未按照前述规定向评标委员会递交书面澄清、说明或补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

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

（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。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效，且投标保证金不予退还。

#### 4.2.4 关于细微偏差

（1）细微偏差指投标文件实质性响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

（2）评标委员会将以书面形式要求存在细微偏差的投标人在评标委员会规定的时间内予以补正。若无法补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

#### 4.2.5 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：按照本章第4.2.1、4.2.2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：

a.招标文件要求提供相关证明材料的，以符合招标文件要求的证明材料为准进行评审；存在多份证明材料之间不一致的，评标委员会可以其认为更具有证明效力的证明材料为准进行评审，或按照本章第4.2.1、4.2.2条规定要求投标人进行书面澄清；

b.招标文件未要求提供相关证明材料的，评标委员会将按照本章第4.2.1、4.2.2条规定要求投标人进行书面澄清

(3) 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，若中标，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。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(4) 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，且该情形不影响其中标效力的，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。

4.2.6 评标委员会没有要求而投标人主动提供的澄清文件不予接受。

#### 4.3 比较与评价

4.3.1 按照第5条载明的评标方法和标准，对通过资格性审查以及符合性审查合格的投标文件进行比较与评价。

4.3.2 对漏（缺）报项的处理：招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）报的视同已含在投标总价中。对多报项及赠送项的价格评标时不予核减，全部进入评标价评议。

4.3.3 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，必要时递交相关证明材料；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投标无效处理。

4.3.4 关于相同品牌产品（服务类项目不适用本条款规定）：

本项目的单一品目/核心产品（招标项目包含多个产品的，核心产品在招标货物名称前中以◆进行标识），多家投标人提供的单一品目/核心产品品牌相同的，由评标委员会按照以下规定处理：

(1) 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招标文件规定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。

(2) 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，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招标文件规定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。

4.3.5 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。其中，属于客观评审因素评分的，按照客观评审因素评分应一致的原则，以多数成员认定的评分结论计入最终得分情况。

4.3.6 评标委员会将按比较与评价最优在先原则，排列评价顺序，根据招标文件确定的中标候选人数量推荐出中标候选人，并编写评标报告。

#### 4.4 其他规定

4.4.1 评标全程保密且不得透露给任一投标人或与评标工作无关的人员。

4.4.2 若投标人有任何试图干扰具体评标事务，影响评标委员会独立履行职责的行为，其投标无效且不予退还投标保证金。情节严重的，由财政部门列入不良行为记录。

### 5 评标办法

#### 采购包1评标方法：综合评分法

1、评标委员会根据评分标准的规定，对各有效投标人的投标响应情况进行评分，并计算出各有效投标人的评标总得分，按规定的排序方法排列中标候选人顺序，并按确定的中标候选人数量推荐出中标候选人。

#### 2、评分标准：

##### （1）评分细则

序号	评分界定	分值
1、技术因素（满分74分）		
1-1	技术和服务客观指标（客观分）： 本项目采购文件第五章技术要求部分中: ★代表最关键指标项，不满足该指标项将导致响应被拒绝； #代表重要指标项，满足或优于该指标项得3分，共计4项，共计12分； △表示一般指标项，满足或优于该指标项得2分，共计4项，共计8分。 满分20分，对于同一指标项中的多条（行）描述，有一条（行）描述不满足，该项不得分。 投标人须按照本招标文件标#、△条款的要求如实填写逐条响应，并根据招标文件要求提供佐证材料（若有）；因编排错乱或响应不完整而导致的不利评审由投标人自行承担。	20

1-2	<p>技术和服务水平--需求理解（主观分）：根据投标人对项目背景、理解和掌握12366热线的服务形式，服务内容，服务对象；对当前12366热线满意度成绩有一定理解，分析12366热线的发展短板以及提升举措等进行打分。——对项目需求理解全面、准确、阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，得6分；——对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，得4分；——对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，得2分；——对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解的，得0分。</p>	6
1-3	<p>技术和服务水平--团队架构和管理实施方案（主观分）：根据方案中按照本项目要求详细阐述管理实施方案，管理实施方案内容包括但不限于实施进度计划、项目组织架构、项目人员保障、项目组织管理等，还应覆盖质量管理、风险管理、沟通管理等进行打分。——方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，得6分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；——方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	6
1-4	<p>技术和服务水平--咨询服务方案（主观分）：根据方案中按照本项目要求详细阐述工作内容，岗位职责清晰，措施具有针对性，工作安排规范合理，制定有相应的考核措施等进行打分。——方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，得6分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；——方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	6

1-5	<p>技术和服务水平--应急及安全保障方案（主观分）：根据方案中按照本项目需求制定突发事件应急预案（如突发疫情、断网停电、系统故障、现场冲突等），突发事件应急预案内容包括但不限于突发事件范围、处置人员、处置措施等等进行打分。——方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，得6分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；——方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	6
1-6	<p>技术和服务水平--沟通协调机制（主观分）：根据投标人针对本项目需求制定沟通协调机制进行打分。——沟通协调机制可操作性强，内容完整全面、条理清晰、符合实际情况，能实现情况互通，确保运行管理顺畅的得5分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得3分；——方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得1分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	5
1-7	<p>技术和服务水平--人员过渡计划安排方案（主观分）：根据方案中按照本项目需求制定人员过渡计划安排方案进行打分。——方案内容完整、详细、可操作性强，能确保能与原服务商人员衔接、业务衔接、技术保障衔接良好，能确保12366业务平稳过度，不出现停止服务影响纳税服务的情况的得6分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；——方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	6
1-8	<p>技术和服务水平--绩效考核和人文关怀措施（主观分）：根据投标人针对本项目需求制定绩效考核和人文关怀措施进行打分。——绩效考核办法完整，能明确到具体事项，管理有序，内容详细到位、合理可行，具有具体的人文关怀措施，能加强服务团队凝聚力，提高团队稳定性，有一定可操作性的得5分；——措施内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得3分；——措施内容仅简单重复（响应）采购需求，得1分；——措施内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	5

1-9	<p>技术和服务水平--资料管理工作服务方案（主观分）：根据投标人针对本项目需求制定资料管理工作服务方案进行打分。——方案完整，流程清晰，装订、移交响应及时，工作安排规范合理，制定有相应的考核措施，能促进该项工作有序进展的得2分；——方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得1分；——方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。</p>	2
1-10	<p>技术力量1（客观分）：投入本项目的项目经理或管理团队具有心理咨询职业资格证书的得2分。注：需提供上述有效期内证书扫描件、社保缴交证明（社保证明的要求详见第五章11.3条），否则不得分。中标后中标人必须按投标承诺条件提供服务人员到本项目服务。否则视为虚假承诺，采购人有权终止合同。</p>	2
1-11	<p>技术力量2（客观分）：投入本项目的现场培训业务主管具有税务师、律师、注册会计师三项专业资格中的任意一项，或具有中级经济师及以上职称的得2分。注：需提供上述有效期内证书扫描件、社保缴交证明（社保证明的要求详见第五章11.3条），否则不得分。中标后中标人必须按投标承诺条件提供服务人员到本项目服务。否则视为虚假承诺，采购人有权终止合同。</p>	2
1-12	<p>技术力量3（客观分）：承诺聘用的坐席人员70%（含）以上具有二年以上咨询服务经验的得3分；承诺聘用的坐席人员70%（含）以上为税务、财务专业人员或具有1年（含）以上税务、财务等工作经验人员的得3分；注：需提供书面承诺函，否则不得分。中标后中标人必须按投标承诺条件提供服务人员到本项目服务。否则视为虚假承诺，采购人有权终止合同。</p>	6
1-13	<p>技术力量4（客观分）：承诺为本项目配备至少一名技术维护人员，对工作电脑、打印机和网络电话机等设备进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断的得1分；承诺为本项目配备至少一名电工，负责本项目电路铺设及日常维修等工作的得1分。注：需提供书面承诺函，否则不得分。中标后中标人必须按投标承诺条件提供服务人员到本项目服务。否则视为虚假承诺，采购人有权终止合同。</p>	2

2、商务因素（满分16分）		
2-1	<p>相关证书（客观分）：投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体认证的，每项得2分，满分6分。说明：证书应在全国认证认可信息公共服务平台可查询，且在提交投标文件时证书应处于有效状态，投标人需提供证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）的证书信息查询截图。否则不得分。</p>	6
2-2	<p>成功案例（客观分）：根据投标人2022年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的咨询服务类项目有效业绩进行评价，有效证明材料包括该业绩的：①中标（成交）公告（须提供相关网站中标（成交）公告的查询网页）；②中标（成交）通知书复印件；③采购合同文本复印件（包含甲方、乙方、项目名称等）；④能够证明该业绩项目已经甲方验收合格或阶段性验收合格的相关证明文件复印件；以上①②只提供一项即可，③④为必须项。证明材料不全的业绩不予计分。每个有效业绩得2分（同一项目签订多份合同的只计算一次），满分6分。投标人须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分。</p>	6
2-3	<p>业主好评（客观分）：投标人以上提供的有效案例中，能提供业主好评的（业主出具的服务评价结果为优秀或满意的有效证明）的每个得2分，满分4分。需提供业主出具的服务评价结果为优秀或满意的盖章证明材料。</p>	4
3、价格因素（满分10分）		
3-1	<p>取有效投标人的最低评标价作为基准价A值，有效投标人的价格得分按以下公式计算：</p> <p>价格得分=该价格评分项满分分值×（A÷投标人的评标价）</p>	10
<p>投标人的评标总得分=技术因素得分+商务因素得分+价格因素得分+附加分（若有的话）</p>		

（2）有效投标人的评标价：因落实政府采购政策需进行价格扣除的，以扣除后的价格计

算评标基准价和评标价。

价格扣除项	价格扣除规定	需提供的证明材料
小型、微型企业	/	/
残疾人福利性单位	/	/
监狱企业	/	/

（3）附加分：无条款要求

3、中标候选人顺序排列规则：

（1）按照评标总得分由高到低顺序排列。

（2）评标总得分相同的，按照评标价由低到高顺序排列。

（3）评标总得分、评标价均相同的，根据技术因素得分由高到底顺序排列。如根据上述仍无法产生中标候选人顺序的，则采取随机抽取的方式确定候选人先后顺序。

4、中标候选人数量：3个。

## 第五章 招标内容及要求

（招标文件中有标注★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）

### 第一节 技术要求

#### 1 招标项目一览表

采购包	品目号	项目名称	服务期限	主要服务要求	服务地点
-----	-----	------	------	--------	------



1	1-1	国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包	2025年6月1日至2026年5月31日，提供与7×24小时人工语音服务（一年合同期满，经采购人考核合格，在预算资金有保障、服务价格不提高的前提下，可根据实际需求，与中标（成交）供应商签订下一年度合同，总服务期限不超过三年）	详见本章	厦门市采购人指定地点
---	-----	------------------------------	--	------	------------

2 项目概述

2.1 项目背景

2.1.1 项目目的、意义及背景

12366纳税缴费服务热线（原12366纳税服务热线，简称12366热线）是国家税务总局统一的全国性的纳税缴费服务热线，是全国税务机关特服号，是广大纳税人、缴费人进行税费咨询的首选渠道。随着“非接触式”办税方式的大力推广，12366热线来电总量长期高位运行。当前，热线坐席数量和工作负荷严重不匹配，已成为制约12366热线服务质效和纳税人满意度提升的主要因素。为满足纳税人、缴费人咨询需求，解决当前12366热线坐席人力资源不足导致接通率较低的问题，需采购一年（2025-2026）的咨询热线坐席服务。

2.2 项目内容

2.2.1 项目建设思路

本项目以提升纳税人缴费人满意度，落实国办“高效办成一件事”要求为目标，采购为广大纳税人、缴费人提供规范、及时、准确的专业化坐席咨询服务。

2.2.2 采购内容

为广大纳税人、缴费人提供7×24小时人工语音咨询、政策咨询、税费信息查询、接收涉税违法举报、意见建议收集、网上办税技术咨询、增值税电子发票公共服务平台技术咨询、自然人电子税务局技术咨询、疑难问题登记反馈、热点问题收集上报、服务调查回访、12366热线转型升级工作、可视答疑、知识库建设和维护、开展精准推送、质检培训、12345热线转办件办理、智能咨询等。

2.2.3 项目实施要求

2.2.3.1 实施范围要求

本项目以提升纳税人缴费人满意度，落实国办“高效办成一件事”要求为目标，采购为广大纳税人、缴费人提供规范、及时、准确的专业化坐席咨询服务。

采购人负责提供本项目的办公场所并承担配套的水、电、物业费等运行费用，及提供总局统一的12366热线系统核心软件。中标人负责提供服务人员以及办公环境的搭建与维护，其中，办公环境的搭建与维护包括但不限于坐席人员工位、税务办公工位、电路及网络设备、接线设备、打印机、复印机、卫生清洁等。中标人应与原服务供应商做好人员衔接、业务衔接、制度衔接、技术保障衔接等，确保热线平稳运行。

### 2.2.3.2 实施时间要求

2025年6月1日至2026年5月31日，提供与7×24小时人工语音服务。

### 2.2.3.3 实施地点要求

采购人指定办公场所

## 2.3 其他要求

### 2.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准》、《征纳互动操作规范》等。

## 3 项目需求

### 3.1 总体要求

中标人需为12366热线提供与7×24小时人工语音服务相配套的服务人员，服务人员的招聘与管理、培训与上线操作由中标人负责。主要服务内容：

**3.1.1 政策咨询：**受理纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人（以下统称“纳税人”）来电，为纳税人提供纳税（缴费）咨询服务。

**3.1.2 税费信息查询：**在按规定可查询范围内为纳税人提供税费信息查询服务；

**3.1.3 接收纳税服务投诉：**接收纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者有其他侵犯其合法权益的情形而向税务机关进行的纳税服务投诉，并转给相关部门办理。

**3.1.4 接收涉税违法举报：**接收举报人（含单位、个人）对纳税人、扣缴义务人涉嫌偷税（逃避缴纳税款），逃避追缴欠税，骗税，虚开、伪造、非法提供、非法取得发票，以及其他税收违法行为进行的一般税收违法举报，并转给相关部门办理。

**3.1.5 收集意见建议：**收集纳税人对于税收工作、社会保险费和税务机关负责的非税收入征管工作的意见与建议。

**3.1.6 网上办税技术咨询：**负责提供厦门税务电子税务局、移动税务客户端等系统的下载安装、使用等操作的指导；为纳税人解答厦门税务电子税务局、移动税务客户端等涉税软件系统的咨询服务。

**3.1.7 全面数字化电子发票技术咨询：**负责全面数字化电子发票平台相关系统的咨询和操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。

**3.1.8 增值税电子发票公共服务平台技术咨询：**负责税务 UKey 及增值税电子发票公共服务平台相关设备与系统的咨询和操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。

**3.1.9 自然人电子税务局技术咨询：**负责纳税人自然人电子税务局扣缴客户端、APP端、WEB端技术支持咨询服务。

**3.1.10 疑难问题登记反馈：**对纳税人提出的疑难问题予以准确、详尽地登记工单，并在规定的时间内回复纳税人。

**3.1.11 热点问题收集上报：**按要求汇总纳税人提交的问题咨询，通过分类方式形成书面报告上报给采购人。

**3.1.12 服务调查回访：**邀请纳税人做出对服务的整体评价以及按规定对测评结果进行回访。

### 3.2 服务内容和要求

（一）服务期限为1年。合同期内采购人可根据业务发展需要提出增减岗位需求，各项运行质量指标仍按合同标准执行，增减费用按照采购供应商投标报价的人均标准支付。一年合同期满，经采购人考核合格，在预算资金有保障、服务价格不提高的前提下，可根据实际需求，与中标（成交）供应商签订下一年度合同，总服务期限不超过三年。

（二）★服务期限内，采购人因政策调整、服务方式变更等原因，需提前终止合同或减少服务内容的，投标人不得拒绝，需对此出具承诺书。

（三）供应商应具备项目管理经验，根据本项目的实际情况给出可能采取的措施和方法等。

（四）项目运营管理团队要求，能够切实保障项目启动、运营、故障处理等阶段工作顺利开展，应对项目执行过程进行总体监督、管理，做好与采购人的项目沟通与对接工作。

（五）人员储备要求。供应商制定人员储备计划，提供类似本项目的专业人员储备，储备人员具有热线咨询服务能力，能够为项目提供优质服务。

#### 3.2.1 技术和服务客观指标

##### 3.2.1.1 服务内容

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	技术和服务	硬件配备	配备不少于89台台式电脑，参数要求：CPU，英特尔5905及以上处理器，内存8G或以上，硬盘1t或以上，显示器22寸或以上，或提供符合同等性能要求的其他配置，如云电脑主机等。	#	否
2	技术和服务	其他办公设备	配备电视机（43英寸以上，数量6台，用于培训、监控屏显示），打印机，复印机或打印复印一体机，碎纸机，文件柜，净水器，指纹考勤机等日常办公家具设备。	#	否
3	人员要求	服务延续1	接收愿意留任且经供应商考核通过的原服务人员	#	是
4	技术和服务	硬件配备	配备不少于19台笔记本电脑，不低于以下配置：处理器I5/内存8G/硬盘1T/Win7,建议14寸屏；或提供符合同等性能要求的其他配置，如云电脑主机等。	△	否
5	技术和服务	工位	配备不少于96人工位及办公桌椅，工位隔断宽度不少于120cm	△	否

6	技术和服务	网络及其他设备	配备能满足本项目所需网络设施设备、安全监控设备，铺设相关电路与网络	△	否
7	技术和服务	日常办公设施	配置一定数量的培训设备、解压设施及其他办公设备	△	否
8	技术和服务	接线设备	IP话机不少于80台，技术参数：主屏2.8寸以上彩色显示屏，分辨率不少于204*320，支持12条以上SIP账号，支持双网口，支持USB账号，耳麦不少于80个，技术参数：20Hz-10KHz宽频扬声器，宽频麦克风降噪功能，降噪效果好，通话传递清晰，具有欧盟CE标准认证的MAIRDI。另需配备满足技术坐席日常话务工作需要的固定话机及耳机18台/套。	#	否

### 3.2.2 办公设施及设备要求

**3.2.2.1 硬件配备：**配备不少于108台电脑，其中台式机89台，笔记本电脑19台。台式机参数要求：CPU，英特尔5905及以上处理器，内存8G或以上，硬盘1t或以上，显示器22寸或以上；笔记本电脑不低于以下配置：处理器I5/内存8G/硬盘1T/Win7,建议14寸屏；或提供符合同等性能要求的其他配置，如云电脑主机等。

**3.2.2.2 工位：**配备不少于96人工位及办公桌椅，工位隔断宽度不少于120cm。

**3.2.2.3 网络及其他设备：**配备能满足本项目所需网络设施设备、安全监控设备，铺设相关电路与网络。

**3.2.2.4 解压设施：**配置适量的桌椅、沙发、饮水机及相关的家用电器等，用于员工休息、减压。

**3.2.2.5 接线设备：**IP话机不少于80台，技术参数：主屏2.8寸以上彩色显示屏，分辨率不少于204\*320，支持12条以上SIP账号，支持双网口，支持USB账号，耳麦不少于80个，技术参数：20Hz-10KHz宽频扬声器，宽频麦克风降噪功能，降噪效果好，通话传递清晰，具有欧盟CE标准认证的MAIRDI。另需配备满足技术坐席日常话务工作需要的固定话机及耳机18台/套。

**3.2.2.6 培训设备：**需提供能满足日常培训的相关设备（投影仪、白板、音响等）。

**3.2.2.7 其他办公设备：**配备电视机（43英寸以上，数量6台，用于培训、监控屏显示），打印机，复印机或打印复印一体机，碎纸机，文件柜，净水器，指纹考勤机等日常办公家具设备。

## 4 人员要求

### 4.1 总体要求

#### 4.1.1 服务人员要求

中标人需为12366热线提供与7×24小时人工语音服务相配套的服务岗位人员，服务岗位人员的招聘与管理、培训与上线操作由中标人负责。具体时段服务人数需向采购人报备。

##### 4.1.1.1 服务岗位人员数量

服务期一年，以全年平均接通率96%，技术热线接通率98%为目标，需提供不少于96个服务岗位人员（技术操作热线坐席人员不少于18个），其中现场管理岗位1名。合同签订后15天内，中标人应为本项目提供不少于90%的派驻服务岗位人员；在合同签订后20天内，中标人应为本项目提供100%比例的派驻服务岗位人员。

#### 4.1.1.2 坐席人员要求

- （1）大专以上学历，同等条件下有二年以上咨询服务工作经验优先；
- （2）能熟练运用常用的电脑办公软件；
- （3）普通话标准清晰流利，具有较强语言表达能力和沟通能力；
- （4）具有较强的服务意识，善于学习，抗压能力强；
- （5）具有良好的品行和正常履行岗位职责的身体条件；
- （6）工作积极主动，服从安排。

### 4.2 管理团队

#### 4.2.1 项目经理

- （1）具备团队管理能力，责任心强，团队意识突出，取得人力资源管理相关证书或心理咨询职业资格证书优先；
- （2）具有相关现场管理工作经验，有涉税管理工作经验优先；
- （3）具有较强的沟通协调能力和抗压能力，善于协调处理各类问题。

### 4.3 技术团队

中标人应配备2-5名自有培训师资，其中一名为现场业务培训主管。培训师资人员应税收业务扎实，具有一定表达能力，能够熟练使用PPT等软件开展授课；现场业务培训主管应取得税务师、律师、注册会计师三项专业资格中的任意一项，或具备中级经济师及以上职称，能够制定各税种学习培训计划，独立开展各税种的授课。

### 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	管理团队	项目经理	取得心理咨询职业资格证书优先，或有涉税管理工作经验优先；	是
2	管理团队	现场培训业务主管	取得税务师、律师、注册会计师三项专业资格中的任意一项，或具备中级经济师及以上职称	是

3	服务人员	咨询员	承诺聘用的坐席人员70%（含）以上具有二年以上咨询服务经验	是
4	服务人员	咨询员	承诺聘用的坐席人员70%（含）以上为税务、财务专业人员	是
5	服务人员	咨询员	承诺聘用的坐席人员70%（含）以上为具有1年（含）以上税务、财务等工作经验	是
6	服务人员	咨询员	承诺能优先聘用原12366服务人员	是
7	保障人员	技术员	承诺为本项目配备至少一名技术维护人员，对工作电脑、打印机和网络电话机等设备进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断	是
8	保障人员	电工	承诺为本项目配备至少一名电工，负责本项目电路铺设及日常维修等工作	是

## 5 管理实施要求

### 5.1 人员培训要求

5.1.1 中标人应配备2-5名自有培训师资，其中一名为现场业务培训主管。培训师资人员应税收业务扎实，具有一定表达能力，能够熟练使用PPT等软件开展授课；现场业务培训主管应取得税务师、律师、注册会计师三项专业资格中的任意一项，或具备中级经济师及以上职称，能够制定各税种学习培训计划，独立开展各税种的授课。

5.1.2 中标人应对招录人员开展集中培训，培训内容主要包括税费业务知识、办税缴费流程、涉税系统操作、服务礼仪与沟通技巧等。

5.1.3 中标人应对已上线人员定期开展业务素质提升或拓展培训，培训内容包括税费政策及流程、涉税系统操作、财会知识、心理调适、团队管理等。

5.1.4 培训费用由中标人承担。

### 5.2 人员稳定及其他要求

5.2.1 保障团队稳定。中标人应保障服务人员的稳定性，如需更换服务人员，应提前15个工作日将人员变更情况书面报告提交采购方审批同意方可更换;中标人更换项目经理和现场业务培训主管，须征得采购人同意。

5.2.2 在各级主管和监管部门各类工作拨测（包括且不限于总局常规拨测电话，特派办、各类督导组、外部效能的拨测电话）中存在问题，被负面通报经查实属于工作人员责任的，按2000元/次，扣除合同金额。

5.2.3 经核实服务投诉情况属实，按2000元/次扣除合同金额。因工作人员违反热线工作要求产生负面舆情的，按10000元/次扣除合同金额，情节严重的按20000元/次扣除合同金额，情节特别恶劣，严重损害税务机关形象的按50000元/次扣除合同金额。

### **5.3 服务承诺**

5.3.1 确保12366业务平稳过渡，不得出现停止服务影响热线运转的情况。

5.3.2 按照《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准》开展业务操作，满足系统7×24小时不间断为纳税人提供服务的可靠性要求。

5.3.3 按采购人的要求配备并培训坐席人员，考核合格后正式上线。

5.3.4 确保系统的可靠性、安全性，保障系统的可持续运营。

5.3.5 提供切实可行的安全保障措施，遵守保密制度。

5.3.6 对“不满意”的纳税人进行回访，找出不满意原因并及时整改。

5.3.7 按照采购人要求，完成12366热线转型升级任务。

5.3.8 服务人员权益保障：

- (1) 投标人严格执行劳动保障相关制度，不得损害服务人员合法权益。
- (2) 中标人应按照相关法律、法规和规章的规定，为员工缴纳各种税费和五险一金。
- (3) 中标人应统一为服务人员供应工作日午餐。
- (4) 中标人应与原服务供应商做好人员、业务、制度、技术保障等衔接，确保热线平稳运行。

## **6 风险管控要求**

### **6.1 国家政策变化应对措施**

中标人应充分考虑项目中途因国家政策或税务总局相关规定调整等原因导致服务项目暂停或取消，中标人相关固定资产投入费用应由中标人承担。

### **6.2 实施环境变化应对措施**

由于合同执行途中采购人工作场所变更，导致搬迁产生的费用由中标人承担，但其他强弱电系统等硬件投入费用由采购人承担。

### **6.3 预算项目调整应对措施**

由于采购人政策调整、系统停用等原因导致服务内容调整的，采购人有权调整服务内容，并按比例相应增减费用，不影响合同的继续履行。

6.4 因质疑投诉影响采购进度应对措施

会同采购代理机构判定投诉是否属实。若属实则按制度要求处理；若属于无效质疑或恶意投诉，则不予受理；若无法判定，可邀请参与评审的专家或通过福建省政府采购网随机抽取专家进行论证。确因质疑投诉导致采购进度延迟的，一是延续现有服务合同内容，在不超过原合同金额10%与原供应商签订补充协议；二是短期内组织现有业务骨干延长服务时间、提高工作效率，保证服务质量。

6.5 不按规定履行合同应对措施

采购人有权了解掌握项目工作进度及资金运作情况，对中标人资金的使用情况进行审核监督，如发现中标人未按规定履行合同，采购人有权终止合同，因此造成的损失由中标人承担。

6.6 出现损害国家利益和社会公共利益情形应对措施

对于经查实，由于中标人的原因导致采购人在各级主管和监管部门各类工作拨测中出现问题被负面通报的，或由于中标人的原因导致采购人被服务投诉，或由于中标人的原因产生负面舆情的，按次扣除合同金额，如给采购人造成损失且构成严重后果的，中标人应当承担相应赔偿责任，同时，采购人有权追究其他法律责任。

7 履约验收要求

7.1 总体要求

本项目共安排12次验收，验收标准：

7.1.1 业务考核指标

(1) 采购人按月对工作量和解答准确率进行考核评分。付款考核验收合格的标准为：工作量得分≥90分，且解答准确得分≥85分。付款考核验收合格的，采购人按当期应付合同价款全额支付。付款考核验收不合格的，采购人有权从当期应付合同价款中按比例扣除应付金额，当期付款比例=（工作量得分系数+准确率得分系数）\*100%。

(2) 工作量得分系数=[100-（90-工作量得分）]/100\*0.6（得分系数不超过0.6）。

(3) 准确率得分系数=[100-（85-解答准确率得分）]/100\*0.4（得分系数不超过0.4）。

(4) 工作量得分为日均通话总次数得分和日均语音处理总时长得分之和的平均分，若有一个为满分，则取最高值。

(5) 解答准确率得分为答复准确性得分和服务规范性得分之和的平均分（以采购人质检结果为评分依据）。

(6) 当月度纳税人满意度评价（即好差评评价）满意率应不低于97%，未达到该标准的，每少一个百分点扣除当期应付款项的1%。

12366热线咨询服务项目付款考核指标：

序号	一级指标	二级指标	指标释义	计分标准
	工作量	日均通话总通数	接听电话和回呼电话的数量之和	日均通话总通数得分=日均通话总通数/5340通*100。



1		日均语音处理总时长	从通话开始至通话结束后完成小结记录的时长	日均语音处理总时长得分=日均语音处理总时长/353小时*100
2	解答准确率	人工答复准确率	坐席人员答复纳税人咨询的准确程度	人工答复准确率得分=总得分÷抽取录音数量，每个抽测录音记100分。
		服务规范性	坐席人员语音服务规范程度	服务规范性得分=总得分÷抽取录音数量，每个抽测录音记100分。
3	纳税人满意度	评价满意率	(非常满意+满意+基本满意)/人工语音服务评价数量	评价满意率≥97%

### 7.1.2 接通率指标补充适用情形

7.1.2.1 当月日均通话总通数小于3600通，当12366热线月接通率 $\geq 95\%$ 时，本项目当期工作量得分可视同满分；

7.1.2.2 当月日均通话总通数小于3300通，当12366热线月接通率 $\geq 96\%$ 时，本项目当期工作量得分可视同满分；

7.1.2.3 当月日均通话总通数小于3000通，当12366热线月接通率 $\geq 97\%$ 时，本项目当期工作量得分可视同满分；

7.1.2.4 在国家税务总局对各省市税务局12366热线开展日常监测，当厦门市税务局12366热线接通率未被负面通报，或通报中的厦门市税务局12366热线平均等待时长成绩均在10秒内，则本项目当期工作量得分可视为满分。

## 7.2 具体要求

(1) 为完成12366热线转型升级工作任务，深化征纳互动服务的使用，相关非咨询工作量可以按以下标准转化为语音服务工作量：

①1次征纳互动（人工互动）服务=3通电话和语音处理时长15分钟；

②可视答疑、智能咨询、质检培训、精准推送等非语音工作按照标准工折算，即外包合同中约定的1个外包热线咨询坐席员1天应当完成的电话工作量，热线咨询坐席日均4小时语音处理时长或日均60通电话、技术坐席日均2.5小时语音处理时长或日均40通电话。

(2) 以上为热线正常运行情况下的业务考核标准，如遇业务量突发增长、上级或外部考核标准变化等原因，采购人可根据具体情况商中标人另行制定考核标准。

## 8 其他要求

### 8.1 必备要求

### 8.1.1 通用必备要求

8.1.1.1 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。

8.1.1.2 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。

8.1.1.3 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/中标人响应文件、采购合同等对中标/中标人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。

## 8.2 其他要求

### 8.2.1 保密要求

中标人应建立安全保密管理制度，确保涉税涉费信息不泄露；与员工签订保密协议，定期开展安全教育培训；按照税务局要求，配合开展其他信息安全工作。

8.2.1.1 保密内容：甲乙双方应对在本合同签订、履行过程中涉及的对方的保密信息，包括但不限于业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度，包含采购人的需求文件等其他应保密信息。未经对方书面许可，不得以任何方式向任何第三方透露、传播或转让，不得将前述信息用于任何商业用途。

8.2.1.2 保密义务：未经采购人许可，严禁中标人非法拷贝采购人的业务数据。中标人人员应遵守采购人相关网络安全管理规定，规范使用电脑，未经采购人信息中心终端管理和网络安全管理人员许可不得接入内网，严禁内外网混用，禁止将手机接入采购人内网电脑充电，禁止破坏运维终端USB封禁措施，未经采购人允许不得对外提供工作资料和数据、不得修改系统配置和数据。如果因中标人员工拷贝采购人数据，给采购人造成不良影响或损失的，将依法追究中标人的法律责任。

8.2.1.3 涉密人员范围：双方合同谈判人员，服务人员。

8.2.1.4 保密期限：自合同签订之日起算，直至保密信息合法公开之日终止。

### 8.2.2 知识转移要求

按要求汇总纳税人提交的问题咨询，通过分类方式形成书面报告转移给采购人。

## 9 技术投标/响应总要求

9.1 本项目涉及到12366热线系统软件的技术维护，语音网关线路、电脑、打印机、话机及耳麦的技术维护等。投标人应根据服务要求，制定相应的服务方案，方案若作为评审因素，则应在满足★关键指标要求的前提下，基于对#、△指标项的应答，根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。

9.2 投标人必须针对采购文件技术需求或要求逐个或分块作出实质性响应，其响应与采购文件内容采用同样的顺序。投标人对每个需求或要求的响应必须遵循如下规则：

(1) 重复该需求或要求。

(2) 用“是/否”响应来表明该需求或要求是否被满足。

(3) 简要描述响应文件如何满足该需求或要求，如果该响应在响应文件其他部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切位置索引。

(4) 解释响应文件与用户需求或要求之间的偏差，用数量来表示的需求或要求，必须用确切的数字、单位来响应。

(5) 对采购文件技术需求或要求的应答应提供实质性确切响应，并有详细的文字描述和说明，任何仅采用“符合”、“满足”或非确定性数值（如“>=”或“<=”）的响应均将被视为没有对采购文件的实质性响应，从而可能导致严重后果直至废标；有关表格部分的响应应按照采购文件商务部分规定的格式列出。若投标人可以提供需求以外的额外支持，可以在这一部分加以详细说明。

(6) 投标人提供的响应文件中涉及的所有产品说明或相关证明，均须以中文描述，并加盖投标人单位公章作为附件。

(7) 投标人应按照内容完整、条理清晰的要求编写响应文件，文件格式应符合采购文件要求，有准确的目录索引，页码无错乱，标题、编号、正文、表格等排版符合规范。

(8) 投标人认为对整个项目建设特别重要的建议，需单独说明（此项单列为可选性需求）。

## 10 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。

10.1 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。投标人应有服务承诺及兑现承诺的保障措施，必须做出数据保密的书面承诺，未经采购人许可不得将因本次项目获得的信息向第三方外传。

10.2 对项目现状的理解和把握：在充分理解和掌握12366热线的服务形式，服务内容，服务对象；对当前12366热线满意度成绩有一定了解，分析12366热线的发展短板以及提升举措。

10.3 团队架构和管理实施方案：按照本项目要求详细阐述管理实施方案，管理实施方案内容包括但不限于实施进度计划、项目组织架构、项目人员保障、项目组织管理等，还应覆盖质量管理、风险管理、沟通管理等。

10.4 电话咨询服务方案：按照本项目要求详细阐述工作内容，岗位职责清晰，措施具有针对性，工作安排规范合理，制定有相应的考核措施。

10.5 应急及安全保障方案：按照本项目需求制定突发事件应急预案（如突发疫情、断网停电、系统故障、现场冲突等），突发事件应急预案内容包括但不限于突发事件范围、处置人员、处置措施等。

10.6 保密方案：投标人及参与项目的所有人员应根据《中华人民共和国保守国家秘密法》以及招标人的有关保密要求，切实做好保密工作。投标人及参与项目的所有人员，应签订保密承诺书。投标人不得违规记录、存储、复制、传播本项目涉及工作秘密和敏感信息；不违规留存工作秘密和敏感信息载体；不得以任何方式泄露本项目中接触和知悉的工作秘密和敏感信息；不得对外（包括企业宣传、接受采访）发表涉及本项目相关内容的文章、信息。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接

受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

10.7 制定有针对性的人员过渡计划安排方案、绩效考核方案、人文关怀措施，确保能与原服务商人员衔接、业务衔接、技术保障衔接良好，能确保12366业务平稳过度，不出现停止服务影响纳税服务的情况；绩效考核办法完整，能明确到具体事项，管理有序，内容详细到位、合理可行；通过具体的人文关怀措施，能加强服务团队凝聚力，提高团队稳定性，具有心理咨询师或心理专业人员或劳动关系协调员等专业人才，必要时进行心理疏导或在发生劳动争议时及时调节。

10.8 沟通协调机制：投标人与采购人能建立合理的沟通协调机制，实现情况互通，确保运行管理顺畅。

10.9 资料管理工作服务方案：要求工作内容分析准确，流程清晰，装订、移交响应及时，工作安排规范合理，制定有相应的考核措施。

上述方案要求，若作为评审因素，则应在满足★关键指标项要求的前提下，基于对#、△指标项的应答，根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。

## **11 技术响应其他要求**

11.1 本章的要求为基本要求，评分条款若有对优于本章要求进行加分的，投标人符合要求并提供相应证明材料的可获加分，具体详见评分条款。

11.2 投标人应根据服务要求及评分条款的要求进行响应，未按要求响应的将可能导致不得分。

11.3 评分条款中若要求提供人员社保证明的，应提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份投标人为人员缴纳社保的凭据或政府部门出具的证明。投标截止时间当月成立或享受社保减免政策的投标人，无法提供相关社保缴纳证明材料的，提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟）即可。未按要求提供的不予认可。同一人社保证明可只提供一次，无需重复提供。

11.4 中标人未经采购人同意不得将本项目内容部分或全部转包他人。

11.5 投标人认为有利于采购人的其他优惠条款应单独列明。

11.6 投标人应具有完善的维保服务管理体系，承诺为本项目提供专业的维护队伍，提供本地化技术服务，保证系统的正常运行，并提供服务人员的详细信息。

11.7 为了避免工作事故、人身与设备损伤，也为了保持良好工作秩序，中标人人员在现场期间，应遵守采购人的规章制度及其它由采购人提出来的规定。中标人应对所属人员进行安全教育并采取严格的安全措施，承担由于自身原因所造成的事故责任及其发生的一切费用。

## **11.8 其他要求**

11.8.1 若在本技术需求书中出现不合理或不完整等可能影响项目实施的问题，投标人有责任和义务提出补充修改方案，并在征得采购人同意后付诸实施，采购人不再另行支付任何费用。其他未尽事宜，由投标人与采购人协商。

11.8.2 投标人所提供的服务，如若发生侵犯专利权和所有权的行为，其侵权责任与采购人无关，应由投标人承担相应的责任，并不得损害采购人的利益。

11.9 投标人应明确投标内容和招标要求存在正负偏离情况。对招标文件要求做出实质性的响应，将与技术、商务要求条文的偏差和例外并列于《技术和服务要求响应表》中。

## 第二节 商务要求

### 12 商务响应要求

12.1 投标人应提供企业履约能力基本情况的说明，以及类似项目的经营业绩、经验的有效证明文件。

12.2 投标人应按招标文件商务因素评分表的要求提供相应完整的佐证材料。

12.3 投标人应根据商务条件要求及商务项评分条款提供相应的实施的时间和范围、认证等证书、业绩及评价等，并按要求提供相应的佐证材料，未按要求提供的将可能导致不得分。

12.4 投标文件至少应包含投标函、开标一览表、投标分项报价表、商务条款偏离表、投标保证金、投标人具备投标资格的证明文件、廉洁承诺书、招标代理服务费承诺书、技术条款偏离表、带“★”号条款逐条响应情况表、服务方案、服务人员配备情况、用于本项目人员简历表、技术支持等。

## 第三节 报价要求

### 13 投标报价

13.1 本次招标为整体招标，投标人必须对招标项目的所有内容及服务进行报价响应。拆分报价或不完整响应的将视为无效投标。

13.2 本次招标为国内招标，报价以人民币为货币单位，应分单价、小计和总价。

13.3 若投标人的投标报价超出本项目最高限价，则其投标为无效投标。

13.4 本项目采购人不收取中标人承包的费用，但涉及行业许可的相关费用由中标人自行承担。

13.5 投标总报价应为承包期限内完成合同规定的全部工作需支付的所有费用，包括但不限于：人工成本[含人员工资、福利费、奖励金、保险费、按规定为员工缴交的社保费（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育险）住房公积金等]，人员培训费，管理费，设备、工器具，税费，招标代理费等相关费用，投标人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用。投标人报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，不得再向招标人收取任何费用。

13.6 投标人对本项目只能有一个报价，不接受有选择的报价。

### 14 付款方式

14.1 合同以人民币为结算单位，合同价款均以转账方式支付。

14.2 根据当月/季考核情况按月支付：

14.2.1 采购人按月对工作量和解答准确率进行考核评分。付款考核验收合格的标准为：工作量得分 $\geq 90$ 分，且解答准确得分 $\geq 85$ 分。付款考核验收合格的，采购人按当期应付合同价款全额支付。付款考核验收不合格的，采购人有权从当期应付合同价款中按比例扣除应付金额，当期付款比例=（工作量得分系数+准确率得分系数）\*100%。

14.2.2 工作量得分系数=[100-（90-工作量得分）]/100\*0.6（得分系数不超过0.6）。

14.2.3 准确率得分系数=[100-（85-解答准确率得分）]/100\*0.4（得分系数不超过0.4）。

14.2.4 工作量得分为日均通话总次数得分和日均语音处理总时长得分之和的平均分，若有一个为满分，则取最高值。

14.2.5 解答准确率得分为答复准确性得分和服务规范性得分之和的平均分（以采购人质检结果为

评分依据)。

14.2.6 当季度纳税人满意度评价(即好差评评价)满意率应不低于97%，未达到该标准的，每少一个百分点扣除当期应付款项的1%。

## 第六章 采购合同格式



### 12366咨询服务外包项目服务合同

甲方：国家税务总局厦门市税务局

乙方：

合同编号：XMSW-CG-ZC202

签订地点：福建省厦门市思明区

# 合同正文

国家税务总局厦门市税务局(以下简称:“甲方”)为服务地方经济发展,提升信息管税水平,更好的服务纳税人,通过公开招标采购确定\*\*公司(以下简称:“乙方”)为12366咨询服务外包项目的中标投标人。甲乙双方同意签署《12366咨询服务外包合同》(合同编号:XMSW-CG-ZC202\*\*),以下简称:“合同”。

## 第一条 基本情况

### 1.组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件,如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义,应按以下顺序解释:

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 乙方与《分包意向协议》确定的乙方签订分包的合同协议书及其变更、补充协议
- (3) 中标(成交)通知书
- (4) 投标(响应)文件
- (5) 采购文件
- (6) 有关技术文件,图纸
- (7) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

### 2.合同落实政府采购政策情况

- (1) 本合同是否为专门面向中小企业的采购合同(中小企业预留合同): ☐是 ☐否。
- (2) 若本项目不专门面向中小企业采购,是否给予小微企业评审优惠: ☐是 ☐否。
- (3) 乙方企业规模: 大型☐ 中型☐ 小型☐ 微型☐.
- (4) 乙方是否为残疾人福利性单位: ☐是 ☐否。
- (5) 乙方是否为监狱企业: ☐是 ☐否。
- (6) 乙方所有者性别: ☐男 ☐女。

## 第二条 服务范围

本服务项目由甲方和乙方共同实施,服务期一年,乙方根据甲方要求,面向社会公开招聘派驻服务人员,为广大纳税人、缴费人提供7×24小时12366热线人工语音咨询服务,具体时段服务人数需向采购人报备。服务内容如下:

- (一) 政策咨询:受理纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人(以下统称“纳税人”)来电,为纳税人提供纳税(缴费)咨询服务。
- (二) 税费信息查询:在按规定可查询范围内为纳税人提供税费信息查询服务;
- (三) 接收纳税服务投诉:接收纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者有其他侵犯其合法权益的情形而向税务机关进行的纳税服务投诉,并转给相关部门办理。
- (四) 接收涉税违法举报:接收举报人(含单位、个人)对纳税人、扣缴义务人涉嫌偷税(逃避缴纳税款),逃避追缴欠税,骗税,虚开、伪造、非法提供、非法取得发票,以及其他税收违法行为进行的一般税收违法举报,并转给相关部门办理。

- （五）收集意见建议：收集纳税人对于税收工作、社会保险费和税务机关负责的非税收入征管工作的意见与建议。
- （六）网上办税技术咨询：负责提供厦门税务电子税务局、移动税务客户端等系统的下载安装、使用等操作的指导；为纳税人解答厦门税务电子税务局、移动税务客户端等涉税软件系统的咨询服务。
- （七）全面数字化电子发票技术咨询：负责全面数字化电子发票平台相关系统的咨询和操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。
- （八）增值税电子发票公共服务平台技术咨询：负责税务 UKey 及增值税电子发票公共服务平台相关设备与系统的咨询和操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明、满意度回访、涉税调查等。
- （九）自然人电子税务局技术咨询：负责纳税人自然人电子税务局扣缴客户端、APP端、WEB端技术支持咨询服务。
- （十）疑难问题登记反馈：对纳税人提出的疑难问题予以准确、详尽地登记工单，并在规定的时间内回复纳税人。
- （十一）热点问题收集上报：按要求汇总纳税人提交的问题咨询，通过分类方式形成书面报告上报给采购人。
- （十二）服务调查回访：邀请纳税人做出对服务的整体评价以及按规定对测评结果进行回访。
- （十三）12366热线转型升级工作：按照甲方要求开展12366热线转型升级工作，深化征纳互动服务应用，开展征纳互动有关服务，融入征纳互动运营体系，实现“问办协同”。
- （十四）开展可视答疑工作：定期开展可视答疑演播，制作可视答疑小视频。
- （十五）知识库建设和维护：规范做好征纳互动知识库、机器人的运维和训练。
- （十六）开展精准推送工作：制定优化精准推送策略，提升精准推送准确度。
- （十七）质检培训：按要求抽检指定录音、不定期对全市坐席进行业务抽测，提出改进建议，编写典型案例，制作培训课件并完成培训，编制业务测试试卷，完善12366中心考试题库。
- （十八）12345转办件的办理：12345热线转办件的接收、办理、流转、跟踪、反馈工作。
- （十九）智能咨询：构建“智能现行，人工兜底”的咨询服务模式，提供移动端的人工互动咨询服务。

### 第三条 服务人员

乙方需提供不少于96名的服务人员，（其中技术操作热线坐席人员不少于18个），现场管理人员1名。服务人员的招聘与管理、培训与上线操作由乙方负责。服务人员的具体要求，如本合同无特别说明，以本项目招标文件和中标人投标文件为准。

### 第四条 设备要求

甲乙双方本着友好合作的原则，从纳税缴费服务的工作大局出发，共同完成本合同的热线座席咨询服务工作。乙方承诺提供良好的热线座席服务及设备设施，确保完成工作任务。具体提供设备如下：

1.甲方提供本项目的办公场所并承担配套的水、电、物业费等运行费用。

2.乙方应按甲方要求配置相关的设备设施，负责办公环境搭建。合同期内，设备设施损坏后由乙方负责维修与更换，并确保符合以下要求：

（1）硬件配备：配备不少于108台电脑，其中台式机89台，笔记本电脑19台。台式机参数要求：CPU，英特尔5905及以上处理器，内存8G或以上，硬盘1t或以上，显示器22寸或以上；笔记本电脑不低于以下配置：处理器I5/内存8G/硬盘1T/Win7,建议14寸屏；或提供符合同等性能要求的其他配置，如云电脑主机等。



(2) 工位：配备不少于96人工位及办公桌椅，工位隔断宽度不少于120cm。

(3) 网络及其他设备：配备能满足本项目所需网络设施设备、安全监控设备，铺设相关电路与网络。

(4) 解压设施：配置适量的桌椅、沙发、饮水机及相关的家用电器等，用于员工休息、减压。

(5) 接线设备：IP话机不少于80台，技术参数：主屏2.8寸以上彩色显示屏，分辨率不少于204\*320，支持12条以上SIP账号，支持双网口，支持USB账号，耳麦不少于80个，技术参数：20Hz-10KHz宽频扬声器，宽频麦克风降噪功能，降噪效果好，通话传递清晰，具有欧盟CE标准认证的MAIRDI。另需配备满足技术坐席日常话务工作需要的固定话机及耳机18台/套。

(6) 培训设备：需提供能满足日常培训的相关设备（投影仪、白板、音响等）。

(7) 其他办公设备：配备电视机（43英寸以上，数量6台，用于培训、监控屏显示），打印机，复印机或打印复印一体机，碎纸机，文件柜，净水器，指纹考勤机等日常办公家具设备。

## 第五条 合同金额

1.履约保证金:无

2.本合同总金额为人民币大写×××。本合同项下所有服务的全部税费已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

3.乙方开户银行：\_\_；银行账号：\_\_。

## 第六条 付款要求

1.合同以人民币为结算单位，按月支付,月支付金额=(合同总金额/12)\*支付比例,支付比例按照当月考核情况确定。乙方应提供当月服务费发票，甲方在收到上述材料后，根据当月考核情况支付相关服务费。

2.甲方按月对工作量 and 解答准确率进行考核评分，对合同执行情况组织验收。考核验收标准为：工作量得分≥90分、解答准确得分≥85分且月度纳税人满意度评价（即好差评评价）满意率应不低于97%。甲方在国家税务总局对各省市区税务局12366热线开展日常监测，当厦门市税务局12366热线接通率未被负面通报，或通报中的厦门市税务局12366热线平均等待时长成绩均在10秒内，则本项目当期工作量得分可视为满分。甲方在完成对乙方的当月考核后，考核验收不符合标准的，在当月服务费中扣减，当月服务费不足以扣减的，结转至下月应付价款中扣减。

3.合同期内，甲方因机构改革、办公场所调整、管理需要、制度调整等原因，需调整服务地点、服务人数的，应提前一个月书面告知乙方，并按修改后实际服务月份、服务人数（减少的服务人员实际服务不足半个月的按半个月计算，不足一个月的按一个月计算）及考核情况计算支付费用，乙方不得拒绝且不得要求甲方承担任何赔偿/违约/补偿责任。

4.合同提前终止的，双方按实际服务月份、服务人数（实际服务不足半个月的按半个月计算，不足一个月的按一个月计算）及考核情况计算支付费用。

## 第七条 权利义务

### 1.甲方的权利义务

(1) 甲方可定期了解掌握项目工作进度及资金运作情况，对乙方资金的使用情况进行审核监督，如发现乙方未按规定履行合同，甲方有权终止合同，因此造成的损失由乙方承担。

(2) 甲方有权对服务人员的各项工作进行监督、检查和具体指导，每月对管理服务进行考评（考评标准由甲方制定），对不遵守甲方及税务局或国家规章制度或违反要求的服务人员，甲方视情进行批评教育、警告或令乙方进行召回再训，情节严重的，可要求乙方更换人员，同时甲方有权追究因此带来的经济与法律责任。

(3) 甲方按照合同约定的金额及乙方所提供的服务项目，按时拨付项目经费。

(4) 甲方根据服务项目需要提供必要的办公场所和装备，开展工作效能评估，甲方可对乙方制定具体的岗位职责和考评细则，并进行服务质量考评。

(5) 甲方配合乙方作好服务人员工作期间的劳动安全教育、业务知识更新、操作技能培训等工作的组织和安排工作，并提供安全卫生的劳动条件。

(6) 服务人员在甲方工作期间如发生工伤事故, 甲方应提供有关材料, 协助乙方办理相关工伤认定, 工伤赔偿由乙方承担, 甲方对此不承担责任。

## 2.乙方的权利义务

(1) 乙方应和要求配备所需人员, 明确所配人员结构构成、人员数量, 在开始履行合同时提供一张清单, 说明每个服务人员所在岗位、工作内容及时间。对已有人员岗位和职责进行调整, 应经甲方同意后方可进行。

(2) 乙方在履行合同过程中, 应定期报告项目进展情况, 按时、按标准完成项目任务。如乙方未能在合同期内完成全部项目的服务内容, 合同结束后, 应将相应款项返还甲方。

(3) 乙方应依照《劳动合同法》等规定, 签订《劳动合同》, 建立规范的用工制度。按时发放提供服务人员的工资、奖金, 按时缴交社保、商业保险、公积金、工会费等, 依法办理服务人员的就失业登记、处理劳动纠纷、工伤认定和工伤理赔等。

(4) 乙方应对指派的服务人员进行劳动安全教育, 告知安全生产操作规程、管理规章制度、奖惩制度。

(5) (6) 乙方与甲方为服务外包关系, 甲方与乙方服务人员无任何劳动关系的劳务关系, 不对乙方服务人员作出任何安排, 凡涉及到乙方服务人员劳动者权益的事项均由乙方自行负责。

(6) 乙方应统一为服务人员供应工作日午餐。

## 第八条 保密要求

1.甲乙双方应对在本合同签订、履行过程中涉及的对方的保密信息, 包括但不限于税务业务信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应保密信息, 均应互负保密义务。未经对方书面许可, 不得以任何方式向任何第三方透露、传播或转让, 不得将前述信息用于任何商业用途。

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) 不得泄漏、公开或传播甲方的信息(经甲方书面许可除外);

(2) 不得对有关信息进行修改、补充、复制(经甲方书面许可除外);

(3) 不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出甲方场所(经甲方书面许可除外);

(4) 不得允许(包括出借、赠与、出租、转让等行为)或协助不承担同等保密义务的任何第三方使用甲方关于该项目的秘密;

(5) 不得非法获取(包括利用计算机进行检索、浏览、复制等)、使用甲方的税收业务数据、纳税人信息、内部文件、资料等信息;

(6) 应遵守甲方以书面形式提出的其他保密措施。

(7) 应主动采取保密措施对上述所列及之秘密进行保护, 防止不承担同等保密义务的任何第三方知悉及使用;

(8) 不论因何种原因终止参与甲方关于该项目的工作后, 都不得利用该项目之秘密为其他单位服务, 也不得利用该项目之秘密为任何第三方服务;

3.乙方应与项目服务人员签订相应的保密协议, 与乙方承担相同的保密义务。乙方派出本项目服务人员在职期间和离开乙方公司后, 均受以上保密合同条款约束, 如违反上述要求, 乙方将与服务人员承担连带赔偿责任。

### 4.保密期限:

(1) 本项目的保密期限为自合同签订之日起算, 直至保密信息合法公开之日终止;

(2) 本合同是否终止以及乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作, 不影响保密义务的承担;

(3) 在本合同失效后, 如果本合同中包括的某些保密信息并未失去保密性的, 本合同仍对这些未失去保密性的信息发生效力, 约束双方的行为。

5.如乙方违反上述保密条款, 给甲方造成不良影响或损失的, 乙方应赔偿损失, 并承担相应法律责任。

## 第九条 违约责任

1.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货物或服务,甲方有权从合同款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总价的0.1%计收,直至提供货物或服务为止。误期赔偿费的最高限额不超过合同总价的10%。

2.乙方应按要求为甲方提供不少于96个服务岗位的派驻服务人员。如无法满足乙方应按合同总价的20%赔偿甲方。

3.经查实,由于乙方的原因导致甲方在各级主管和监管部门各类工作拨测(包括且不限于总局常规拨测电话、特派办、各类督导组、外部效能的拨测电话)中存在问题,被负面通报属于工作人员责任的,按2000元/次,扣除合同金额;经查实,由于乙方的原因导致甲方服务投诉情况属实的,按2000元/次扣除合同金额;经查实,因工作人员违反热线工作要求产生负面舆情的,按10000元/次扣除合同金额,情节严重的按20000元/次扣除合同金额,情节特别恶劣,严重损害税务机关形象的按50000元/次扣除合同金额。同时,甲方有权追究其他法律责任。

4.合同期内,当乙方项目组成员出现离职情况或无法胜任工作时,乙方应及时补上能胜任工作的人员到甲方现场工作。未能及时补上按无法提供服务时间所占的比例扣除相应合同金额。若乙方连续出现三次未能及时补上能胜任工作人员的情况,甲方有权选择解除合同。

5.乙方派驻甲方的工作人员在工作期间使用甲方提供的资源,由于乙方原因造成资源损坏,按甲方确定的评估价赔偿;如属于甲乙原因造成资源损坏的,按评估价及认定的责任比例赔偿;如造成责任事故,应追究相关人员责任。

6.如果乙方未履行本合同规定的保密义务,并给甲方造成损失但不构成严重后果的,乙方应当承担合同总价1%的违约赔偿;给甲方造成损失且构成严重后果的,乙方应当承担相应赔偿责任,同时,甲方有权追究其他法律责任。

为免疑义,乙方知悉并认可,甲方作为国家行政机关,相关信息事关国家秘密和个人隐私,任何违反保密规定的行为都将给甲方造成严重后果。如按照前款约定乙方需向甲方承担损失赔偿责任,而损失难以计算之时,乙方同意支付本合同总价20%的金额作为违约金。

7.乙方无故不提供服务或提前解除合同的,甲方有权追究乙方责任,乙方应当承担剩余合同总价10%的违约赔偿。

8.对于任何一方的违约,经过双方的书面备忘达成谅解,则守约方可不追究违约方的责任。

9.违约金应优先从合同款中扣除,乙方剩余合同款不足扣除违约金的,乙方应另行向甲方支付。

## 第十条 合同变更和分包

本项目以分包的形式落实中小企业预留份额采购(预留合同总额的30%以上专门面向中小企业,其中预留给小微企业的比例不低于60%)。

1.乙方为大型或中型企业,应按投标文件提交的《分包意向协议》确定的分包标的、分包合同金额履行合同义务;

2.本项目分包标的:

分包标的内容: .....

3.如无重大变故,甲乙双方不得擅自变更合同。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;

4.分包的合同不得再次分包或转包;

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服务,并就此与乙方签订补充合同,乙方不得拒绝,也不得提高相关货物和服务的价格。

## 第十一条 合同中止和终止

1.若出现如下情形,甲方有权向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同:

(1)合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉,导致财政部责令中止的,应当中止合同的履行。

(2)合同期内,甲方因政策调整、服务方式变更等原因,需提前终止付服务,甲方可单方面提出需提前终止合同。

(3)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。

(4)乙方未能按时完成合同要求(不可抗力除外),在甲方发出催办通知书之日起3日内,乙方仍未能完成的。

- (5) 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。
- (6) 乙方未能履行合同规定的其他任何义务。
- (7) 如果甲方有证据证明乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。
- (8) 如果合同继续履行将给甲方造成重大损失的。

2.合同服务期内如提前终止合同，双方应签订合同终止协议，甲方仅支付终止协议签订日前实际服务相应的款项，剩余款项不再支付。如已支付的款项超出实际应支付的款项，乙方应在10个工作日内退回甲方超出部分的款项。

3.合同的终止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。

## 第十二条 不可抗力

在本合同执行的过程中，由于发生不可抗力事件，致使本合同的任何一方无法履行本合同规定的义务，双方均不承担违约责任。遭受不可抗力的一方应在不可抗力事件发生后的15天内，向对方出具有关权威部门的证明文件。

## 第十三条 纠纷的解决

1.双方首先应通过协商，解决在执行合同过程中所发生的与合同有关的一切争端，协商解决不成，提请厦门仲裁委员会仲裁。

2.如仲裁事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁的部分外，合同的其他部分应继续执行。

## 第十四条 附则

1.甲方的采购文件、乙方的投标文件技术部分、报价表是构成本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，经甲乙双方法定代表人或被授权代表签字盖章后生效，具有同等法律效力。服务起始时间为：2025年6月1日至2026年5月31日。

## 第十五条 其它事项

本合同如有未尽事宜，须经双方共同协商达成书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

合同签署后，甲方将按照《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、甲方单位政务公开和采购流程要求，在中国政府采购网、甲方单位门户网站、中央预算单位一体化系统、税务智慧采购平台等网站和平台进行合同公示。双方均知悉，本合同涉及人员姓名、个人手机号等，未涉及敏感信息，已经本人同意公开。

(往后无正文)

甲方（盖章）：国家税务总局厦门市税务局      乙方（盖章）：  
务局

地址：厦门市鹭江道318号鹭滨大厦      地址：

联系人：      联系人：

联系电话：      联系电话：

法人（授权代表）

法人（授权代表）

签字或盖章：

签字或盖章：

签字日期：2025年 月 日

签字日期：2025年 月 日

## 第七章 投标文件格式

### 投标文件编制说明

#### 1、投标文件的组成：

- （1）投标函（在电子平台在线填写，并加盖电子签证）
- （2）开标一览表（在电子平台在线填写，并加盖电子签证）
- （3）价格分册（采用PDF格式，在电子平台的价格分册处上传）
- （4）资格证明文件（采用PDF格式，在电子平台的资格证明文件处上传）
- （5）联合体协议书（如有时，采用PDF格式，在电子平台的联合体协议书处上传）
- （6）投标保证金（本项目未采用电子平台保证金系统的，应上传缴交凭证，采用PDF格式，在电子平台的投标保证金处上传）
- （7）技术商务文件（采用PDF格式，在电子平台的技术商务文件处上传）
- （8）其他资料（除上述资料外，招标文件有要求提供的其他格式文件，在电子平台的投标文件其他资料处上传，具体详招标文件的其他内容）

2、投标文件中的开标一览表需严格按电子平台设定的模板格式填写，否则导致电子平台无法读取识别、或识别错误的，视为投标无效。

#### 3、部分投标文件格式后附。

### 投 标 函

致：厦门市公物采购招投标有限公司

根据贵方为 [国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包项目](#)（招标编号：[GW2025-SH215](#)）的投标邀请，本签字代表\_\_\_\_\_（全名、职务）经正式被授权并代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址）递交下述投标文件。

#### 1、投标文件内容：

- （1）投标函；
- （2）开标一览表；

- (3) 资格证明文件，其中包括 \_\_\_\_\_；
- (4) 价格分册，其中包括 \_\_\_\_\_；
- (5) 技术商务文件，其中包括 \_\_\_\_\_；
- (6) 其他资料，其中包括 \_\_\_\_\_；
- (7) 以 \_\_\_\_\_方式提交的投标保证金 \_\_\_\_\_元；
- (8) .....

2、据此函，我方宣布同意如下：

(1) 我方已详细审查全部招标文件，包括修改通知（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果。

(2) 我方保证遵守招标文件的全部规定，我方所递交的材料中所含的信息均为真实、准确、完整，且不具有任何误导性。

(3) 如若我方中标，我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

(4) 本投标文件自开标日起投标有效期为：投标截止时间起 \_\_\_\_\_个日历日内保持有效。

(5) 如果发生招标文件规定的不予退还保证金的情况，则同意采购代理机构不予退还投标保证金。

(6) 我方同意提供按照采购人或采购代理机构可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低的报价或收到的任何投标。

(7) 其他补充说明：

.....

(8) 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 开标一览表

项目名称： 国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包

招标编号： GW2025-SH215

采购包号： 1

报价单位：人民币，元

采购包	品目号	项目名称	服务地点	单位	数量	单价（元）	小计（元）
1	1	国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包		项	1		
投标总价							
交付期							
备注							

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人全称）的法定代表人（单位负责人），现授权委托\_\_\_\_\_（投标人代表姓名）为投标人代表，代表我方参加\_\_\_\_\_（项目名称）项目（招标编号：\_\_\_\_\_）招标活动，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参与开标、谈判、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。投标人代表无转委托。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

—

单 位：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

—

详细通讯地址：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 邮箱：\_\_\_\_\_

(后附单位负责人、授权代表身份证)

授权方

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）签字或加盖个人CA章：\_\_\_\_\_

接受授权方

投标人代表签字或加盖个人CA章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

(投标人为联合体的，可由联合体牵头方签署。招标文件有特别要求的，按招标文件要求执行)

授权委托书附件

单位负责人身份证正、反面
授权代表身份证正、反面

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

联合体协议书

\_\_\_\_\_（所有成员单位名称）自愿组成\_\_\_\_\_（联合体名称）联合体，共同参



加\_\_\_\_\_（项目名称及标段）投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

1. \_\_\_\_\_（牵头人单位名称）为\_\_\_\_\_（联合体名称）牵头人。

2. 联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目投标和合同谈判活动，并代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与之有关的一切事务，负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3. 联合体将严格按照招标文件的各项要求，编制投标文件，递交投标文件，履行合同，并对外承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：

\_\_\_\_\_。

5. 本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

6. 本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体各方和招标人各执一份。

注：本协议书由委托代理人签章的，应附法定代表人的授权委托书。

联合体牵头人名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或加盖个人CA章）

联合体成员一名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或加盖个人CA章）

联合体成员二名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或加盖个人CA章）

联合体成员三名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或加盖个人CA章）

.....

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 其他资格证明文件参考格式

### 投标提醒：

**招标文件要求投标人代表或法定代表人签字（签章）的，可在电子投标文件中提供签字（签章）后的扫描件，或使用电子平台支持的CA机构的电子法人章或个人章（电子平台支持的CA机构详见平台网站的相关介绍）。**

### 1、营业执照等证明文件

致：\_\_\_\_\_

（ ）投标人为法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方统一社会信用代码（请填写法人的具体证照名称）扫描件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）投标人为非法人（包括其他组织、自然人）的

☐现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写非自然人的非法人的具体证照名称）扫描件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写自然人的身份证件名称）扫描件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的扫描件。

2、投标人为企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

3、投标人提供的相应证明材料扫描件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

**附件1**

投标人基本情况表

投标人：（公章）

投标人名称		法定代表人	
组织机构代码		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	提供营业执照，无营业执照的提供组织机构代码证。		

## 2、财务状况报告（经审计的财务报告、或资信证明）

致：\_\_\_\_\_

### （ ）投标人提供财务报告的

☐企业适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告扫描件，包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐事业单位适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告扫描件，包括资产负债表、收入支出表（或收入费用表）、财政补助收入支出表（若有），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐社会团体适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告扫描件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

### （ ）投标人提供资信证明的

☐非自然人适用（包括企业、事业单位、社会团体和其他组织）：现附上我方银行：（填写“开户银行全称”）出具的资信证明扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐自然人适用：现附上我方银行：（填写自然人的“个人账户的开户银行全称”）出具的资信证明扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的扫描件。

### 3、依法缴纳税收证明材料

致：\_\_\_\_\_

#### 1、依法缴纳税收的投标人

（ ）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_年\_\_月\_\_日期间我方缴纳的（按照投标人实际缴纳的税种名称填写，如：增值税、所得税等）税收凭据扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上自\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_年\_\_月\_\_日期间我方缴纳的（按照投标人实际缴纳的税种名称填写）税收凭据扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

#### 2、依法免税的投标人

（ ）现附上我方依法免税证明材料扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的扫描件。

2、投标人提供的税收凭据扫描件应符合下列规定：

a.投标截止时间前(不含投标截止时间的当月)已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月)中任一月份的税收缴纳凭据扫描件。b.投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。c.若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

3、“依法缴纳税收证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳税收。

4、投标人提供的相应证明材料扫描件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

### 4、依法缴纳社会保障资金证明材料

致：\_\_\_\_\_

#### 1、依法缴纳社会保障资金的投标人

（ ）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_年\_\_月\_\_日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）非法人（包括其他组织、自然人）的

自\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_年\_\_月\_\_日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

## 2、依法不需要缴纳社会保障资金的投标人

（ ）现附上我方依法不需要缴纳社会保障资金证明材料扫描件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的扫描件。

2、投标人提供的社会保险凭据扫描件应符合下列规定：

a.投标截止时间前(不含投标截止时间的当月)已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月)中任一月份的社会保障资金缴纳凭据扫描件。b.投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。c.若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

3、“依法缴纳社会保障资金证明材料”有欠缴记录的，视为未依法缴纳社会保障资金。

4、投标人提供的相应证明材料扫描件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

## 5、具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

致：\_\_\_\_\_

我方具备履行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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

## 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【国家税务总局厦门市税务局】的【国家税务总局厦门市税务局2025年12366咨询服务外包】采购活动，服务由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.【标的名称】，属于【软件和信息技术服务业】；承接企业为【】，从业人员【】人，营业收入为【】万元，资产总额为【】万元，属于【中型企业、小型企业、微型企业】（根据情况选择一项填写）；承接部分的报价金额占投标总价的：\_\_%。

2.【标的名称】，属于【软件和信息技术服务业】；承接企业为【】，从业人员【】人，营业收入为【】万元，资产总额为【】万元，属于【中型企业、小型企业、微型企业】（根据情况选择一项填写）；承接部分的报价金额占投标总价的：\_\_%。

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

填写说明：

1、本声明函只需写明占比比例即可。

比例计算公式：该部分报价金额÷投标总价\*100%。

2、填报的企业类型与划型标准不对应的，将可能导致投标无效。

3、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，在【】内填“0”即可。

4、营业收入、资产总额应按财务审计报告上的数据填写，可填写完整数值，也可填写取整至万元的数值，如1234.56789万元可填写为1234万元。若填报的数据与投标人自己提供的上一年度财务审计报告数据有出入的，将可能导致投标无效。

5、从业人员数量建议按企业在国家企业信用信息公示系统中填报的上一年度年报数据填写。

6、若对填写本声明函有疑问的，请及时联系代理机构咨询，否则由此导致的不利后果由投标人自行承担。

7、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以

上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

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

（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人

员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

## 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（填写“所投合同包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投合同包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

（）由本单位承建的（填写“所投合同包、品目号”）工程。

（）由本单位承接的（填写“所投合同包、品目号”）服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

注：请供应商按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（）中打“√”。

## 7、其他资格证明文件（若有）

### 7-1具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）

致：\_\_\_\_\_

现附上我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的专项证明材料扫描件（具体附后），上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。



注意：

1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料扫描件。

2、投标人提供的相应证明材料扫描件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

## 7-2招标文件规定的其他资格证明文件（若有）

### 编制说明

除招标文件另有规定外，招标文件要求提交的除前述资格证明文件外的其他资格证明文件（若有）加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

## 8、投标保证金

根据招标文件要求提供相应证明

# 投标文件 (价格分册)

项 目 名 称：\_\_\_\_\_

招 标 编 号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

二、投标分项报价表

(投标人可根据自身情况，对下表列项进行增删。)

招标编号：\_\_\_\_\_

货币及单位：人民币元

品目号	项目名称	服务内容	服务描述	数量	单价	小计
投标总价：大写（人民币）						

投标人：\_\_\_\_\_(全称并加盖单位公章)

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

# 投标文件

## 技术商务分册

项目名称：\_\_\_\_\_

招标编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 投标提醒：

招标文件要求投标人代表或法定代表人签字（签章）的，可在电子投标文件中提供签字（签章）后的扫描件，或使用电子平台支持的CA机构的电子法人章或个人章（电子平台支持的CA机构详见平台网站的相关介绍）。

### 一、技术和服务要求响应表

招标编号：\_\_\_\_\_

采购包	品目号	技术和服务要求	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

注：

供应商必须针对采购文件技术需求或要求逐个或分块作出实质性响应，其响应与采购文件内容采用同样的顺序。供应商对每个需求或要求的响应必须遵循如下规则：

- (1) 重复该需求或要求。
- (2) 用“是/否”响应来表明该需求或要求是否被满足。
- (3) 简要描述响应文件如何满足该需求或要求，如果该响应在响应文件其他部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切位置索引。
- (4) 解释响应文件与用户需求或要求之间的偏差，用数量来表示的需求或要求，必须用确切的数字、单位来响应。
- (5) 对采购文件技术需求或要求的应答应提供实质性确切响应，并有详细的文字描述和说明，任何仅采用“符合”、“满足”或非确定性数值（如“>=”或“<=”）的响应均将被视为没有对采购文件的实质性响应，从而可能导致严重后果直至废标；有关表格部分的响应应按照采购文件商务部分规定的格式列出。若供应商可以提供需求以外的额外支持，可以在这一部分加以详细说明。
- (6) 供应商提供的响应文件中涉及的所有产品说明或相关证明，均须以中文描述，并加盖供应商单位公章作为附件。
- (7) 供应商应按照内容完整、条理清晰的要求编写响应文件，文件格式应符合采购文件要求，有准确的目录索引，页码无错乱，标题、编号、正文、表格等排版符合规范。
- (8) 供应商认为对整个项目建设特别重要的建议，需单独说明（此项单列为可选性需求）。

投标人： （全称并加盖单位公章）

日期：   年  月  日

## 二、商务条件响应表

招标编号：                     

采购包	品目号	商务条件	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1“商务条件”项下填写的内容应与招标文件第五章“商务条件”的内容保持一致。

1.2“投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“商务条件”项下填写的内容逐项对应；对“商务条件”项下涉及“≥或>”、“≤或<”及某个区间值范围内的内容，应填写具体的数值。

1.3“是否偏离及说明”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

三、投标人提交的其他资料

（一）带“★”号条款逐条响应情况表

项目名称：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

条款号	招标文件中带“★”号的条款	投标响应内容	对应投标文件页码
1			
2			

以上★号条款为招标文件中的所有★号条款，无论是技术指标或文字描述要求，投标人必须逐条如实地书面响应。

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

（二）技术商务评分响应索引表

序号	评分标准要求	对应投标文件页码
技术因素评分		
1-1		
1-2		
1-3		
商务因素评分		
2-1		
2-2		
2-3		

### (三) 业绩汇总表

项目名称：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

序号	项目名称	业主名称	合同签订时间	合同金额 (万元)	业绩佐证材料			
					中标（成交）公告扫描件	中标（成交）通知书扫描件	采购合同文本扫描件	验收合格的证明文件扫描件
					(以下填写“有”或“无”)			
1								
2								
3								

--	--	--	--	--	--	--	--	--

注：

- 1、投标人根据评标标准要求提供相应业绩证明资料。
- 2、“业绩佐证材料”栏填写“有”的，则须附上对应的证明材料。

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

（四）其他材料

服务方案

项目名称：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

（由供应商根据本项目招标要求进行编写）

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

-

-

服务承诺

致：\_\_\_\_\_（采购人）

根据贵方为\_\_\_\_\_招标项目的投标邀请，我司对该项目做出如下服务承诺：

（由供应商根据本项目招标要求进行编写）

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 服务人员

项目名称：\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_

序号	姓名	在本项目拟任岗位	岗位职责	职业资格证书	职称证书	获奖证书	学历证书

注：投标人应根据招标要求提供人员的有关信息及相应证明（如证书复印件、社保证明等）

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

## 拟投入本项目人员简历表

姓 名		性 别	
职 务		职 称	
毕业学校		专 业	
学 历		身份证号	
执业资格证		执业资格证书号	
拟在本项目任职岗位及工作内容	拟任职岗位：		
	工作内容：		
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话




投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

技术支持（若有）

致：\_\_\_\_\_（采购人）\_\_\_\_\_

（内容根据招标文件要求自拟）

投标人全称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

投标文件

其他资料

求提交的，自行承担不利的评审后果。

---