

招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务
外包项目

项目编号：FJ2025-DLGK-C0018-B00

采 购 人：国家税务总局宁德市税务局

采购代理机构：福建省中会通招标代理有限公司

国家税务总局宁德市税务局

2025 年 4 月 7 日

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	6
投标人须知前附表	6
一、总则	14
二、招标文件	15
三、投标文件	16
四、投标文件递交	18
五、开标与评标	18
六、中标和合同	22
七、询问和质疑	22
八、其他	23
第三章 评标方法及标准	25
第四章 政府采购合同文本	34
第五章 投标文件格式	48
第六章 项目采购需求	74

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务外包项目招标项目的潜在投标人应在福州市鼓楼区五四路 210 号国际大厦 603 获取招标文件，并于 2025 年 4 月 28 日 09 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：FJ2025-DLGK-C0018-B00

项目名称：国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务外包项目

预算金额：423.8 万元

最高限价：423.8 万元

采购需求：拟采购国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务外包项目（含 15 名坐席服务岗位，其中坐席岗 14 个，现场管理岗 1 个），实行以中标人为主、宁德市税务局为辅的管理模式，由中标人提供坐席为纳税人缴费人提供优质高效的专业化咨询服务，并负责对坐席进行人事和业务流程的全面管理，保证服务外包岗位上线率，做好对宁德 12366 服务外包的管理工作。

合同履行期限：服务期自合同生效之日起三年，合同一年一签。

本项目（不接受）联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 本项目拟由符合国家有关法律规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内（指关境内）依法注册的供应商为投标人。

2. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商条件。

（1）有能力提供本次招标项目货物和服务的国内供应商，须提供有效的营业执照复印件。

（2）如由授权代表前来投标，须提供授权委托书原件；

（3）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：

①财务状况报告：投标人须提供 2023 年度或 2024 年度经审计的财务报告【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）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书】或其开户银行出具的资信证明（资信证明注明“复印无效的，须提供原件）；

②依法缴纳税收：投标人须提供投标文件递交截止时间前半年内任意一个月的缴纳税收的凭据，投标当月成立的供应商视为满足本条件；

③社会保障资金的相关材料：投标人须提供投标文件递交截止时间前半年内任意一个月的缴纳社会保险的凭据，投标当月成立的供应商视为满足本条件。

注：投标人若为依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

(4) 参加本项目政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录（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）的书面声明。

(5) 投标人不得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。资格审查小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询并打印投标人信用记录，若查询结果存在投标人应被拒绝参与政府采购活动相关信息的，其资格审查不合格。因上述网站原因导致资格审查小组无法查询投标人信用记录的（资格审查小组应将通过上述网站查询投标人信用记录时的原始页面打印后随采购文件一并存档），视为查询结果未存在投标人应被拒绝参与政府采购活动的相关信息。

(6) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函。

(7) 本项目不接受联合体投标。

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小企业采购项目。

4. 本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2025年4月8日至2025年4月14日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午8:30至12:00，下午14:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：福州市鼓楼区五四210号国际大厦603

方式：①直接至我司现场获取招标文件的，须至我司填写《获取招标（采购）文件登记表》；②通过电子邮件获取招标文件的，须将《获取招标（采购）文件登记表》【格式见采购公告附件】填写清楚并加盖公章后扫描发送至我公司邮箱（fjszhtzb@163.com）。未办理获取招标文手续的不予以书面变更通知及不受理投标文件。

售价：招标文件0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2025年4月28日09点00分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：福建省中会通招标代理有限公司宁德分公司（宁德市蕉城区山水大酒店二排二楼）

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

无

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局宁德市税务局

地址：宁德市东侨经济技术开发区闽东中路16号

联系方式：王女士，0593-2926293

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：福建省中会通招标代理有限公司

地址：福州市鼓楼区五四210号国际大厦603

联系方式：17758963758、0591-87821985

3. 项目联系方式

项目联系人：吴慧蓉、王建成、李宝东、林艳霏、杨慧婷

电话：17758963758、0591-87821985

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	类别	内 容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称： <u>国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务外包项目</u>
		项目编号：
		项目预算： <u>423.8 万元</u>
		最高限价： <u>423.8 万元</u>
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 type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称： <u>国家税务总局宁德市税务局</u> 地址： <u>宁德市东侨经济技术开发区闽东中路 16 号</u> 联系人： <u>王女士</u> 联系方式： <u>0593-2926293</u>
5	采购代理机构	名称： <u>福建省中会通招标代理有限公司</u> 地址： <u>福州市鼓楼区五四 210 号国际大厦 603</u> 联系人： <u>吴慧蓉、王建成、李宝东、林艳霏、杨慧婷</u> 联系方式： <u>17758963758、0591-87821985</u> 邮箱： <u>fjszhtzb@163.com</u>
6	投标人资格要求	详见第一章投标邀请“二、申请人的资格要求”
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	对应的中小企业划分标准所属行业为“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： 采购包 1： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，（ <u>写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例</u> ） 采购包 2：_____
10	核心产品	货物类项目填写此栏

		<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 产品名称：_____ <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。</p> <p>采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p>
11	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____
12	信息发布媒体	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	时间：2025年4月8日至2025年4月14日每天上午8:30至12:00，下午14:00至17:30（北京时间，法定节假日除外） 地点：福州市鼓楼区五四210号国际大厦603 方式：①直接至我司现场获取招标文件的，须至我司填写《获取招标（采购）文件登记表》；②通过电子邮件获取招标文件的，须将《获取招标（采购）文件登记表》【格式见采购公告附件】填写清楚并加盖公章后扫描发送至我公司邮箱（fjszhtzb@163.com）。未办理获取招标文手续的不予以书面变更通知及不受理投标文件。
14	现场考察/踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/踏勘 <input type="checkbox"/> 组织现场考察/踏勘： 时间：__年__月__日__午__（北京时间） 地点：_____ 联系人：_____

		<p>联系电话： _____</p> <p>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： 内容详见第三章评标办法及标准</p>
16	投标文件组成	<p>一、资格证明文件：</p> <p>(1) ★有能力提供本次招标项目货物和服务的国内供应商，须提供有效的营业执照复印件。</p> <p>(2) ★如由授权代表前来投标，须提供授权委托书原件；</p> <p>(3) ★财务状况报告：投标人须提供 2023 年度或 2024 年度经审计的财务报告【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）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书】或其开户银行出具的资信证明（资信证明注明“复印无效”的，须提供原件）；</p> <p>(4) ★依法缴纳税收：投标人须提供投标文件递交截止时间前半年内任意一个月的缴纳税收的凭据，投标当月成立的供应商视为满足本条件；</p> <p>(5) ★社会保障资金的相关材料：投标人须提供投标文件递交截止时间前半年内任意一个月的缴纳社会保险的凭据，投标当月成立的供应商视为满足本条件。</p> <p>注：投标人若为依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。</p> <p>(6) ★参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录（或者在参加政府采购活动前 3 年</p>

		<p>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）的书面声明。</p> <p>(7) ★投标人不得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。资格审查小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询并打印投标人信用记录，若查询结果存在投标人应被拒绝参与政府采购活动相关信息的，其资格审查不合格。因上述网站原因导致资格审查小组无法查询投标人信用记录的（资格审查小组应将通过上述网站查询投标人信用记录时的原始页面打印后随采购文件一并存档），视为查询结果未存在投标人应被拒绝参与政府采购活动的相关信息。</p> <p>(8) ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明函。</p> <p>(9) ★本项目不接受联合体投标。</p> <p>二、开标一览表：</p> <p>1.★投标报价表；</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.商务条款偏离表；</p> <p>4.中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）；</p> <p>5.监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；</p> <p>6.残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p>
--	--	--

		7.投标人认为需要提供的其它说明和资料；
	技术部分	1.技术条款偏离表； 2.服务方案、实施方案及技术方案； 3.投标人认为需要提供的其它说明和资料；
		1.以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>投标截止时间和开标时间：2025年4月28日上午9:00（北京时间）</p> <p>开标方式：线下开标</p> <p>提交投标文件地点：福建省中会通招标代理有限公司宁德分公司（宁德市蕉城区山水大酒店二排二楼）</p> <p>开标地点：福建省中会通招标代理有限公司宁德分公司（宁德市蕉城区山水大酒店二排二楼）</p> <p>联系电话：17758963758、0591-87821985</p>
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： (1) 金额： 采购包1：人民币___/___元。 (2) 提交方式：___/___ 收款账户：___/___ 开户银行：___/___ 银行账户：___/___
20	不予退还投标保证金的情形	有下列情形之一的，投标保证金将不予退还： (1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的； (2) 投标人提供虚假材料； (3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人； (4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件； (5) 中标人有下列情形之一的： 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； 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。

		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。
		其他不予退还投标保证金的情形： <u>无</u>
21	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、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。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予20%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 享受价格扣除政策。
24	促进残疾人	根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕

	就业	141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照 投标人须知前附表第22项 享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包1：<u>无</u>。</p> <p>注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包1：<u>无</u>。</p> <p>注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。</p>
		<p>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：<u>无</u>。</p>
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，其中价格分值为 <u>20</u> 分，其他因素分值为 <u>80</u> 分，详见招标文件商务部分第三章。
27	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u> </u> %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。 账户信息：_____。 收款单位：_____。 开户银行：_____。 银行账号：_____。
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：<u>书面形式</u></p> <p>(2) 联系部门：<u>国家税务总局宁德市税务局/福建省中会通招标代理有限公司</u></p> <p>(3) 联系电话：<u>0593-2926293/17758963758、0591-87821985</u></p> <p>(4) 通讯地址：<u>福州市鼓楼区五四路210号国际大厦603</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>fjszhtzb@163.com</u></p>
29	需提交的投标文件	需提交的投标文件份数：

	份数	<p>(1) 正本 1 份、副本 5 份。</p> <p>(2) 电子文件 1 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件提供签字、盖章后的扫描件 <input checked="" type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由 (中标人) 支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>①本项目按差额定率累进法计算，向中标人收取，中标人应以转账或电汇等付款方式一次性向采购代理机构缴纳招标代理服务费。招标代理服务费收费标准：100(万元)以下部分按 1.5%，100(万元)-500(万元)部分按 0.8%，按差额定率累进法计算收取，超过 6 万元的按 6 万元收取。</p> <p>②服务费缴交</p> <p>账户名：福建省中会通招标代理有限公司</p> <p>账号：117130100100292125</p> <p>开户行：兴业银行股份有限公司福州华林支行。</p>
31	其他补充事项	<p>其他补充事项：1.本项目为线下招标项目，招标文件中涉及“线上采购项目”等有关规定的，均不适用于本项目。（若有矛盾，以此为准。）</p> <p>2.特别提示：本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。</p>

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局宁德市税务局批准立项。

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宁德市税务局预算。

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），合同金额支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

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

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

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

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

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、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，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

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

7.2 投标文件的语言

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

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

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

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

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

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

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9.报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

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

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10.投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

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

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

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

10.3 签署、盖章

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

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

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

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

10.3.5线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

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

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

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

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

13. 投标文件补充、修改或撤回

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

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

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

五、开标与评标

14. 开标

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

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

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

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关

工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

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

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

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

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

15. 投标资格审查

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

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

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

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内
容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人
或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。
投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

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

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

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

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进
行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明
材料的真实性、有效性承担责任。

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

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

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条
的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20. 投标无效

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

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

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

- (1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

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

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

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

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

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

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

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

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

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

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

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

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

25. 履约保证金

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

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

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

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

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

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

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目

系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1.评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2.评标标准

2.1 本项目采用综合评分法进行评标，综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为 20 分，其余评审因素分值为 80 分，各部分评分分值分布如下：

A：价格部分评分 满分 20 分

B：技术部分评分 满分 59 分

C：商务部分评分 满分 21 分

各评委评分 B、C 算术平均值为最终得分，并取小数点后的 2 位数。

综合评分：A+B+C

评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
A	投标报价	价格	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格分值。 评标基准价是指满足招标文件要求且价格最低的投标报价，计算分数时四舍五入取小数点后两位。 注：采购人不接受投标人的恶意低价竞争，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，要求其在评标现场提供书面说明，并提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将对其作为无效投标处理。	20
B	技术因素	B1项目理解	投标人应能够充分理解国家税务总局宁德市税务局12366热线服务外包项目的总体需求，在人员、业务、设备、管理制度、运营管理等提出服务外包解决方案，方案包	3

		含以上要点，内容与要点相符、解决方案可行且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但能提供解决方案且有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。	
	B2 人员方案	B2.1根据投标人制定完整的服务团队架构和人员投入方案进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得2分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得1分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得0.5分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。	2
		B2.2投标人除坐席人员外另配备1名为本项目专职现场管理人员，管理人员具有管理10人以上工作经验的得2分；在上述基础上至投标截止时间前具有连续2年（含）以上从事呼叫中心管理工作经历的得2分。投标人需提供管理人员名单，并附人员社保缴费记录（若为截止日期当月成立的供应商，无法提供社保缴费记录的，提供社保增员材料视为满足该条件）及工作经历用人单位证明等佐证材料。未提供人员名单或未提供相关佐证材料的不得分。	4
		B2.3投标人为本项目配备的服务外包人员中，拥有会计师或税务师证书，或2022年1月1日以来连续两年（含）以上从事咨询服务工作经历的（包括在呼叫中心、服务大厅、政务热线等部门从事咨询服务），每人得1分，上限8分。投标人需提供人员名单，并附人员社保缴费记录（若为截止日期当月成立的供应商，无法提供社保缴费记录的，提供社保增员材料视为满足该条件）及工作经历用人单位证明（会计师或税务师证书复印件）等佐证材料，未提供人员名单或未提供相关佐证材料或与B2.4人员重复的不得分。	8

		<p>B2.4投标人为本项目配备的人员自有培训师资的基础上，拥有会计师或税务师证书，或投标截止时间前具有连续2年（含）以上从事培训呼叫服务坐席工作经历的，每人得1分，上限2分。投标人需提供管理人员名单，并附人员社保缴费记录（若为截止日期当月成立的供应商，无法提供社保缴费记录的，提供社保增员材料视为满足该条件）及工作经历用人单位证明等佐证材料。未提供人员名单或未提供相关佐证材料的或与B2.3人员重复的不得分。</p>	2
		<p>B2.5投标人需制定人员公开招聘方案，还需承诺： 招聘坐席人员本科（含）以上学历，其中具备财会、税收专业的占比在65%（不含）以上的得5分； 招聘坐席人员本科（含）以上学历，其中具备财会、税收专业的占比在60%（不含）—65%（含）的得3分； 招聘坐席人员本科（含）以上学历，其中具备财会、税收专业的占比在55%（不含）—60%（含）的得1分； （需提供公开招聘方案及承诺函，未提供的不得分）</p>	5
		<p>B2.6投标人能制定满足12366热线人员管理的相关制度（至少包括人员激励机制、业务考核、考勤管理、质量监测管理等4项制度），制度内容与要点相符、思路清晰，措施合理且具体的每提供1项得1分，满分4分；制度内容与要点相符，内容相对简略，且有可操作性的每提供1项得0.5分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>	4
		<p>B2.7根据投标人在提供合理的人才储备计划基础上，制定提升确保人员上线率和热线服务质效的方案，以保障充分的人员补充渠道、满足项目用人需求。由评委对方案进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要</p>	3

		<p>点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案，或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>	
		<p>B2.8在投标人制定合理人才储备方案的基础上，保证12366服务外包人员相对稳定，承诺每季度人员，流失率在<10%（含）的得3分，流失率在10%-15%（含）的得2分，流失率在15%-18%（含）的得1分，其他不得分。需提供承诺函，未提供的不得分。</p>	3
		<p>B2.9投标人制定现场管理、保密工作、突发事件应急管理3项方案，由评委进行评议：方案内容与主题相符、思路清晰，措施合理具体、有利于保证项目的正常实施的每提供1项得1分，满分3分；方案内容与要点相符，内容相对简略，且有可操作性的每提供1项得0.5分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>	3
		<p>B2.10根据投标人提供科学合理的人员淘汰机制（至少包含培训考试、绩效考核、违纪行为等淘汰机制）进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得2分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得1分；方案所包含的要点有缺漏，或未提供方案，或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>	2
	B3 业务及运营管理	<p>B3.1投标人需提供排班计划，排班计划在科学合理、班次均衡的基础上，要确保正常工作时段及非正常工作时段（午间）上线人数足以支撑热线，同时各班次均配备业务支持人员，以保证咨询解答的及时性和准确性，责任划分明确的得2分；排班计划完整，班次均衡，但表述不够具体，未能体现排班优势的得1分，未提供的不得分。</p>	2
		<p>B3.2投标人制定沟通协调方案（至少包含如何与采购人建立沟通协调机制、如何实现情况互通，如何确保运行管理顺畅的各项措施），由评委进行评议：方案包含以上要点，</p>	3

		<p>内容与要点相符、且措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>	
		<p>B3.3投标人需提供对招聘的坐席的上岗培训方案（含基本礼仪培训、12366纳税服务热线基本工作流程及作业标准、各税费政策培训、各税费申报业务培训、各类网报系统基本架构及常见问题、征收管理及纳税服务基础知识等专业培训），以及日常工作岗位培训方案（包括税收业务新政策、典型录音分析、沟通服务技巧等）等，由评委进行评议。方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体，符合以上培训要求，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，基本符合以上培训要求，但内容相对简略的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或培训方案内容不符合要求的不得分。</p>	3
		<p>B3.4投标人围绕本项目制定的考核标准制定绩效管理实施方案，并承诺达到国家税务总局、福建省税务局和宁德市税务局绩效考核标准，保证12366热线服务质效。绩效管理方案符合以上要求，措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；绩效管理方案基本符合以上要求，但内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供承诺函及绩效管理实施方案的不得分（若方案内容不符合要求的亦不得分）。</p>	3
		<p>B3.5投标人根据12366各项管理规定制定具体实施方案（包括合理有效的网络安全管理实施方案、保密制度、门禁制度、专项工作保障配合、信息安全管理规定及12366</p>	3

			运行管理各项制度规定等），方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，但内容相对简略的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。	
			B3.6投标人承诺公司领导能定期到现场同坐席沟通交流，开展人文关怀。提供承诺函的，得1分；未提供的不得分。	1
			B3.7投标人提供团队活动方案，由评委进行评议：方案合理、完善的得1分，仅提供方案，但措施不具体的得0.5分，未提供方案的不得分。	1
		B4设备保障方案	B4.1投标人在制定设备保障响应方案的基础上，由评委进行评议：方案中须承诺对工作电脑、打印机和触控一体机等设备能及时进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断，工作电脑的可用率不低于95%，对于故障设备，更换时限不超过1天。方案符合以上要求，措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案符合以上要求，但整体响应方案的内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供承诺函及设备保障响应方案的不得分（若方案内容不符合要求的亦不得分）。	3
			B4.2投标人承诺要根据福建省税务局和宁德市税务局对工作电脑的要求及时进行升级换代，提供承诺函的得1分；未提供的不得分。	1
C	商务因素	C1综合实力	C1.1 投标人有专门客服号并提供有效证明材料的得3分，未提供的不得分。（注：专门客服号是指投标人拥有专门对外咨询答复的专用电话号码，该电话号可以是免费打入服务客服号码（如400、800开头的号码），也可以是收费打入的其它专用服务客服号码。）	3

		C1.2. 投标人具有ISO质量管理体系认证、ISO信息安全管理体系认证和ISO职业健康安全管理体系认证，具有以上1个体系认证得1分，满分3分，要求提供有效证明文件，未提供体系认证或未提供有效证明文件不得分。	3
		以上须提供证书或证明材料复印件，原件备查。	
	C2类似项目经验	C2.1.2022年1月1日至投标截止时间前，投标人具有类似的呼叫中心服务外包项目案例，每提供1项得1分，满分10分。须提供中标/成交公告（提供相关网站中标/成交公告的下载网页并注明网址）、中标/成交通知书复印件、采购合同文本复印件，能证明服务履行完毕的材料（服务正在进行的可提供任意一个月的收款证明或业主出具的相关证明。未提供或提供不全，该项业绩不给予计分。	10
	C3类似项目考核结果	C3.1.投标人提供履约过与本项目类似的服务外包项目案例的考核结果或验收报告，有评价为优秀或其他正面评价（以百分制考核服务总分在95分及以上）得1分，满分5分。投标人提供业主签字或加盖公章的服务考核结果或验收报告，验收报告中须体现项目名称、考核单位、考核结果、考核结果列明接通率、服务满意率、质检情况等考核指标。未同时提供以上资料不得分。	5
注：本招标文件所有技术商务中要求投标人提供的查询网址链接，若评标委员会通过投标人提供的查询网址链接无法查询或查询到信息不符合招标文件要求的，评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。			
合 计			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	/	/
保护环境政策	/	/
促进中小企业发展政策	本项目非专门面向中小企业采购项目。对中小企业采购项目。对中小	本项目为非专门面向中小企业采购服务类项目。 1、评审时，对符合《政府采购促进中小企业发展

<p>促进残疾人就业政策</p>	<p>型和微型企业的报价给予 20%的扣除,用扣除后的价格参与评审。</p>	<p>管理办法》（财库〔2020〕46号）及《福建省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（闽财规〔2022〕13号）规定的小微企业报价给予价格扣除【（1）货物和服务项目：为 20%，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 5%；</p>
<p>支持监狱企业发展政策</p>	<p>监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业。</p>	<p>（2）工程类项目：3%，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 1%】，用扣除后的价格参加评审。投标人须提供合格的中小企业声明函（格式详见第七章），否则不予价格扣除。 2、根据财政部、司法部联合印发《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）文件规定，凡监狱企业参加政府采购活动视同小型、微型企业，享受评审价格扣除的政府采购优惠政策。此次若有监狱企业参加投标的其报价享受小微企业同等比例的价格扣除，但必须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，否则评审时不予价格扣除优惠。 3、根据财政部、民政部、中国残联文件（财库[2017]141号）及福建省财政厅、福建省民政厅、福建省残疾人联合会联合发布的《关于进一步落实政府采购支持残疾人就业政策的通知》、福建省财政厅《关于残疾人福利性单位参加政府 采购活动价格扣除的通知》，凡符合上述文件要求条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，享受</p>

	<p>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。此次若有参加投标的对残疾人福利性单位报价部分给予小微企业同等比例的扣除（对残疾人福利性单位与其他组织组成联合体参与政府采购活动的，残疾人福利性单位的协议合同金额占总合同金额 30%以上的，货物和服务项目对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 5%，工程项目对联合体或者大中型企业的报价扣除比例为 3%），但必须提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见第七章），对于残疾人福利性单位参与货物项目的，必须标明具体哪些货物是其本单位制造的货物，或者是由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），仅有标明部分的货物才能启动价格扣除，并对声明的真实性负责，否则评审时不予价格扣除优惠。 4、具体详见招标文件第三章、第七章规定，上述规定与政府采购相关法律、法规、制度等有冲突的，以现行法律、法规、制度等执行。 5、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。</p>
--	---

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本采购包推荐中标候选人的数量：1家。

2.4.3中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照投标报价由低到高的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

合 同 书

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方： 国家税务总局 XX 税务局

乙 方： _____

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型		
4	定价方式		
5	甲方名称		
	甲方地址		
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	概述服务内容，详见招标文件采购需求。	

9	合同付款	<p>合同以人民币结算，付款方式：</p> <p>第一次付款：在_____后，甲方支付乙方合同金额__%的款项，即人民币_____元整（¥_____）；</p> <p>第二次付款：在_____后，甲方支付乙方合同金额__%的款项，即人民币_____元整（¥_____）；</p> <p>.....</p> <p>每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交验收意见。</p> <p>甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后__日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过__日。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input type="checkbox"/>本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/>本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的__%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以_____方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	__年__月__日至__年__月__日
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始__天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院或_____人民法院提起诉讼</p>

一 合 同

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

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

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

4. 付款条件

本项目每_____个月为1个服务周期，共_____个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

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

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

.....

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后_____日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过_____日。

5. 合同签订及生效

本合同一式_____份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订

合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局XX税务局

乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局 XX 税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第 6 项“乙方名称”。

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

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第 8 项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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

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

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

4. 知识产权

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

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

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行

系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

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

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

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

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

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

6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

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

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

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

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

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

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

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

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

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，

甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

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

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

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

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

10. 不可抗力

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

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

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

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

11. 争端的解决

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

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或_____人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

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

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

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

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

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

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

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

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

13. 破产终止合同

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

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

14. 其他情况的终止合同

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

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

15. 合同修改或变更

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

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

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

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

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

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

19. 税费

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

20. 合同生效

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

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如有必要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

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(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

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**（线上采购项目提供扫描件，下同）。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

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

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的招标公告，_____（姓名、职务）代表投标人_____（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

5.已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7.接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

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

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

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

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

投标人名称（公章）： _____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）： _____

投标人地址： _____

邮编： _____

电话： _____

传真： _____

日期： _____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

采购包	项目名称	服务期限	最高限价	投标总价	备注
1	国家税务总局宁德市税务局12366热线服务外包项目	自合同规定服务期限生效起三年	4238000		
报价合计（小写）					
报价合计（大写）					

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2.分项报价表

2.1 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位: 人民币

元

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

特别说明:

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

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____

格式 4 商务条款偏离表

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

特别说明：

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

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

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 营业执照

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 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。

5-5 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。

5-6 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。

5-7 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：

5-8 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-9 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。

5-10 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

(根据招标文件要求调整)

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

特别说明：

1.提供20XX年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的XXXX的项目案例。

2.应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称： _____

项目编号： _____

所投采购包： _____

投标人： _____

日 期： _____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 10 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。服务方案说明包括但不限于：

- (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。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

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

特别说明：

- 1.投标人应提供投入本项目所有人员的简历。
- 2.____等人员应提供_____复印件。

格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)

招 标 文 件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局宁德市税务局 12366 热线
服务外包项目

项目编号：FJ2025-DLGK-C0018-B00

采 购 人：国家税务总局宁德市税务局

采购代理机构：福建省中会通招标代理有限公司

国家税务总局宁德市税务局

2025 年 4 月 7 日

第六章 项目采购需求

一、项目概况

为持续抓好中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》落实，继续深入开展“便民办税春风行动”，以福建省税务局 12366 热线为基础支撑，省市两级运行架构的热线服务模式，统一使用国家信息产业部核批的全国税务机关特服号 12366 开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询。自动语音咨询提供全天候 24 小时服务，人工坐席和网络咨询在工作日上午 8 点至下午 17 点 30 分提供人工咨询及网络咨询服务。主要功能为：政策咨询、办税（费）指引、投诉和涉税违法举报接收和转办、意见建议、涉税（费）查询等。

本项目立足于将国家税务总局宁德市税务局纳税服务中心 12366 纳税缴费服务热线（以下简称“12366 热线”）打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人缴费人需求，给予纳税人缴费人及时准确服务，展现税务机关为纳税人缴费人提供优质服务的精神风貌。

★二、采购内容

合同包	项目名称	采购内容及要求	最高限价 (万元)	数量
1	国家税务总局 宁德市税务局 12366 热线服务 外包项目	拟采购国家税务总局宁德市税务局 12366 热线服务外包项目（含 15 名坐席服务岗位，其中坐席岗 14 个，现场管理岗 1 个），实行以中标人为主、宁德市税务局为辅的管理模式，由中标人提供坐席为纳税人缴费人提供优质高效的专业化咨询服务，并负责对坐席进行人事和业务流程全面管理，保证服务外包岗位上线率，做好对宁德 12366 服务外包的管理工作。	423.8 万元 (人民币)	3 年

★三、项目需求

（一）业务需求

宁德 12366 为纳税人缴费人提供优质高效的专业化服务,包括 12366 纳税缴费服务热线、12366 网站咨询等多种服务渠道。纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务, 12366 可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式,提供自动或人工的应答服务。

（二）技术需求

中标人负责对服务外包岗位进行人事和业务流程全面管理,包括保证服务外包岗位的上线率,负责招聘外包服务岗位、岗前培训(含基本礼仪培训、12366 纳税服务热线基本工作流程及作业标准、各税费基础政策培训、操作技能培训、各类网报系统基本架构及常见问题、征收管理及纳税服务基础知识等专业培训)、日常培训(包括税收业务新政策、典型录音分析、沟通服务技巧等)等,负责外包岗位的日常管理、质量监测、绩效考核、团建活动等,为服务外包岗位提供开展 12366 热线服务所需的设备,并提供统一的着装等,依照劳动合同对服务外包岗位进行管理。

采购人负责对合同约定的工作进行督促检查,提供 12366 热线话务系统和业务支撑,并协助中标人对服务外包岗位进行质量监测,提供岗位职责标准、考核指标要求和考核建议。

★四、服务内容

（一）服务期限要求

服务期限自合同规定服务期限生效起三年,合同采用一年一签方式,根据每个合同年度合同履行情况,决定是否续签或重新采购。因工作量的不确定性,采购人可以要求中标人对坐席岗位配备数量依据工作量的变化进行合理调整,并通过双方协商签订补充协议进行约定。

（二）服务方式要求

中标人应在合同签订后,自合同约定的服务期限起即能向采购人提供足够的符合上线条件的坐席服务,通过热线电话、网络等渠道为纳税人缴费人提供政策咨询、办税指引、投诉

举报和意见建议等服务，以及采购人要求开展的相关纳税缴费服务工作。

（三）服务岗位要求

1. 岗位要求

中标人根据采购人的要求，在全社会公开招聘服务外包岗位 15 个，其中现场管理岗 1 个，坐席岗 14 个，负责为纳税人缴费人提供以电话、传真、留言或网上咨询的形式发起的政策咨询、办税指引、投诉举报和意见建议等热线呼入呼出、在线网络咨询等服务，以及工单转办、热点难点问题及案例的整理等事项。

坐席岗位应具备以下条件：

- （1）普通话达二级乙等以上；
- （2）汉字录入速度不低于 80 字/分钟；
- （3）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；
- （4）身体健康，年龄不超过 38 周岁；

坐席人员上岗前由中标人组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。现场管理岗需具备坐席岗的基本条件。

2. 人才储备

中标人制定人才储备计划，建立人才需求库。中标人需按本项目要求，针对本项目坐席岗位需求的波动及 12366 热线正常的人员流失率等情况，制订坐席管理制度，保障有充分的人力补充渠道，确保岗位上线率和服务质效，满足项目用人需求（人才储备计划需在投标文件中提供）。

3. 坐席到位

- （1）服务外包招录坐席经采购人确认符合条件后，要在签订合同后 7 天内到位。
- （2）服务外包坐席要组织一个月以上的岗前业务培训。
- （3）服务外包坐席变动或连续超过一个月的假期需要补充人员的，要在接到采购人通知的 7 日内完成。
- （4）中标人应在本合同生效之日起 10 日内，提供合同规定人数的 80%（含）以上经采

购人确认符合条件的坐席、管理人员和业务支持人员到岗。

(5) 中标人要做好宁德 12366 原来的服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证 12366 平稳、正常、有序运转。

4. 坐席管理

(1) 中标人需配置 1 名现场管理负责服务外包坐席日常管理工作，对坐席进行出勤、服务质检、提供针对性辅导以及服务人员的月度考核，负责与采购人进行协调沟通，每月将月度运行分析报告、坐席整体工作情况、月度热点问题专题分析等材料书面反馈至采购人。

(2) 配备负责提供对口业务支持、开展业务培训、知识库规范化管理、质量监控、与业务科室沟通联动、收集意见建议、收集热点问题、话务间现场巡察等的业务支持团队。业务支持可由坐席人员兼任。

(3) 中标人需配备自有培训师资 2 名（含）以上（可由业务支持人员兼任）。

(4) 采购人对以下几种情形，有提出撤换人员的权利。中标人应按采购人要求进行撤换，并在采购人指定时间内完成。

一是对于连续三个月考核成绩位于服务外包坐席考核成绩中倒数第一名的；

二是违反宁德市税务局机关管理和 12366 管理规定，拒不接受教育、改正的；

三是被上级主管部门、地方政府通报批评的或严重影响税务形象的；

四是在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；

五是经过岗前测试不合格、补考后仍旧不符合岗位要求的；

六是因个人身体原因，不适合服务外包岗位的；

七是其它影响工作的情形。

(5) 中标人不得随意更换管理人员或业务支持人员，如需更换，应提前一个月通知采购人，并安排好替岗人员，交接手续办理完毕方可离岗。新的管理人员或业务支持人员需经采购人审核后方可上岗。

(6) 服务外包坐席工资水平包括符合当地最低工资标准的规定、符合为员工缴纳各种强制保险（包括社保和医保）和公积金的规定等。中标人要定期向采购人报备服务外包坐席的相关支出情况。

(7) 中标人需制定坐席的话务质检方案，配备符合条件的质检人员，且每月抽取监听

有效样本总量不低于人工服务总量的 3%（含）。若因税务总局、福建省税务局要求，要开展网络咨询工作，每月需抽取监测网络咨询（含留言）有效样本总量不低于网络咨询人工服务总量的 3%（含）。

★五、项目管理和实施要求

（一）日常管理要求

为保障本项目有效运作，中标人与采购人应建立有效的沟通机制。中标人每月须根据双方确定的要求，提供月度运营分析报告、相关支出情况、月度热点问题专题分析等运营分析材料给采购人，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。采购人有权对中标人的坐席忙闲情况、话务情况进行实时监控，对外包坐席实施实时监听及录音质检，调取中标人的各类话务统计报表等，中标人应当予以配合，并按时将资料准备好，随时接受采购人的查阅，避免事后准备的情况出现。

（1）中标人在采购人的指导和要求下，以 12366 中心行业标准为基础，按照宁德市税务局 12366 业务规范及流程操作。纳税人以拨打电话、传真、留言或网上咨询的形式，呼叫 12366 中心。接到纳税人的呼叫后，坐席岗根据呼叫内容（涉税查询、咨询、投诉、举报、建议以及其他），予以相应的处理。对查询、咨询类的呼叫，坐席岗根据知识库、征管系统等支持系统信息给予解答，无法立即解决的复杂政策问题人工坐席可以先记录，通过派工单转给相应的后台管理岗，由后台人员在规定的时间内转派相关部门处理，工单处理完毕后，反馈给 12366 中心以人工呼叫的方式给纳税人回复或直接反馈给纳税人。对于投诉举报的呼叫，坐席应按照相关通知规定流转应记录后转交给相应的部门处理，涉税违法举报转交给税务征管部门、稽查部门或者督察内审部门处理，投诉建议转交给纳税服务部门处理，税务机关及工作人员违纪举报由监察部门处理；相关部门处理完毕后，通过 12366 将结果反馈给呼叫人或直接反馈给呼叫人。

（2）中标人需配合采购人做好专项工作保障。对于领导接访日、纳税人开放日等重要专项工作，中标人应根据采购人要求提供人员支持与保障。

（3）人工坐席和网络咨询在工作日上午 8 点至下午 17 点 30 分提供人工接听和网络咨询服务，中标人须提交上线排班计划，排班计划要求科学合理。如因为税务总局、福建省税务局、宁德市税务局特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工接听和网络在线服务的，由中标人通过排班调整等方式，安排人员提供人工接听和网络在线服务，不另外

收费。若确因特殊需求，需要中标人长期提供额外人工接听和网络在线服务而增加费用的，由采购人和中标人双方磋商确定。

(4) 中标人需制定培训方案，每天开展晨会夕课，每月开展 4 次（含）以上专项业务培训，组织业务测试并记录培训情况和业务测试结果，向采购人反馈。

(5) 投标人需提供跟本项目相关的设备保障响应等方案。

(6) 中标人应严格要求服务外包坐席遵守宁德市税务局机关和 12366 各项管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定、环境卫生制度及 12366 运行管理制度规定。

(二) 项目实施地点：国家税务总局宁德市税务局。

★六、验收要求

采购人每个季度对中标人服务工作进行检查和考核，并根据考核标准验收后结算应付款项。

(一) 考核指标

采购人将围绕 12366 畅通率、咨询即时答复率、服务满意率、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按季对中标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对采购人的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合采购人实际工作情况予以调整。

1. 12366 畅通率。由当季人工接通率和当季平均等待时长组成，人工接通率是指当季人工接听量与转接人工量的比率；平均等待时长是指当季人工接听的总等待时长与当季人工接听量的比，其中热线等待时长是指纳税人缴费人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长，在线等待时长是指接通的在线咨询排队总时长，算平均等待时长时需除以咨询接通量。

2. 咨询即时答复率。指当季 12366 坐席当场答复纳税人缴费人并办结的比率；咨询类总量是指当季业务类别为咨询的人工语音服务量；直接办结数量是指当季咨询类总量中小结类型选择直接办结的数量。

3. 服务满意率。由当季“好差评”推送率和当季答复好评率组成，“好差评”推送率

是指当季热线推送“好差评”评价的数量与人工接听及外呼的业务记录数量的比率；答复好评率是指当季热线纳税人缴费人“好评”的数量与热线推送“好差评”评价的数量的比率。

4. 工单办理质效。包括工单按时办结情况和工单反复流转情况。工单按时办结情况指在规定时间内办理完成工单的情况；工单反复流转的情形包括坐席工单制作不规范退回等，反复流转判定标准为超过1次再次流转。

5. 解答质量。由国家税务总局拨测得分、福建省税务局拨测得分和日常质检考核得分组成，总局拨测得分以税务总局通报为准；省局拨测得分以当季省局质量监控（形式不限）测评得分为准；日常质检考核得分包括咨询答复情况得分、服务规范性得分和小结规范性得分。

6. 业务培训。中标人制定培训方案，负责对坐席开展培训，每天开展晨会夕课，每月开展4次（含）以上专项业务培训（专项培训指的是根据各阶段工作重点，按要求组织各类业务专题培训），组织业务测试并记录培训情况。

7. 业务测试通过率。指通过业务测试的坐席人员人数占应参加业务测试坐席总数的比例，主要考评坐席人员是否掌握应知应会的税费知识。业务测试按月组织。

8. 服务投诉。指纳税人缴费人当季通过各类渠道对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的。若当季存在投诉属实且造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分，严重后果及恶劣影响由采购方根据实际情况予以评估。

9. 员工稳定性。统计每季度员工离职的人数，以每个季度离职人员的数量考核人员的稳定性。员工离职数不包括如下人员：内部岗位调动人员；采购方根据四、服务内容（四）服务人员要求4.人员管理（4）人员管理”要求撤换的人员；中标人根据其员工管理办法对不符合工作要求主动予以劝退（开除）的人员。

（二）考核标准

中标人达到服务质效考核标准的，该项指标得满分。未达到考核标准，考核分值低于80分的，视为验收不合格。得分细则见下表。

指标名称	分值	计算方法	考核标准	考核细则
12366 畅通率		人工接通率=12366 热线和在线人工接听量÷ 12366 热线和在线转接	人工接通率不 低于 96%（含）	1、季度人工接通率低于 96%的，每下降 1%，该指标 分值扣 1 分。

	15	人工量*100%		<p>2、除采购方原因及不可抗力外，出现工作日日接通率低于 90%（含）以下，每出现 1 次，该指标扣 1 分。</p> <p>3、每月如因排班不合理或人员不到位等原因造成工作日日接通率低于 96%超过 3 次，每增加 1 次，该指标扣 1 分。</p> <p>第 2、3 项不叠加扣分。</p> <p>以上扣完为止。</p>
	10	平均等待时长=12366 热线和在线等待总时长 ÷ 12366 热线和在线人工接听量	平均等待时长不高于 30 秒	平均等待时长高于 30 秒的，每超过 1 秒，该指标分值扣 1 分。扣完为止。
咨询即时答复率	7	咨询即时答复率=(热线人工语音服务量中咨询类直接办结数量/热线人工语音服务量中咨询类总量)*100%。	咨询即时答复率不低于 90%（含）	咨询即时答复率低于 90%的，每下降 1%，该指标分值扣 1 分。扣完为止。
服务满意率	10	<p>“好差评”推送率=(热线推送“好差评”评价的数量/人工接听及外呼的业务记录数量)*100%</p> <p>答复好评率=(热线纳税人缴费人“好评”的数量/热线推送“好差评”评价的数量)*100%。</p>	<p>“好差评”推送率达福建省全省热线当季平均值，答复好评率达到 99%（含）以上</p>	“好差评”推送率未达到福建省全省热线平均值的，每下降 2%扣该指标分值 1 分；答复好评率未达到 99%的，每下降 1%扣该指标分值 1 分。扣完为止。
解答质量	5	总局、省局拨测得分=咨询答复准确率得分*40%+服务规范性得分*30%+小结规范性得分	得分高于 90 分（含）以上	总局、省局拨测平均得分低于 90 分的，该指标不得分。

		*30%		
	20	日常质检考核得分=咨询答复准确率得分*40%+服务规范性得分*30%+小结规范性得分*30% (含上级及本级质检,总局省局拨测录音不参与此项考核)		日常质检考核得分较目标值每下降1分的扣2分。质检数据通过系统取数,扣完为止。
业务培训	5	每日开展晨会夕课,每月不低于4次专项培训。	月均专项培训的培训次数不得低于投标文件所承诺的次数	每少一次培训扣0.5分,扣完为止。
业务测试通过率	8	业务测试通过率=通过业务测试的坐席人数/应参加业务测试坐席总数*100%	业务测试通过率不低于90%(含)	业务测试通过率低于90%的,每下降5%,该指标分值扣1分。扣完为止。
服务投诉	10	纳税人缴费人通过热线、网站、邮箱等方式对话务坐席服务质量的投诉,经调查属实的。	不得出现服务投诉	服务投诉每出现1次扣1分,扣完为止。造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分。
员工稳定性	10	计算每季员工离职人数	每季员工离职人数不超过1人	员工离职人数每季累计超过1人的,每增加1人,扣0.5分,扣完为止。

(三) 验收交付清单

各阶段验收时，中标人需提供阶段运行报告、培训考核记录、项目参与人员清单、离职人员情况说明及离职申请单等与考核内容相关材料，具体交付内容以采购人验收阶段要求为准，中标人应当予以配合，并按时将资料准备好。

★七、服务期

服务期限自合同规定服务期限生效起三年，合同采用一年一签方式，根据每个合同年度合同履行情况，决定是否续签或重新采购。因工作量的不确定性，采购人可以要求中标人对坐席岗位配备数量依据工作量的变化进行合理调整，并通过双方协商签订补充协议进行约定。

★八、验收安排

本项目招标的服务期限为三年，每 12 个月为一个服务周期。合同采用一年一签的方式，采购人将根据上级对项目资金使用规定、12366 转型升级对服务外包团队采购要求的变化以及合同期内合同履行情况进行验收考核的结果，决定是否续签或重新采购。合同期内，采购人每个服务周期内按季度对中标人进行 4 次考核验收，共安排 12 次验收，并出具季度验收报告，验收报告应包括采购需求“考核指标”中所有内容。

★九、付款方式

①根据中标人每个季度履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核季度支付当年度合同价款的 25%。付款时间为季度考核期结束，经采购人验收合格，在收到中标人出具的发票后 10 个工作日内，支付相应合同款项。

②付款安排：第一个服务周期共安排 4 次付款，经采购人验收合格，在收到中标人出具的发票后 10 个工作日内支付，每次支付第一个服务周期款项的 25%。第一个服务周期的付款时间如下：

第一次付款时间：合同期内第 4 个月；第二次付款时间：合同期内第 7 个月；第三次付款时间：合同期内第 10 个月；第四次付款时间：第一个服务周期结束后。

若双方续签第二、第三年合同，则第二、第三个服务周期参照第一个服务周期付款。

注：中标人向采购人申请支付每笔款项时均应向采购人提供书面付款申请报告及由中标

人开具的合法、有效、等额的正式发票。

上述款项由采购人转账支付至合同约定的中标人账户。

③付款结算

结算方式为：实际支付合同价款=季度合同款-坐席不到位违约金-服务质效违约金-影响宁德市税务局形象导致舆情事件违约金-上级部门通报批评违约金-其他违约金。实际验收并确认应付价款的具体结算规则如下：

(1) 坐席不到位违约金。首先根据坐席到位率计算人员违约金，如中标人不能按要求保证坐席足额到位将相应支付违约金并从当期合同款中扣除，即人员违约金=当年季度合同款×(1-坐席到位率)。坐席到位率按季考核，坐席到位率=坐席实际到位人数/合同约定最低人数，实际到位人数按季度每日到位人数平均值计算。

(2) 服务质效违约金。根据每季度服务质效考核分值计算服务质效违约金，服务质效违约金=(当年季度合同款-人员不到位违约金)×[1-(每季度服务质效考核分值/100分)]。

(3) 服务外包坐席出现影响宁德市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次按照当年季度合同款的1%支付违约金。

(4) 服务外包坐席出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被上级和地方政府部门通报批评的，经调查属实的，每次按照当年季度合同款的1%支付违约金。

(5) 违约违约金。中标人各类违约情况违约金，详见十一、违约责任(一)-(十)所列举的事项。

在依次扣减上述相应款项后，采购人于每季度第一个月对上一季度服务工作进行验收并结算应付款项，确认无误后支付上一季度应付的结算款项。

★十、其他要求

(一) 项目保密要求

1. 中标人应对在本合同签订或履行过程中所接触的采购人信息，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。

2. 中标人在使用采购人为中标人及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及采购人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、公开或传播采购人的信息；
- (2)未经采购人书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经采购人书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所；
- (4)未经采购人书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)采购人以书面形式提出的其他保密措施。

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。

4. 如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

(二) 安全管理要求

(1) 中标人应对服务外包坐席加强网络安全管理，必须按照要求签订保密协议和网络安全承诺书，进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育，中标人要保证坐席背景符合要求。中标人设备运维人员须向宁德市税务局信息中心报备并接受统一管理。

(2) 中标人未经采购人同意，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁税务数据，并严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，履行责任义务，切实加强个人信息保护。

(3) 严格区分内外网。为保证安全，在服务期间，中标人的所有终端必须经过采购人安全处置后方可使用，并履行报备手续，严禁私自接入相关网络及设备。在服务期及服务期结束后的 1 个月内不得带离办公地点。采购人有权对终端的安全设置进行检查和加固，终端离场时需要经采购人审批，由采购人对硬盘进行格式化或对使用过的硬盘进行拆卸并封存，中标人不得拒绝。

(4) 中标人要对服务外包人员投保人身意外险。服务外包坐席在 12366 工作期间发生工伤、经济补偿、劳动纠纷等问题均由中标人承担。

★十一、违约责任

(一) 合同签订后，合同约定的服务期限起算日起中标人应提供 15 个符合条件的外包服务岗位，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付合同总价款的千分之一作为违

约金，若逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付合同总金额的20%作为违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，中标人应当予以补足。

（二）中标人当季服务质效考核得分低于80分的，采购人要求中标人查找原因并于采购人通知期限内整改，逾期未整改的或整改一次后仍不能符合要求的，采购人有权单方面解除合同，中标人应向采购人支付当年合同总价的10%作为违约金。

（三）中标人未履行合同约定及招投标承诺函的，采购人要求中标人在指定期限内整改，中标人逾期未整改的，每逾期一日，按照当季合同价款的1%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失；逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人向采购人支付当年合同总价的10%作为违约金。

（四）中标人提供的坐席违反采购人的保密制度和安全管理制度的，采购人要求中标人立即撤换有关坐席，中标人应将对相关人员的处理意见于三个工作日内报采购人，对于由此给采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任，每出现一次，中标人应按照当年合同总价的5%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

（五）中标人发生信息安全事故，如信息泄露、数据丢失、数据篡改等，每发生一次中标人应按照当年合同总价的5%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失；造成严重后果的（包括但不限于发生重大投诉或舆情事件给采购人造成名誉或经济损失），采购人有权终止合同并追究中标人相关法律责任。

（六）中标人对经采购人考核不达标的及发生重大投诉或舆情事件给采购人造成名誉或经济损失的人员，应按照采购人的要求予以处理，未按照采购人要求处理的，采购人除有权选择解除合同外，中标人还应按照合同总金额的5%向采购人支付违约金，并根据损失情况进行赔偿。

（七）中标人丧失服务资质的，采购人有权立即与中标人解除合同，中标人应返还未履行期间的服务费，并按合同总额的10%向采购人支付违约金，因此给采购人造成损失，中标人应承担赔偿责任。

（八）中标人未按考核指标开展业务培训的，按考核所扣分值支付违约金，并从当期应付合同款中扣除，应付合同款不足以扣除的，中标人应另行支付。

（九）除本合同另有约定外，任何一方不得无故解除合同，违约方应承担由此造成的损

失并向守约方支付合同总金额 10%的违约金。

本条前述发生采购人单方面通知解除合同情形的，在采购人确定新的中标人进入之前，中标人仍应按合同约定履行，延续服务工作的义务直至新的中标人进入工作为止。

（十）违约方除承担上述违约责任外，还应当承担守约方为主张权利而支出的诉讼费、律师费、公告费、保全费、保全保险费、鉴定费等合理费用。

（十一）如遇政府或上级主管部门政策变更等情况，导致本项目合同内容发生重大变化的，将根据新的政策规定进行相应调整或终止，双方不因此承担违约责任。