

招标文件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局 2024 年度服务外包项目、
国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包采购项目、
国家税务总局莆田市城厢区税务局 2024 年服务外包项目

项目编号：FJ2024-DLGK-C0098-B00、FJ2024-DLGK-C0097-B00、
FJ2024-DLGK-C0100-B00

采购人：国家税务总局莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家税
务总局莆田市城厢区税务局

采购代理机构：福建盛鑫招标代理有限公司

国家税务总局莆田市荔城区税务局

国家税务总局莆田市秀屿区税务局

国家税务总局莆田市城厢区税务局

2024 年 12 月 04 日

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	7
一、总则	14
二、招标文件	15
三、投标文件	16
四、投标文件递交	17
五、开标与评标	18
六、中标和合同	21
七、询问和质疑	22
八、其他	23
第三章 评标方法及标准	24
第四章 政府采购合同文本	37
第五章 投标文件格式	37
第六章 项目采购需求	84

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局莆田市荔城区税务局 2024 年度服务外包项目、国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包采购项目、国家税务总局莆田市城厢区税务局 2024 年服务外包项目 招标项目的潜在投标人应在（福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路 79 号福建外运大厦七层）获取招标文件，并于 2024 年 12 月 26 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：FJ2024-DLGK-C0098-B00、FJ2024-DLGK-C0097-B00、FJ2024-DLGK-C0100-B00

项目名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局 2024 年度服务外包项目、国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包采购项目、国家税务总局莆田市城厢区税务局 2024 年服务外包项目

预算金额：21,920,000.00 元（人民币）

最高限价（如有）：21,920,000.00 元（人民币）

采购需求：

采购包	预算单位	品目号	标的名称	采购内容及要求	最高限价（万元）	服务期限
1	国家税务总局莆田市荔城区税务局	1-1	办税服务厅非执法类辅助性服务	为需求单位在指定地点提供窗口服务、导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息采集录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	750	服务期两年，合同一年一签
		1-2	其他服务	提供司机驻点服务，根据需求单位的调度安排按时完成出车保障服务。执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；执行出车任务后，进行车辆的清洁和日常维护工作。按需求单位车辆管理规定做好行车记录工作，按时办理车辆年检和其他车务手续等。		

2	国家税务局 莆田市 秀屿区 税务局	2-1	非执法类辅助性服务	为需求单位在指定地点提供窗口服务、导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	488	合同签订之日起 26 个月
		2-2	其他服务	（1）机动车驾驶服务：负责公务车辆、执法车辆驾驶和保障等； （2）文印文员服务：负责文件收发、登记、跟踪工作；负责区局材料的排版、印刷、装订工作；负责区局会议座次表的制作、安排、校对等。		
注：本采购包整体服务时间为合同签订之日起 26 个月，服务合同共分两期签订（本采购包整体服务时间为 26 个月，服务合同共分两期签订，第一期服务时间为合同签订之日起 12 个月，第二期为自第 13 个月起的剩余服务期限。）						
3	国家税务局 莆田市 城厢区 税务局	3-1	办税服务非执法类辅助性服务	在需求单位指定地点提供导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	954	合同签订之日起 3 年，合同一年一签

合同履行期限：自合同生效之日起至合同约定的合同义务履行完毕。

本项目（不接受）联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供下列证明材料（复印件均加盖公章，原件备查）：

- (1) 投标人符合国家有关法律规定，同时满足本项目资格条款要求、在中国境内（指关境内）注册的供应商为投标人，须提供合格有效的营业执照副本复印件、税务登记证副本复印件，或提供三证合一的营业执照副本复印件。
- (2) 投标人的财务状况报告：提供经会计师事务所审计的 2023 年度的财务报告（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银行出具的资信证明文件等；如投标人为当年度新成立公司的，应提供于公司成立之日后的

财务报表)；

- (3) 投标人依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金：2024年3月以来不少于1个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）和依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法免税或不需要纳税或不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；若为投标截止时间的当月成立的投标人，提供医社保增员材料视为满足该条件；
- (4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由投标人根据项目需求提供证明材料）。
- (5) 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；
- (6) 投标人提供无行贿犯罪记录承诺函，格式自拟。
- (7) 投标人应当提供企业自律规范承诺函和承诺企业为自主经营管理，且在项目服务过程中不得出现分包、转包、变相转包或以他人身份挂靠等情形。承诺函模板可自行拟定，需加盖投标人单位公章。（本承诺函仅针对采购包2、采购包3）。
- (8) 如由授权代表前来报价，须提供法定代表人授权书原件，如由法定代表人前来参加报价无需提供。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目非专门面向中小企业采购。

3、根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。

4. 本项目的特定资格要求：投标人应提供人力资源服务许可证。

5. 本项目不接受联合体投标。

注：1. 以上资格条件，除要求提供原件外，各投标人须提供有效证明文件复印件，原件备查。2. 除(7)以外其余资格条款适用于所有采购包。

三、获取招标文件

时间：2024年12月06日至2024年12月12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08:00至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路79号福建外运大厦七层

方式：①直接至我司现场获取招标文件的，须至我司填写《购买招标文件登记表》；②通过电子邮

件获取招标文件的，须将《购买招标文件登记表》填写清楚并加盖公章后扫描发送至我公司邮箱（fjsxzb@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：¥0.0 元，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2024年12月26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：福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路79号福建外运大厦七层

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：国家税务总局莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家税务总局莆田市城厢区税务局

地址：福建省莆田市秀屿区笏石镇秀屿大道99号、福建省莆田市城厢区荔城中大道1939号、福建省莆田市城厢区南门西路1119号

联系方式：蔡工、0591-63118638

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：福建盛鑫招标代理有限公司

地址：福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路79号福建外运大厦七层

联系方式：高梦思、蓝斌、郑淑明 0591-83508520 转 8655

3. 项目联系方式

项目联系人：高梦思、蓝斌、郑淑明

电话：0591-83508520 转 8655

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局 2024 年度服务外包项目、国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包采购项目、国家税务总局莆田市城厢区税务局 2024 年服务外包项目
		项目编号： <u>FJ2024-DLGK-C0098-B00</u> 、 <u>FJ2024-DLGK-C0097-B00</u> 、 <u>FJ2024-DLGK-C0100-B00</u>
		项目预算：21,920,000.00 元（人民币） 采购包 1：7,500,000.00 元 采购包 2：4,880,000.00 元 采购包 3：9,540,000.00 元
		最高限价：21,920,000.00 元（人民币） 采购包 1：7,500,000.00 元 采购包 2：4,880,000.00 元 采购包 3：9,540,000.00 元
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家税务总局莆田市城厢区税务局 地址：福建省莆田市秀屿区笏石镇秀屿大道 99 号、福建省莆田市城厢区荔城中大道 1939 号、福建省莆田市城厢区南门西路 1119 号 联系人：蔡工 联系电话：0591-63118638
5	采购代理机构	名称： <u>福建盛鑫招标代理有限公司</u> 地址： <u>福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路 79 号福建外运大厦七层</u> 联系人： <u>高梦思、蓝斌、郑淑明</u> 联系方式： <u>0591-83508520 转 8655</u> 邮箱： <u>fjsxzb@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	本项目为服务类采购项目，对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。
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、非关键性工作分包： 采购包 1、采购包 2、采购包 3： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例）
10	核心产品	货物类项目填写此栏 <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 产品名称： 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参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。 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。
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： 2024年12月06日至2024年12月12日 每天上午 08:00 至 12:00，下午 14:30 至 17:30（北京时间，法定节假日除外） 地点： 福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路 79 号福建外运大厦七层 方式： ①直接至我司现场获取招标文件的，须至我司填写《购买招标文件登记表》；②通过电子邮件获取招标文件的，须将《购买招标文件登记表》填写清楚并加盖公章后扫描发送至我公司邮箱（fjsxzb@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
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
16	投标文件组成	<p>商务部分</p> <p>一、资格证明文件：</p> <p>1.★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件；</p> <p>2.★财务状况报告：提供经会计师事务所审计的 2023 年度的财务报告（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银行出具的资信证明文件等；如投标人为当年度新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表）；</p> <p>3.★投标人依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金：2024 年 3 月以来不少于 1 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）和依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法免税或不需要纳税或不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；若为投标截止时间的当月成立的投标人，提供医社保增员材料视为满足该条件；</p> <p>4.★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的的证明材料（由投标人根据项目需求提供证明材料）；</p> <p>5.★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>6.★投标人提供无行贿犯罪记录承诺函，格式自拟；</p> <p>7.★投标人应当提供企业自律规范承诺函和承诺企业为自主经营管理，且在项目服务过程中不得出现分包、转包、变相转包或以他人身份挂靠等情形。承诺函模板可自行拟定，需加盖投标人单位公章。（本承诺函仅针对采购包 2、采购包 3）。</p> <p>8.★如由授权代表前来报价，须提供法定代表人授权书原件，如由法定代表人前来参加报价无需提供。</p> <p>9.★根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>

		<p>11.★本项目的特定资格要求：投标人应提供人力资源服务许可证。</p> <p>12.★本项目（不接受）联合体投标。</p> <p>注：1.以上资格条件，除要求提供原件外，各投标人须提供有效证明文件复印件，原件备查。2.除(7)以外其余资格条款适用于所有采购包。</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.投标人认为需要提供的其它说明和资料；</p>
	技术部分	<p>1.技术条款偏离表；</p> <p>2.提供投标响应中要求的方案；</p> <p>3.投标人认为需要提供的其它说明和资料；</p>
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算90日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>投标截止时间和开标时间：2024年12月26日09点00分（北京时间）</p> <p>开标方式：线下开标</p> <p>提交投标文件地点：福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路79号福建外运大厦七层</p> <p>开标室</p> <p>开标地点：福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路79号福建外运大厦七层开标室</p> <p>联系电话：0591-83508520转8655</p>
19	投标保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>(1) 金额： 采购包1、采购包2、采购包3：人民币___/___元。</p> <p>(2) 提交方式：___/___</p> <p>收款账户：<u>福建盛鑫招标代理有限公司</u></p> <p>开户银行：<u>中国邮政储蓄银行股份有限公司福建省分行（营业部）</u></p> <p>银行账户：<u>9350 0301 0018 0789 03</u></p>
20	不予退还投标保证金的情形	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p>

		<p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a.除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b.未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p>
21	信用记录审查	<p>其他不予退还投标保证金的情形：无</p> <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），对投标人截止至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 <u>20%</u>的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>根据财政部、工业和信息化部关于发布《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财</p>

		库（2022）19号）规定，对于承接本项目服务的小型 and 微型企业，在价格评审时给予 10%~20%的扣除，本项目的扣除比例为 20%，用扣除后的价格参与评审。对于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（含）的，对大中型企业的报价扣除比例为 4%—6%，本项目扣除比例为 6%，用扣除后的价格参与评审。本项目为服务类采购项目，对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。
23	支持监狱企业发展	根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照 投标人须知前附表第 22 项 享受价格扣除政策。
24	促进残疾人就业	根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照 投标人须知前附表第 22 项 享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包 1、采购包 2、采购包 3：<u>不适用于本项目。</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>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1、采购包2、采购包3：无。</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"/> 本项目采购包 1、采购包 2、采购包 3 采用综合评分法，其中采购包 1、采购包 2、采购包 3 分值设置：价格分值为 <u>15</u> 分，其他因素分值为 <u>85</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 %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。
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>国家税务总局莆田市荔城区税务局/国家税务总局莆田市秀屿区税务局/国家税务总局莆田市城厢区税务局/福建盛鑫招标代理有限公司</u></p> <p>（3）联系电话：<u>0591-83508520 转 8655</u></p> <p>（4）通讯地址：<u>福建省福州市鼓楼区鼓东街道湖东路 79 号福建外运大厦七层</u></p> <p>（5）电子邮箱：<u>fjsxzb@163.com</u></p>

29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>(1) 正本 <u>1</u> 份、副本 <u>7</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>1</u> 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：本项目三个合同包的中标服务费共计收取 6 万元整，三个合同包的中标人分别按照中标金额比例支付对应的招标代理服务费，中标人应以转帐或电汇等非现金形式一次性向招标代理机构缴纳招标代理服务费。</p> <p>收款账户：福建盛鑫招标代理有限公司</p> <p>开户银行：中国邮政储蓄银行股份有限公司福建省分行（营业部）</p> <p>银行账户：9350 0301 0018 0789 03</p>
31	其他补充事项	<p>其他补充事项：<u>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，均不适用于本项目。（若有矛盾，以此为准。）</u></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莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家税务总局莆田市城厢区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家税务总局莆田市城厢区税务局预算。

2. 合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

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

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

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

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

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

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、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对标评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：**采购包1、采购包2、采购包3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 各项采购包评审因素的设置如下：

采购包 1：

A：价格部分评分 满分 15 分。

B：商务部分评分 满分 30 分。

C：技术部分评分 满分 55 分。

序号	评标项目	评标权重	指标要求
A	投标报价	15分	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，有可能影响服务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。
B	B1 企业认证	6分	投标人提供有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书，每提供一类得 3 分，本项最高可得 6 分。 注：须提供有效期内的相关证书复印件或国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)【或中国合格评定国家认可委员会(https://www.cnas.org.cn)】网站的下载网页并注明网址，否则不得分。
	B2 人员投保	6分	投标人承诺中标后，为本采购包的服务外包人员购买人身意外伤害险情况进行评分： 30万 ≤ 承诺保险赔偿金额 < 60万，得2分； 60万 ≤ 承诺保险赔偿金额 < 100万，得4分； 100万 ≤ 承诺保险赔偿金额，得6分；

			<p>本项最高可得 6 分。</p> <p>注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章。</p>
	B3 公共 责任 风险 控制	6分	<p>投标人承诺中标后，在服务有效期内为服务项目购买公共责任险情况进行评分： 100万≤投保公众责任险累计赔偿限额<300万，得2分； 300万≤投保公众责任险累计赔偿限额<600万，得4分； 600万≤投保公众责任险累计赔偿限额，得6分；</p> <p>本项最高可得 6 分。</p> <p>注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章。</p>
	B4 服务 响应 承诺 情况	4分	<p>根据各投标人提供服务响应承诺情况（包括但不限于服务响应时间短等），投标人收到采购人通知（电话或书面）后在 1 小时内（包含 1 个小时）到达采购人办公地点得 4 分；超过 1 小时但在 2 小时内（包含 2 个小时）到达得 2 分。本项最高可得 4 分。注：投标人需提供承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章，否则不得分。</p>
	B5 项目 案例	4分	<p>投标人提交 2021 年 1 月 1 日（含）以来通过各类采购取得的服务外包项目案例，每提供一份得 1 分，本项最高可得 4 分。</p> <p>注：同一个被服务单位（以合同签订的不同法人主体作为不同的被服务单位）只按一项案例计算。需提供中标（成交）通知书或合同复印件为佐证材料并加盖公章，未提供不得分。</p>
	B6 项目 满意 度评 价	4分	<p>投标人提供 2021 年 1 月 1 日（含）以来通过各类采购取得的服务外包项目满意度评价表，每提供一份优秀等肯定性评价的满意度评价表得 1 分，本项最高可得 4 分。</p>
各投标人的商务部分得分 B=B1+B2+B3+B4+B5+B6			
C	C1 需求	4分	<p>评委会根据投标人提供的需求理解及总体服务方案（包括①针对本采购包的详细项目需求分析、②针对本采购包的服务实施方案两个模块）的完整性、科学性、</p>

理解及总体服务方案		可操作性，进行综合评分：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得 4 分。
C2 劳资纠纷方案	4 分	评委会根据投标人针对本采购包可能出现劳资纠纷的情况提供预案解决方案（包括①辞退和辞职、离职发生的争议、②经济补偿或者赔偿金等发生的争议两个模块）的完整性、科学性、可操作性，进行综合评分：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分，本项最高可得 4 分。
C3 人员管理方案	10 分	评委会根据投标人针对本服务外包项目制定整体的人员管理方案（包括①人员招聘机制、②人员培训方案、③人员考核方案、④人员补充方案、⑤人员淘汰机制五个模块）的完整性、科学性、可操作性，进行综合评分：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得 10 分。
C4 薪酬管理及员工权益保障方案	8 分	评委会根据投标人针对本服务外包项目制定薪酬管理制度及员工权益保障方案（包括①工资及社保等薪酬管理制度、②薪酬的发放方案、③员工权益保障、④相关档案管理制度四个模块）的完整性、科学性、可操作性，进行综合评分：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得 8 分。
C5 服务质量保障措施	10 分	评委会根据投标人制定服务质量保障措施（包括①内控制度体系、②服务人员业务能力保障、③服务质量现场控制措施、④服务质量反馈及改良机制、⑤监督检查五个模块）的完整性、科学性、可操作性，进行综合评分：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得

			10分。
C6	应急处理方案	8分	评委会根据投标人针对本项目可能发生的重大事件制定有效的应急方案(包括①重大安全因素分析、②制定应急预案的原则、③外部联系协调措施、④常见事故救援应急预案四个模块)的完整性、科学性、可操作性,进行综合评分:方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得2分,方案仅笼统描述,针对性和操作性较弱、可行性一般的得1分,未提供的不得分。本项最高可得8分。
C7	保密工作管理方案	8分	评委会根据投标人制定保密工作管理方案(包括①开展保密教育的周期及方式、②日常工作涉及保密事项及管理措施、③违反保密原则的处罚、④工作交接程序四个模块)的完整性、科学性、可操作性,进行综合评分:方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得2分,方案仅笼统描述,针对性和操作性较弱、可行性一般的得1分,未提供的不得分。本项最高可得8分。
C8	投诉管理方案	3分	根据投标人提供的采购人针对服务外包人员服务态度、服务能力、服务质量等方面的投诉管理方案的科学性、严密性、可操作性,进行综合评分。评委会依据方案内容进行评审:内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得3分,方案仅笼统描述,针对性和操作性较弱、可行性一般的得1分,未提供的不得分。本项最高可得3分。
各投标人的技术部分得分 $C=C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8$			
各投标人的最终得分为 $A+B+C$			
<p>注:评分项中涉及的相关证明材料(如证书、公告、合同、通知书、验收证书、荣誉证明等)若有属于“可以通过互联网或者相关信息系统查询的信息”,投标人可不提供复印件,提供查询网址链接、证书编号(或提供查询所需信息)视同响应评分项要求。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。此条款表述若与上述评分项表述有矛盾,以此条款为准。</p>			

采购包2:

A: 价格部分评分 满分15分

B: 商务部分评分 满分30分

C: 技术部分评分 满分55分

序号	评标项目	评标权重	指标要求
A	投标价格	15分	<p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格分值</p> <p>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。</p> <p>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，有可能影响服务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。</p>
B	B1 服务外包案例	6分	<p>投标人自 2021 年 1 月 1 日（含）以来，有 1 个已完成或正在履约的服务外包人员项目案例的，得 2 分，最多得 6 分。</p> <p>注：同一个被服务单位只选取一项案例计算。需提供合同复印件、部分收款凭证复印件为佐证材料并加盖公章。</p>
	B2 企业证书	6分	<p>投标人取得质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书的，每提供一个得3分，最高得6分。</p> <p>注：需提供有效期内的相关证书复印件或国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)或中国合格评定国家认可委员会(https://www.cnas.org.cn)网站的下载网页并注明网址，否则不得分。</p>
	B3 人员投保	6分	<p>投标人承诺中标后，为提供给本采购包的服务外包人员购买人身意外伤害险情况进行评分：</p> <p>30万 ≤ 承诺保险赔偿金额 < 60万，得2分；</p> <p>60万 ≤ 承诺保险赔偿金额 < 100万，得4分；</p> <p>100万 ≤ 承诺保险赔偿金额，得6分；</p> <p>注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章；若投标人中标后未履行承诺，视为违约，采购人有权单方面解除合同并追究违约责任。</p>
B4 公共	6分	<p>投标人应承诺中标后，在服务有效期内应为本采购包服务项目购买公共责任险情况进行评分：</p>	

	责任风险控制		<p>100万≤投保公众责任险累计赔偿限额<300万，得2分；</p> <p>300万≤投保公众责任险累计赔偿限额<600万，得4分；</p> <p>600万≤投保公众责任险累计赔偿限额，得6分；</p> <p>注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章；若投标人中标后未履行承诺，视为违约，采购人有权单方面解除合同并追究违约责任。</p>
	B5 服务保障	6分	<p>投标人可根据以下内容提供承诺函（格式自拟）：</p> <p>1. 采购人因工作需要，需要临时增加服务外包人员时，在1个工作日内能从外部调配人手满足采购人需求且不额外收取费用的，得3分；</p> <p>2. 发生人员离职等原因造成服务外包人员空缺，能在3个工作日内补齐人员的，得3分；</p> <p>注：投标人需提供承诺函（格式自拟）并加盖公章，未提供承诺函不得分。</p>
各投标人的商务部分得分 B=B1+B2+B3+B4+B5			
C	C1 经营管理方案	6分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目设计一套整体的可行性方案。方案至少包括①监督机制、②沟通协作制度、③服务外包人员体检周期、④意见反馈渠道、⑤团队建设管理、⑥项目责任主体。评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容完整可行的得1分，可行性一般的得0.5分，未提供的不得分，本项最高可得6分。</p>
	C2 人员保障方案	6分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目制定一套整体的人员保障方案，方案至少包括①分工协作机制、②应急人员调配方案、③人员招聘机制、④人才储备管理方式及储备数量、⑤人员补充方案、⑥人才吸纳计划及培养方案，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.5分，未提供的不得分，本项最高可得6分。</p>
	C3 服务质量保障	5分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目制定服务质量保障方案，方案内容至少包括①综合管理服务、②涉税咨询及辅导服务等，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容完整可行的得2.5分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得1.3分，未提供的不得</p>

方案		分，本项最高可得 5 分。
C4 薪酬 管理 制度 及员 工权 益保 障方 案	8 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定的薪酬管理制度及员工权益保障方案，方案内容至少包括①工资、社保等薪酬制度。②加班、延时服务等额外工作量补偿报酬制度。③工会等福利制度。④伙食、住宿等员工权益保障制度。评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得 8 分。
C5 人员 培训 方案	6 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定人员培训方案，方案至少包括①培训实施细则、②培训实施要点、③培训周期方案、④不同岗位培训内容方案、⑤培训考核方案、⑥培训预期效果，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 1 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 0.5 分，未提供的不得分。本项最高可得 6 分。
C6 安全 管理 方案	6 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定安全管理方案，方案至少包括①人员安全管理方案、②信息安全管理方案、③其他安全管理方案，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 1 分，未提供的不得分。本项最高可得 6 分。
C7 投诉 处理 方案	6 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定投诉处理方案，方案应包括①投诉管理体系、②接到投诉的响应时间、③解决方案、④应急措施、⑤人员处罚机制，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 1.2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 0.6 分，未提供的不得分。本项最高可得 6 分。
C8 人员	6 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定人员考核方案，方案应包括①考核标准、②月度及年度考核细则、③奖惩方式、④人员淘汰机制等，评标委员会依据方案

考核方案		内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 1.5 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 0.8 分，未提供的不得分。本项最高可得 6 分。
C9 保密方案	6 分	投标人针对本采购包服务外包项目制定保密方案，方案应包括①服务外包人员开展保密教育的周期及方式、②违反保密原则的处罚、③档案管理制度、④日常数据管理措施、⑤工作交接程序，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得 1.2 分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得 0.6 分，未提供的不得分。本项最高可得 6 分。

各投标人的技术部分得分 $C=C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8+C9$

各投标人的最终得分为 $A+B+C$

注：评分项中涉及的相关证明材料（如证书、公告、合同、通知书、验收证书、荣誉证明等）若有属于“可以通过互联网或者相关信息系统查询的信息”，投标人可不提供复印件，提供查询网址链接、证书编号（或提供查询所需信息）视同响应评分项要求。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。此条款表述若与上述评分项表述有矛盾，以此条款为准。

采购包3：

A：价格部分评分 满分15分

B：商务部分评分 满分30分

C：技术部分评分 满分55分

序号	评标项目	评标权重	指标要求
A	A1 报价	15分	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值</p> <p>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。</p> <p>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，有可能影响服务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。</p>

B	B1 服务 外包 案例	6分	<p>投标人自 2021 年 1 月 1 日（含）以来，有 1 个已完成或正在履约的服务外包人员项目案例的，得 2 分，最多得 6 分。</p> <p>注：同一个被服务单位只选取一项案例计算。需提供合同复印件、部分收款凭证复印件为佐证材料并加盖公章。</p>
	B2 企业 证书	6分	<p>投标人取得质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书的，每提供一个得3分，最高得6分。</p> <p>注：需提供有效期内的相关证书复印件或国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)或中国合格评定国家认可委员会(https://www.cnas.org.cn)网站的下载网页并注明网址，否则不得分。评标过程中如发现投标人提供的证书复印件中信息与下载网页不一致的，本项不得分。</p>
	B3 人员 投保	6分	<p>投标人应承诺中标后，为提供给本采购包的服务外包人员购买人身意外伤害保险情况进行评分：</p> <p>30万≤承诺保险赔偿金额<60万，得1分；</p> <p>60万≤承诺保险赔偿金额<100万，得3分；</p> <p>100万≤承诺保险赔偿金额，得6分；</p> <p>注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章；若投标人中标后未履行承诺，视为违约，采购人有权单方面解除合同并追究违约责任。</p>
	B4 公共 责任 风险 控制	6分	<p>投标人承诺中标后，在服务有效期内应为服务项目购买公共责任险情况进行评分：</p> <p>100万≤投保公众责任险累计赔偿限额<300万，得1分；</p> <p>300万≤投保公众责任险累计赔偿限额<600万，得3分；</p> <p>600万≤投保公众责任险累计赔偿限额，得6分；</p>

			注：投标人需提供书面承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章。投标人需在合同签订后10个工作日内，向采购人提供保单或保险合同、购买发票等相关证明文件的复印件并加盖公章；若投标人中标后未履行承诺，视为违约，采购人有权单方面解除合同并追究违约责任。
	B5 服务 保障	6分	<p>投标人可根据以下内容提供承诺函（格式自拟）：</p> <p>1. 采购人因工作需要，需要临时增加服务人员时，在1个工作日内能从外部调配人手满足采购人需求且不额外收取费用的，得3分；</p> <p>2. 发生人员离职等原因造成服务人员空缺，能在3个工作日内补齐人员的，得3分；</p> <p>注：投标人需提供承诺函（格式自拟）并加盖公章，未提供承诺函不得分。</p>
各投标人的商务部份得分B=B1+B2+B3+B4+B5			
C	C1 经营 管理 方案	6分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目设计一套整体的可行性方案。方案至少包括①监督机制、②沟通协作制度、③服务外包人员体检周期、④意见反馈渠道、⑤团队建设管理、⑥项目责任主体。评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.5分，未提供的不得分，本项最高可得6分。</p>
	C2 人员 保障 方案	6分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目制定一套整体的人员保障方案，方案至少包括①分工协作机制、②应急人员调配方案、③人员招聘机制、④人才储备管理方式及储备数量、⑤人员补充方案、⑥人才吸纳计划及培养方案，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.5分，本项最高可得6分。</p>
	C3 服务	8分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目制定服务质量保障方案，方案内容至少包括①综合管理服务、②涉税咨询及辅导服务，评标委员会依据方案内容的完整性、科</p>

质量保障方案		学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得4分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得2分，未提供的不得分，本项最高可得8分。
C4 人员培训方案	6分	投标人针对本采购包服务外包项目制定人员培训方案，方案至少包括①培训实施细则、②培训实施要点、③培训周期方案、④不同岗位培训内容方案、⑤培训考核方案、⑥培训预期效果，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.5分，未提供的不得分，本项最高可得6分。
C5 安全管理方案	6分	投标人针对本采购包服务外包项目制定安全管理方案，方案至少包括①人员安全管理方案、②信息安全管理方案、③其他安全管理方案，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：方案中每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得2分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得1分，未提供的不得分，本项最高可得6分。
C6 投诉处理方案	6分	投标人针对本采购包服务外包项目制定投诉处理方案，方案应包括①投诉管理体系、②接到投诉的响应时间、③解决方案、④应急措施、⑤人员处罚机制，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1.2分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.6分，未提供的不得分，本项最高可得6分。
C7 人员考核方案	9分	投标人针对本采购包服务外包项目制定人员考核方案，方案应包括①考核标准、②月度考核细则、③年度考核细则、④奖惩方式、⑤人员淘汰机制等，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1.8分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.9分，未提供的不得分，本项最高可得9分。

C8 保密 方案	8分	<p>投标人针对本采购包服务外包项目制定保密方案，方案应包括①服务外包人员开展保密教育的周期及方式、②违反保密原则的处罚、③档案管理制度、④日常数据管理措施、⑤工作交接程序，评标委员会依据方案内容的完整性、科学性、可操作性进行评审：每个模块提供的内容与要点相符、措施具体针对性、完整可行的得1.6分，方案仅笼统描述，针对性和操作性较弱、可行性一般的得0.8分，未提供的不得分，本项最高可得8分。</p>
----------------	----	---

各投标人的商务部份得分 $C=C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8$

各投标人的最终得分为 $A+B+C$

注：评分项中涉及的相关证明材料（如证书、公告、合同、通知书、验收证书、荣誉证明等）若有属于“可以通过互联网或者相关信息系统查询的信息”，投标人可不提供复印件，提供查询网址链接、证书编号（或提供查询所需信息）视同响应评分项要求。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。此条款表述若与上述评分项表述有矛盾，以此条款为准。

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	<p>本项目非专门面向中小企业采购项目。对小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。监狱企业、残疾</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。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。供应商根据实际情况提供对应材料(格式详见投标文件格式):1. 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):2. 监狱</p>
促进残疾人就业政策		
支持监狱企业发展政策		

	人福利性单位 视同小、微企业。	企业证明文件[监狱企业投标的，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];3. 残疾人福利性单位声明函(残疾人福利性单位投标的，提交该函)：
--	--------------------	---

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每个采购包推荐中标候选人的数量： 1 家。

2.4.3每个采购包中标人数量： 1 家。

中标候选人并列的，按照技术得分由高到低的方式确定中标人。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（如需要，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有关规定。

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）

（货物类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
供货期限		
质保期		
...		

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2.分项报价表

2.1 分项报价表

(货物类项目适用)

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

序号	货物名称	品牌	生产厂家	规格型号	单价	数量	合计	备注
1								
2								
3								
⋮								
备品备件(包括专用工具等)								
耗材								
货物费合计								
包装运输费	包装费			安装调试费	安装费			
	运输费				调试费			
	装卸费				⋯			
	保险费				小计			
	⋯				培训费			
	小计			售后服务费	技术服务费			
其他费用	代理费				⋯			
	⋯							
	小计			小计				

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：_____

2.2 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

序号	项目名称	内容描述	...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 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

根据资格条件要求提供书面说明。

5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 营业执照

5-8 人力资源服务许可证

5-9 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。

5-10 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。

5-11 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

投标人应当提供企业自律规范承诺函和承诺企业为自主经营管理，且在项目服务过程中不得出现分包、转包、变相转包或以他人身份挂靠等情形。承诺函模板可自行拟定，需加盖投标人单位公章。（本承诺函仅针对采购包 2、采购包 3）

格式6 中小企业声明函（若有）

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。

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（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）行业；制造商为（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（若有）

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 案例一览表 (若有)

(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：附相关佐证材料

格式9 证书（若有）

格式 10 投标人认为需要提供的其他说明和资料（若有）

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 11 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 12 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案（若有）

货物说明一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	货物名称	制造商名称	型号规格	主要技术参数和技术指标	备注

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (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 13 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14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 15 投标人售后服务承诺

(示例略)

招标文件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局 2024 年度服务外包项目、国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包采购项目、国家税务总局莆田市城厢区税务局

2024 年服务外包项目

项目编号：FJ2024-DLGK-C0098-B00、FJ2024-DLGK-C0097-B00、

FJ2024-DLGK-C0100-B00

采购人名称：国家税务总局莆田市荔城区税务局、国家税务总局莆田市秀屿区税务局、国家

税务局莆田市城厢区税务局

采购代理机构：福建盛鑫招标代理有限公司

国家税务总局莆田市荔城区税务局

国家税务总局莆田市秀屿区税务局

国家税务总局莆田市城厢区税务局

2024 年 12 月 04 日

第六章 项目采购需求

一、项目概况（项目背景）

采购包 1：随着需求单位辖区内纳税人缴费人数量的增长，办税服务厅质量亟需进一步提质升级。为此，国家税务总局莆田市荔城区税务局拟将办税服务厅非执法类辅助性服务及其他服务项目（不少于 59 个岗位需求）对外公开招标采购，旨在提高纳税服务水平，展现基层税务机关良好的精神风貌。在合同履行期间，人员数量和岗位设置，按实际需求以需求单位通知确认为准。

采购包 2：国家税务总局莆田市秀屿区税务局管辖的纳税人数量、服务缴费人数较往年增长幅度大，办税服务厅、税悦工作室纳税服务及其他服务需求不断攀升，服务质量亟需进一步提质升级。需求单位拟将采购非执法类辅助性服务及其他服务项目，合计不少于 35 个岗位，本采购包最高限价为 488 万元。在合同履行期间，人员数量和岗位设置，按实际需求以需求单位通知确认为准。

采购包 3：国家税务总局莆田市城厢区税务局管辖的纳税人数量、服务缴费人数较往年增长幅度大，办税服务及其他服务需求不断攀升，服务质量亟需进一步提质升级。需求单位拟将办税服务非执法类辅助性服务项目，岗位数量不少于 50 人，服务期限为三年，经费最高限价每年 318 万元，三年合计 954 万元。对外公开招标采购，旨在提高纳税服务水平，保障区局工作高效运转，展现基层税务机关为纳税人优质服务的精神风貌。

二、技术要求

采购包 1

（一）采购内容

1. 办税服务厅非执法类辅助性服务及其他服务项目，具体采购内容如下：

采购包	项目名称	采购内容及要求	最高限价（万元）	数量
服务外包项目	办税服务厅非执法类辅助性服务	为需求单位在指定地点提供窗口服务、导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息采集录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	750	服务期两年，合同一年一签
	其他服	提供司机驻点服务，根据需求单位的调度安排按时完成出车保		

务	障服务。执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好； 执行出车任务后，进行车辆的清洁和日常维护工作。按需求单位车辆管理规定做好行车记录工作，按时办理车辆年检和其他车务手续等。		
---	--	--	--

2. 人员岗位及数量要求

服务类别	岗位	人员需求数量
办税服务厅非执法类辅助性服务	办税服务厅窗口服务	10 人
	行政服务中心窗口服务	9 人
	导税服务	10 人
	自助办税（费）辅导服务	3 人
	税费咨询服务	6 人
	涉税（费）宣传服务	9 人
	文书内勤服务	10 人
其他服务	司机	2 人
	合计	59 人

说明：因需求单位实际需要，服务项目及岗位人员数量有变化的，需求单位有权根据实际情况进行调整，并据实结算。

3. 本采购包最高限价包括所需人员基本工资、绩效考核、五险一金、管理费（含工会费、应缴税费、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用以及其他日常服务及各项用工风险应承担的费用以及不可预见风险等本采购包涉及的一切费用）。

费用名称	具体内容
人员薪酬	包括基本工资（含伙食补助）、绩效考核、五险一金等。 注：人员薪酬采取按月据实结算的方式。
管理费用	含工会费、应缴税费、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用、其他日常服务及各项用工风险应承担的费用以及不可预见风险等本采购包涉及的一切费用。

4. 投标人必须对招标采购包的所有内容进行投标响应，投标报价包括服务期限内的所有费用（如 3 表格所

示)；投标人分项报价须列出各项费用，有相关标准及依据的进行备注，投标分项报价表必须详细列明基本工资、绩效考核、五险一金、管理费用等所涉及的各项费用。各项费用不管是否在投标人报价书中单列，均视为报价总价中已包括该费用。

5. 投标人应确保所有服务外包人员每人每年的薪酬总额不得低于当年莆田市最低工资标准且不得低于同行业平均薪酬水平。投标人应为服务外包人员缴纳符合国家规定标准的“五险一金”。

6. 本采购包服务期间，需求单位无须另外向中标人支付规定之外的其他任何费用，如国家或地方相关部门出台政策，对税收、企业经营性费用、员工最低工资标准、社保缴纳基数及社会福利政策等方面进行了调整，费用的补缴或增加部分由中标人自行承担，需求单位不再增加或承担任何费用。

(二) 服务需求

服务种类	服务名称	服务内容
办税服务厅非执法类辅助性服务	服务态度	中标人为本采购包配备的人员应具备良好的服务态度，包括但不限于礼貌、耐心、细致等，与服务对象能进行良好的沟通，流畅应对各类涉税咨询，主动回应服务对象的需求和要求。
	服务效率	①能提供足够数量的服务外包人员，满足需求单位的需求； ②中标人应确保员工的培训和考核，保障服务质量，并遵守相关的法规和标准； ③提供的人员应服从领导指挥，具备较强的服务意识、心理承受能力和学习能力，具有一定问题分析能力，能快速响应服务对象的诉求。 ④服务外包人员应遵循着装管理办法（含税务制服、头花等仪容仪表要求，相关费用由中标人负责），不迟到、早退，不无故离岗。
	服务质量监控	①中标人应建立健全服务质量监控机制； ②中标人定期对服务外包人员服务质量进行评估，向需求单位提交评估报告，收集意见和反馈，及时改进服务； ③需求单位有权要求中标人提供服务质量报告和相关数据，以确保服务符合标准和要求； ④建立投诉处理机制，及时对投诉进行处理并改进。
		①中标人应确保薪酬管理系统的公开透明，根据服务人员的工作表现和市场行情，合理确定薪酬水平，及时发放工资福利；

	服务保障	<p>②服务人员变动或请假离岗连续超过一个月的，中标人应在接到需求单位通知的7个工作日内及时提供替代人选，确保提供不间断的服务；</p> <p>③服务人员应遵循保密规定，不得外传需求单位涉密信息。</p>
其他服务	服务质量	<p>①中标人为本采购包配备的驾驶员应保障出车前车况检查，确保无漏油、漏水、漏电情况，保持车容车貌整洁，车厢内无垃圾和异味；</p> <p>②提供的驾驶员应注重个人仪表，礼貌待人，不将个人情绪带入工作中；</p> <p>③提供的驾驶员应严格遵守保密制度，不得干预、外传公务事宜；</p> <p>④提供的驾驶员应熟悉行车路线，具备基本车辆故障判断力，及时完成公务出车任务；</p> <p>⑤提供的驾驶员应熟练办理车辆年检、保险等流程。</p>

中标人应在服务外包人员之中，选拔出1名项目主管人员，负责总体服务外包人员的日常管理工作，提升外包人员工作质效和工作积极性。

(三) 服务内容

1. 具体服务内容

1.1 办税服务厅非执法类辅助性服务

为需求单位在指定地点提供窗口服务、导税服务、税（费）咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、发票邮寄工作、协助做好业务档案资料的信息采集与录入、协助做好业务档案资料的整理、收发一般来信来函、收发报刊杂志等、办公用品管理、接听电话、接收传真、文印材料、做好会务保障、会议室调试、协助做好值班室日常管理、与外单位对接联系等服务。

1.2 其他服务

为需求单位在指定地点提供司机驻点服务，根据需求单位的调度安排按时完成出车保障服务。执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；执行出车任务后，进行车辆的清洁和日常维护工作。按需求单位单位车辆管理规定做好行车记录工作，按时办理车辆年检和其他车务手续等。

2. 服务人员要求

中标人应聘请满足需求单位需求人数的服务人员，完成需求单位要求的相关工作。同时，服务外包人员应具备以下条件：

2.1 办税服务厅非执法类辅助性服务

(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，自觉维护国家和单位利益，遵纪守法，自觉遵守和执行各项规章制度、职工行为规范，需提供服务外包人员的

户籍所在地派出所出具的无犯罪记录证明；

(2) 本科以上学历，其中财会、税收类专业可优先考虑，年龄不超过 35 周岁的人数占比不低于 60%；

(3) 身体健康，品行良好，思想端正，具有较强的语言表达能力、良好的沟通能力、思维反应能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

(4) 服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、安全防范意识、保密意识；

(5) 爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神。

2.2 其他服务

(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，自觉维护国家和单位利益，遵纪守法，自觉遵守和执行各项规章制度、职工行为规范，需提供服务外包人员的户籍所在地派出所出具的无犯罪记录证明；

(2) 年龄不超过 55 周岁；

(3) 执有 C1 或以上驾照，至少 2 年驾龄，具有良好的驾驶技术及较强的安全意识，熟知驾驶和车辆相关的知识和法律；

(4) 具备基本车辆故障判断能力，掌握一定的车辆机械故障处理技能，有能力在紧急情况下排除简单故障，确保车辆正常运行；

(5) 熟知、办理年检、保险等程序的办理流程；

(6) 无车辆驾驶安全责任事故；

(7) 身体健康，品行良好，思想端正，具有较好的语言表达能力、良好的沟通能力、思维反应能力、心理承受能力和学习能力；

(8) 服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、安全防范意识、保密意识；

(9) 爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神。

满足以上条件的人员必须在上岗前进行业务培训，并经需求单位组织考核，考试合格者方为符合条件。

采购包 2

(一)采购内容

1. 非执法类辅助性服务及其他服务项目

采购包	服务类别	采购内容及要求	最高限价（万元）	服务期限
国家税务总局莆田市秀屿区税务局纳税辅助性服务及其他服务外包项目	非执法类辅助性服务	为需求单位在指定地点提供窗口服务、导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	488	合同签订之日起 26 个月
	其他服务	（1）机动车驾驶服务：负责公务车辆、执法车辆驾驶和保障等； （2）文印文员服务：负责文件收发、登记、跟踪工作；负责区局材料的排版、印刷、装订工作；负责区局会议座次表的制作、安排、校对等。		
注：本采购包整体服务时间为合同签订之日起 26 个月，服务合同共分两期签订（本采购包整体服务时间为 26 个月，服务合同共分两期签订，第一期服务时间为合同签订之日起 12 个月，第二期为自第 13 个月起的剩余服务期限。）				

2. 预算费用

人员薪酬	包括基本工资(含伙食补助)、绩效工资、中标人承担的五险一金等。 注：人员薪酬采取按月据实结算的方式，即以当月各岗位实际用工人数*对应岗位人员薪酬的合计金额为准。
管理费用	含工会费、应缴税费、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用、其他日常服务及各项用工风险应承担的费用以及不可预见风险等本采购包涉及的一切费用。

3. 人员岗位及数量要求

服务类别	岗位	人员需求数量
非执法类辅助性服务	电话咨询座席服务	7 人

	行政服务中心窗口服务	5 人
	导税服务	7 人
	资料整理服务	1 人
	办税服务厅窗口服务	9 人
其他服务	文印文员	3 人
	驾驶员	3 人
合计		35 人

说明:因需求单位实际需要,服务项目及岗位人员数量有变化的,需求单位有权根据实际情况进行调整,并据实结算。

4. 报价要求

4.1. 投标人必须对招标采购包的所有内容进行投标响应,投标报价包括服务期限内的所有费用;投标人分项报价须列出各项费用的计算相关标准及依据,投标分项报价表必须详细列明人员薪酬、管理费用等所涉及的各项费用。各项费用不管是否在投标人报价书中单列,均视为报价总价中已包括该费用。

4.2. 投标人应确保所有服务外包人员的工资不得低于莆田市最低工资标准且不得低于同行业平均薪酬水平。

4.3. 本采购包服务期第一期所需服务外包人员 35 人,后续人员需求量按照需求单位实际需求和上级政策要求确定。采购包结算金额以需求单位当期确认的人岗数量为准。若人员不足需求单位要求的需求量,则按投标测算的人员薪酬、管理费用等所有涉及的相关品目按实一并扣除。

4.4. 本采购包服务期间,需求单位无须另外向中标人支付规定之外的其他任何费用,如国家或地方相关部门出台政策,对税收、企业经营性费用、员工最低工资标准、社保缴纳基数及社会福利政策等方面进行了调整,费用增加部分由中标人自行承担,需求单位不再增加或承担任何费用。

(二) 服务要求

中标人根据需求单位要求,安排具备相应技术能力的人员至需求单位指定地点提供服务,遵守需求单位相关规章制度和岗位职责开展工作,中标人招聘录用的服务外包人员必须满足需求单位所需服务的要求。

1. 服务外包人员基本要求

1.1 所有服务外包人员的上岗或变更应向需求单位报告,经服务所在部门(分局)负责人审核同意后方可上岗;

1.2. 提供的服务外包人员需身体健康、精神面貌佳、应变能力强、服务态端正、有法律意识、有保密意识、责任心强。

1.3. 中标人提供的服务外包人员满足采购需求的各项要求，遵守需求单位的制度要求，包括：

- (1) 遵纪守法，品行端正，具有良好的职业道德，爱岗敬业，无违法违纪行为；
- (2) 服务态度端正，责任心强，认真做好本职工作；
- (3) 认真传递相关资料，妥善保存，定期整理，并履行登记、签字手续，确保资料传递安全；
- (4) 严格执行保密及廉政制度，禁止与不良涉税中介勾连勾兑，不得违规经商办企业（兼职），不得泄露需求单位办公资料及纳税人信息，中标人为本采购包提供的服务外包人员，岗前须与需求单位签订《信息保护及保密协议》、《廉政协议》等承诺书和协议；
- (5) 保持办公区域整洁卫生；
- (6) 按时完成任务；
- (7) 具有舆情风控意识、法律意识，应急反应能力强。
- (8) 具有节能减排意识，在工作过程中应合理使用资源（如打印纸、面巾纸等），对于水电等设施，使用后应当及时关闭，杜绝浪费资源行为。

2. 岗位要求

2.1 非执法类辅助性服务

(1) 人员配置要求：需求单位的非执法类辅助性服务需要 29 人，中标人投入本采购包的人数必须满足需求单位的服务要求，根据服务需求的实际情况安排适当的人数为需求单位提供服务。

(2) 服务内容：

①电话咨询座席服务：在征纳互动平台上与纳税人进行实时互动，并设立专门的电话咨询热线，接听纳税人咨询电话，提供涉税咨询服务，为其提供完整准确的解决方案，解答各类税费问题，满足纳税人远程办税需求。同时，及时收集问题、记录纳税人对税务服务的评价，收集纳税人的服务感受和意见建议。

②行政服务中心窗口服务：在区行政服务中心房产交易、车购税、税务-医社保等服务窗口，提供不动产转让涉税事项的办理服务，包括不动产转让交易价格评估、政策应用评估、纳税申报、代开发票等；提供车辆购置税的申报缴纳、证明开具、优惠政策及退税等业务的办理服务；受理缴费人医社保政策咨询、查询、缴费等服务。

③导税服务：在办税服务厅帮助纳税人排队取号，引导纳税人到相关服务区域办理各类涉税事项，辅导纳税人正确填写涉税表单，为纳税人解答疑问并提供帮助；辅导纳税人使用电子税务局进行网上申报与税费缴纳，对重点人群实行“一对一”咨询辅导；辅导纳税人正确使用自助办税终端等设施，跟踪自助服务设备的日常维护。

④资料整理服务：负责涉税资料的收集、整理、归档和保管。

⑤办税服务厅窗口服务：在办税服务厅综合服务、发票管理等服务窗口，提供受理纳税人登记注销、税费

申报、发票领购、代开发票等涉税事项申请，审核相关材料，办理涉税事项等服务，确保纳税人办事便捷。

(3)服务外包人员除符合上述人员基本要求,还应具备以下条件:

- ①学历:大专及以上学历,性别不限,形象气质好。
- ②熟悉电脑常规操作。
- ③熟悉相关税收政策及业务知识。
- ④有1年及以上的相关岗位工作经验。
- ⑤年龄35周岁(含)以下的服务外包人员占比不低于60%。

需求单位适时组织面试,满足以上条件的人员必须在上岗前进行全员业务培训,并经需求单位组织考核,考核合格者方为符合条件。

2.2 机动车驾驶服务

(1)服务内容:负责车辆驾驶,保障公务用车;对车辆进行管理,保持车内外的整洁度,维护保养车辆,确保车内无异味,做好安全保管措施,确保行车安全;文明驾驶,优质服务。

(2)服务外包人员除符合上述人员基本要求,还应具备以下条件:

- ①学历:初中及以上文凭,性别不限;
- ②持有C1或以上级别驾照、行驶证,3年(含)以上驾驶经验,熟悉本地路况,具有良好的驾驶技术及较强的安全意识,熟知驾驶和车辆相关的知识和法律;
- ③具备基本车辆故障判断能力,掌握一定的车辆机械故障处理技能,有能力在紧急情况下排除简单故障,确保车辆正常运行;
- ④熟悉车辆的性能,定期对车辆进行保养,保证车辆良好状态,保持车辆清洁卫生。
- ⑤熟知办理年检、保险等程序的办理流程;
- ⑥无车辆驾驶安全责任事故;
- ⑦身体健康,品行良好,思想端正,具有较好的语言表达能力、沟通能力和思维反应能力。
- ⑧年龄50周岁(含)以下的服务外包人员占比不低于60%。

2.3 文印文员服务

(1)服务内容:

- ①负责文件收发、登记、跟踪工作。
- ②负责材料的排版、印刷、装订工作;
- ③负责会议座次表的制作、安排、校对以及对接物业工作;
- ④负责各类耗材以及消耗品的报备、领取、使用安排工作;
- ⑤负责快递收发、登记、跟踪到件情况工作(包括但不限于顺丰、EMS)。

⑥负责完成领导安排的其他工作。

(2)服务外包人员除符合上述人员基本要求,还应具备以下条件:

①学历:大专及以上学历,年龄原则上不超过45周岁,性别不限。

②普通话流利,具有较强的交流沟通能力,熟悉电脑常规操作。

③具有1年及以上的相关岗位工作经验。

3. 人员储备

中标人应制定人员储备计划,按本采购包要求,针对本采购包服务外包人员需求的波动等情况,制定人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足采购包用人需求。

4. 人员到位

4.1 服务外包人员的招录,经需求单位确认符合条件后,中标人应在签订合同后5日内完成。

4.2 服务外包人员变动或因请长假需要补充人员的,中标人应在接到需求单位通知的5日内完成。

4.3 中标人在合同签订后10日内,应向需求单位提供配置于本采购包所有服务外包人员的户籍所在地派出所出具的无犯罪记录证明,以及所有服务外包人员名单、有效的身份证复印件,未提供的需求单位将取消其中标资格。

4.4 中标人要做好需求单位原后勤服务外包人员服务外包合同衔接期的平稳过渡工作,在本服务外包合同签订之日起15日内,完成交接准备工作,保证需求单位工作平稳、正常、有序运转。

5. 人员管理

5.1 中标人应按规定与本采购包服务外包人员签订劳动合同,并及时按月支付服务外包人员的人员薪酬等,且服务外包人员的人员薪酬水平不低于当年莆田市最低工资水平且不得低于同行业平均薪酬水平(包含单位缴纳社会保险和住房公积金部分),同时依法依规按时、足额为岗位人员缴纳社会保险;因国家或地政策调整社会保险基数的,或中标人未按政策规定足额承担应由其单位缴纳的社会保险费用而遭政府职能部门稽查和责令调整缴费基数或要求补缴社会保险费用的,中标人须即时调整和补缴。中标人因此遭到相关主管部门处罚的,应承担全部法律后果和赔偿责任,需求单位不承担该责任。各类补助补贴福利费用按国家有关规定由中标人在中标金额中自行开支,需求单位不另行承担任何费用。

5.2 中标人提供的服务外包人员应保持相对稳定,需求单位有权对中标人提供的人员服务期间的服务工作进行检查、验收,对不胜任工作的,需求单位对以下情形有权提出更换人员,中标人应该5日内提供对应的服务外包人员:

(1)严重影响税务形象,被有关部门通报的;

(2)在一个工作年度内,被投诉三次以上的(含三次);

(3)因个人身体原因,不适合服务外包岗位的;

(4) 需求单位认为该服务外包人员无法胜任工作或满足服务需求的；

(5) 其它影响工作的情形。

5.3 中标人负责本采购包服务外包人员的个人所得税扣缴义务。

5.4 中标人在本采购包服务期内及时妥善处理劳资纠纷和管理纠纷，在竞标时须提供 2021 年以来未发生过劳动纠纷的书面声明，未提供书面声明的，按无效投标处理。

5.5 中标人安排的服务外包人员均应向需求单位报备，并确保服务人数满足需求单位的服务需求内容。对于不能满足需求单位服务需求的，中标人应按需求单位要求及时更换或补充。中标人安排的服务外包人员如非因需求单位要求更换而换人的，应当提前一个月向需求单位报告，并确保再次安排的服务外包人员需满足需求单位服务需求。中标人拟与安排的服务外包人员解除（终止）合同，必须提前一个月向需求单位报备。

6. 安全管理

6.1 中标人应确保对所有服务外包人员加强网络安全管理，必须按照要求签订保密协议和网络安全承诺书，同时对于所有服务外包人员应进行每年不少于 1 次的网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育。

6.2 中标人应确保所有服务外包人员熟知并严格遵守需求单位单位的网络安全、数据安全相关规定，严格区分内外网，严禁发生违规外联事件。未经需求单位同意，中标人及其所提供的服务外包人员不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁与工作相关的数据，并需严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，中标人有义务督促服务外包人员履行上述责任义务，切实加强信息安全保护。中标方及服务外包人员因严重违反需求单位依法制定的规章制度，不履行职责或因泄密造成需求单位经济损失或负面影响的，需求单位有权追究其法律责任。

6.3 服务外包人员在工作期间发生工伤、职业病、经济补偿、劳动纠纷等问题，均由中标人承担责任并进行妥善解决，办理处理手续由中标人负责。

6.4 服务外包人员因执行工作任务造成第三方损害的，善后补偿、赔偿责任由中标人承担。

7. 运营管理

7.1 为保障本采购包有效运作，中标人与需求单位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，于每月前 7 个工作日内提供上个月服务外包人员考核明细、本月预计支出人员薪酬情况等分析材料给需求单位，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。

7.2 中标人应严格要求服务外包人员遵守需求单位各项管理规定，包括保密制度、信息安全管理规定及编外人员管理制度规定等。

7.3 中标人要对服务外包人员每年至少进行 1 次集中培训，培训内容包括但不限于岗前安全培训、相关岗位技能培训、职业心态修养培训、职业道德修养培训、职业技能培训、安全事故处理培训等相关内容。

7.4 中标人应对服务外包人员按月实行绩效考核制度，服务外包人员工作时间以需求单位实际需要为准，服务外包人员应无条件服从需求单位依法依规的工作安排；若不服从，需求单位有权将该服务外包人员退回至中标人并要求另派其他资质不低于采购要求的服务外包人员。

7.5 中标人应在服务外包人员之中，指定 1 名为项目主管人员，负责总体服务外包人员的日常管理工作，对各岗位服务外包人员进行管理考核，对需求单位提出的问题及时整改。

8. 档案管理

8.1 中标人应建立完整的档案管理制度，对于服务外包人员的档案以及开展工作过程中取得的档案资料应由专人保管，确保需求单位查阅方便。

8.2 中标人与服务外包人员签订的劳动合同应提供复印件给采购方备存，需求单位有权掌握和督促落实中标人支付服务外包人员的人员薪酬和教育培训费用支出等情况。涉及到需求单位各单位运行记录等重要档案（包括但不限于会议文件、事项审批单等）应定期移交需求单位。

采购包3

(一)采购内容

1. 采购标的

非执法类辅助性服务项目，具体采购内容如下：

采购包	采购内容及要求	最高限价 (万元)	数量
国家税务总局 莆田市城厢区 税务局服务外 包项目	在需求单位指定地点提供导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。	954	合同签订之日起3年，合同一年一签

2. 人员岗位及数量要求

岗位	人员需求数量
窗口综合服务	19 人
咨询热线接听	2 人
导税	4 人
征纳互动	1 人
电税审核	3 人
资料扫描及运维提交	2 人
行政服务中心窗口服务	6 人
其他服务	13 人
合计	50 人

说明：因需求单位实际需要，服务项目及岗位人员数量有变化的，需求单位有权根据实际情况进行调整，并据实结算。

3. 预算费用包括以下内容

人员	包括基本工资、绩效工资、中标人承担的五险一金等。
----	--------------------------

薪酬	注：人员薪酬采取按月据实结算的方式，即以当月各岗位实际用工人数*对应岗位人员薪酬的合计金额为准。
管理费用	含工会费、应缴税费、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用、其他日常服务及各项用工风险应承担的费用以及不可预见风险等本采购包涉及的一切费用。

4. 报价结算要求

(1) 本采购包最高限价包括所需人员基本工资、绩效考核奖、五险一金、管理费（含工会费、应缴税费、商业险、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用以及其他日常服务及各项用工风险应承担的费用等本采购包涉及的一切费用），服务外包人员工资水平应符合相关法律法规规定，参照同行业水平计算标准。

(2) 投标人必须对招标项目的所有内容进行投标响应，投标报价包括服务期限内的所有费用；投标人报价表必须详细列明基本工资、绩效考核奖、五险一金、管理费用等所涉及的各项费用。各项费用不管是否在投标人报价书中单列，均视为报价总价中已包括该费用。

(3) 投标人应确保所有服务外包人员的工资不得低于莆田市最低工资标准且不得低于同行业平均薪酬水平。

(4) 本采购包服务期间，需求单位无须另外向中标人支付规定之外的其他任何费用，如国家或地方相关部门出台政策，对税收、企业经营性费用、员工最低工资标准、社保缴纳基数及社会福利政策等方面进行了调整，费用增加部分由中标人自行承担，需求单位不再增加或承担任何费用。

(5) 本采购包所需服务外包共50个岗位。项目结算金额以需求单位当期确认的人岗数量为准。若服务不足50个或超过50个岗位，则按投标测算的工资、福利、税费、管理费等所有涉及的相关品目按实结算。

5. 服务内容：办税服务非执法类辅助性服务：为需求单位在指定地点提供导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、征纳互动平台咨询、延时服务、发票邮寄工作、协助做好业务档案资料的信息录入及整理、志愿服务、文件资料报刊杂志办公用品等收发、电话传直接听接收、文印材料及其他辅助办公事项等。

(二) 服务要求

中标人根据需求单位要求，安排具备相应技术能力的人员至需求单位指定地点提供服务，遵守需求单位相关规章制度和岗位职责开展工作，中标人招聘录用的服务外包人员必须满足需求单位所需服务的要求。

1. 服务人员要求

1.1 人员要求

人员基本要求如下：

(1) 具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，自觉维护国家和单位利益，遵纪守法，自觉遵守和执行单位的安全管理体系文件、规章制度、职工行为规范，无不良记录；

(2) 年龄 20-35 周岁至少占本岗位总数的 60%；

(3) 身体健康，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，需求单位适时组织面试；

(4) 服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、保密意识、心理承受能力和学习能力；

(5) 爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神。

(6) 严格执行保密及廉政制度，禁止与不良涉税中介勾连勾兑，不得违规经商办企业（兼职），不得泄露需求单位办公资料及纳税人信息，中标人为本采购包提供的服务外包人员，岗前须与需求单位签订《信息保护及保密协议》、《廉政协议》等承诺书和协议。

1.2 人员储备

中标人应制定人员储备计划，按本采购包要求，针对本采购包服务外包人员需求的波动等情况，制定人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

1.3 人员到位

(1) 服务外包人员的招录，经需求单位确认符合条件后，中标人应在签订合同后 10 日内完成；

(2) 服务外包人员变动或因连续超过 7 天的假期需要补充人员的，中标人应在接到需求单位通知的 5 日内完成；

(3) 中标人要做好需求单位原服务外包人员服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证需求单位各项工作平稳、正常、有序运转。

1.4 人员管理

(1) 中标人应按规定与本采购包服务外包人员签订劳动合同，并及时按月支付服务外包人员的人员薪酬等，且服务外包人员的人员薪酬水平不低于当年莆田市最低工资水平且不得低于同行业平均薪酬水平(包含单位缴纳社会保险和住房公积金部分),同时依法依规按时、足额为岗位人员缴纳社会保险;因国家或地 市政策调整社会保险基数的，或中标人未按政策规定足额承担应由其单位缴纳的社会保险费用而遭政府职能部门稽查和责令调整缴费基数或要求补缴社会保险费用的，中标人须即时调整和补缴。中标人因此遭到相关主管部门处罚的，应承担全部法律后果和赔偿责任，需求单位不承担该责任。各类补助补贴福利费用按国家有关规定由中标人在中标金额中自行开支,需求单位不另行承担任何费用。

(2) 需求单位对以下情形，有提出撤换人员的要求。中标人应按需求单位要求进行撤换，并在需求单位指定时间内完成（一般为 10 日内）：

- ①严重影响税务形象，被有关部门通报的；
- ②在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；
- ③因个人身体原因，不适合服务外包岗位的；
- ④需求单位认为该服务外包人员无法胜任工作或满足服务需求的；
- ⑤其它影响工作的情形。

(3) 中标人负责本采购包服务外包人员的个人所得税扣缴义务。

(4) 中标人在本采购包服务期内及时妥善处理劳资纠纷和管理纠纷，在竞标时须提供 2021 年以来未发生过劳动纠纷的书面声明，**未提供书面声明的，按无效投标处理。**

(5) 如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素，必须服从调整需要或者终止合同的，双方不因此承担违约责任。

(6) 中标人安排的服务外包人员均应向需求单位报备，并确保服务人数满足需求单位的服务需求内容。对于不能满足需求单位服务需求的，中标人应按需求单位要求及时更换或补充。中标人安排的服务外包人员如非因需求单位要求更换而换人的，应当提前一个月向需求单位报告，并确保再次安排的服务外包人员需满足需求单位服务需求。中标人拟与安排的服务外包人员解除（终止）合同，必须提前一个月向需求单位报备。

1.5 安全管理

(1) 中标人应对所有服务人员加强网络安全管理，必须按照要求签订保密协议和网络安全承诺书，同时对于所有服务人员应定期进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育；

(2) 中标人应确保所有服务外包人员熟知并严格遵守需求单位单位的网络安全、数据安全相关规定，严格区分内外网，严禁发生违规外联事件。未经需求单位同意，中标人及其所提供的服务外包人员不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁与工作相关的数据，并需严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，中标人有义务督促服务外包人员履行上述责任义务，切实加强信息安全保护。中标方及服务外包人员因严重违反需求单位依法制定的规章制度，不履行职责或因泄密造成需求单位经济损失或负面影响的，需求单位有权追究其法律责任。

(3) 中标人要对服务外包人员投保人身意外险。服务外包人员在工作期间发生工伤、经济补偿、劳动纠纷等问题，均由中标人承担责任并进行妥善解决。

(4) 服务外包人员因执行工作任务造成第三方损害的，善后补偿、赔偿责任由中标人承担。

1.6 运营管理

(1) 为保障本采购包有效运作，中标人与需求单位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，提供服务人员考核明细、薪酬支付情况等分析材料给需求单位，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。中标人预计支出其他费用前，需事前向需求单位申请，需求单位同意后
方可进行。

(2) 中标人应严格要求服务外包人员遵守需求单位各项管理规定，包括保密制度、信息安全管理规定、
环境卫生制度及编外人员管理制度规定等。

(3) 中标人要对招录人员进行定期培训，培训内容包括但不限于岗前安全培训、相关岗位技能培训、职
业心态修养培训、职业道德修养培训、职业技能修养培训、安全事故处理培训等相关内容。

(4) 服务外包人员工作时间以需求单位需要为准。招录人员应无条件服从需求单位依法依规的工作安排。
若不服从，需求单位有权将该人员退回中标人并要求另派其他资质不低于采购要求的人员。

(5) 中标人应在服务外包人员之中，指定 1 名为项目主管人员，负责总体服务外包人员的日常管理工作，
对各岗位服务外包人员进行管理考核，对需求单位提出的问题及时进行整改。

1.7 综合管理

(1) 中标人应制定服务范围内管理的各项规章制度、办法和服务外包人员内部岗位考核制度。

(2) 中标人应做好服务外包人员培训计划、考核、记录等工作。

(3) 中标人为本采购包提供的服务外包人员必须无违法犯罪记录，并出具证明材料。若需求单位有明确
要求须取得相关部门颁发的证书的，中标人须按需求单位要求提供相关证书，经需求单位审核确认后
方可上岗。所有服务外包人员的上岗或变更应向需求单位报告，经需求单位审核同意后方可上岗。

(4) 中标人提供的服务外包人员应熟悉各岗位工作情况，做到工作责任明确，做到服务意识好、敬业精
神强。

(5) 中标人应建立完整的档案管理制度，对于综合部门服务外包人员的档案以及开展工作过程中取得的
档案资料应由专人保管，确保需求单位查阅方便。

(6) 中标人应安排人员做好服务外包人员的档案管理工作，按规范做好档案分类管理、列明档案清单等
工作。

(7) 新旧工作交接

① 中标人应于采购合同签订之日起 5 日内与原服务外包中标人完成交接准备工作。

② 中标人在工作交接过程中应列出书面交接清单和交接查验内容，移交资料包括但不限于：工作材料；系
统密码；统计数据；其他应当移交的资料等。

(8) 中标人应公布本采购包负责人 24 小时服务电话。

(9) 中标人应完成需求单位交办的其他工作任务。

三、商务要求

采购包 1

（一）项目管理和实施要求

1. 项目管理总体要求

1.1 本采购包不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，需求单位有权单方终止合同，视为中标人违约，中标人违约对需求单位造成损失的，需另行支付相应的赔偿。

1.2 合同期间，中标人提供服务岗位人员应保持相对稳定，如因需求单位实际需要，服务项目及岗位人员数量有变化的，执行需求单位要求，费用按实际岗位工作量结算。若中标人服务无法达到需求单位要求，需求单位有权终止合同。中标人安排的服务人员如非因需求单位要求更换而换人的，应当提前一个月向需求单位报告，并确保再次安排的服务人员需满足需求单位服务需求。

2. 服务实施要求

2.1 中标人应与服务人员建立劳动关系，并签订书面劳动合同，应当保证依法依规、按时、足额为服务人员发放工资薪酬，缴纳社会保险。

2.2 中标人未按时发放工资引起劳动纠纷、政府职能部门稽查和责令调整缴费基数或要求补缴社会保险费用的，中标人须即时调整和补发补缴，由此产生的责任和后果，由中标人自行负责。

2.3 服务人员在需求单位工作期间发生工伤、职业病、死亡等安全事故的，其责任及相应的赔偿由中标人承担，并负责办理工伤保险理赔手续和保险金的发放。

2.4 中标人提供的服务人员因执行工作任务造成第三方损害应承担的赔偿责任，善后补偿、赔偿责任由中标人承担。

2.5 需求单位有权对中标人提供的人员服务期间的服务工作进行检查、验收，对不胜任任务的，不服从管理的，需求单位有权提出更换人员，中标人应该在接到需求单位通知的7个工作日内提供对应岗位的新人员。

2.6 服务人员变动或请假离岗连续一个月以上的，中标人应安排替班人员，替班人员的薪酬由中标人负责。合同期间，因服务人员不能继续服务引起纠纷的，不得因此影响合同的继续履行，解除或终止该人员劳动合同时依照国家相关法律规定需要支付的费用由中标人负责。

2.7 需求单位对以下情形，有权提出撤换服务外包人员的要求，中标人应按需求单位要求进行撤换，并在需求单位指定时间内完成：

- （1）严重影响税务形象，被有关部门通报的；
- （2）在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；
- （3）因个人身体原因，不适合服务外包岗位的；
- （4）需求单位认为该服务外包人员无法胜任工作或满足服务需求的；
- （5）其它影响工作的情形。

2.8 服务人员在需求单位工作期间，应严格遵守国家法律法规、地方法规、需求单位各项规章制度的要求，认真履行岗位职责，保守需求单位的工作秘密，维护需求单位的声誉和利益。中标人有义务督促服务人员履行上述义务。

2.9 中标人应确保在本项目发生突发事件时能够迅速、有效地处置，保障项目维稳运行，针对项目、服务人员可能发生的突发状况为需求单位提供有效的应急方案。

2.10 中标人在本采购包服务期内及时妥善处理劳资纠纷和管理纠纷。

2.11 如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，双方不因此承担违约责任。

未明确的其它约定事项或条款，待需求单位与中标人签订合同时，由双方协商订立。

3. 实施时间：整体服务期限为合同签订之日起 2 年。

4. 实施地点：福建省莆田市城厢区凤凰山街道南门西路 1119 号。

5. 实施方式：驻场服务、现场服务。

6. 实施范围：国家税务总局莆田市荔城区税务局。

7. 付款方式：按月据实支付。每月前 7 个工作日内，中标人向需求单位提供服务外包人员上月的绩效考核结果等资料，经需求单位审核确认后，根据需求单位考核结果，由中标人开具上月的服务外包费用正式发票，需求单位自收到正式发票之日起 30 日内结算服务费用。

8. 验收要求

8.1 服务考核办法

8.1.1 考核评价对象

(1) 本办法适用于中标人。

(2) 本采购包服务人员提供的服务内容。

8.2 考核评价原则

8.2.1 按月考核。对于中标人现场管理等情况进行月度考核，由需求单位根据考核细则统计每月分值。

8.2.2 考核验收采取每月不定期随机抽查的形式，验收时间跨度为每月 1 日至每月最后一日。依据考核细则的要求，对中标人就本采购包的人员要求、日常管理、工作服务质量与服务态度、服务保障方面进行抽查，对违反要求的进行扣分。

8.2.3 考核细则由需求单位负责解释，并有权根据实际服务需求进行调整，调整后的服务内容送达中标人，中标人应当及时调整。

8.3 考核评价标准

8.3.1 对于中标人服务情况的考核采用百分制原则，其中人员要求 10 分，日常管理 20 分，工作服务质量与服务态度 50 分，服务保障 20 分。考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。所有项目分值扣完为止，不计算负分。

8.3.2 根据考核结果拨付考核月份的费用。考核分数达 90 分及以上的，为优秀；考核分数达 80 分但未达 90 分的，为合格；考核分数未达 80 分的，为不合格。分数不合格的，需求单位暂停支付当月服务费用并通知中标人，中标人于需求单位通知之日起 30 日内查找原因立即整改，待需求单位重新验收合格后才能支付当月服务费用。

8.4 考核评价细则

考核项目名称	分值	细则
人员要求	10分	<p>①中标人需严格按需求单位的要求提供服务，所安排人员未满足需求单位服务需求的，每人次扣 3 分。</p> <p>②中标人需对新服务人员进行思想素质、职业技能、安全防范及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格，每人次扣 2 分。</p> <p>③中标人需在新服务人员入职前完善各项资料和相关手续，明确劳动关系和签署相关法律文件，未按要求完善，每人次扣 2 分。</p> <p>④中标人依法办理好新进人员的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险等国家法律法规明确需办理的各项内容，未依法足额办理或办理不完善每人次扣 3 分。</p>
日常管理	20分	<p>①中标人负责对服务人员日常管理，包括对员工的考勤、工作纪律等，未按要求管理的，每人次扣 2 分。凡有迟到、早退、旷工等情况的，中标人应如实记录，并按月提供考勤表，作为考核的依据。服务人员变动或请假离岗连续超过一个月的，中标人需及时安排人员替换，确保满足需求单位的服务需求。</p> <p>②中标人安排的服务人员需服从需求单位就服务内容提出的合理要求。否则每人次扣 2 分。</p>
服务质量与服务态度	50分	<p>①中标人安排的服务人员需认真对待及时完成服务内容，未按要求提供服务的，每人次扣 2 分。</p> <p>②中标人安排的服务人员，若发生吃拿卡要的现象，一经查实，每人次扣 15 分。</p> <p>③中标人服务人员，被需求单位或接受服务方投诉的，经核实属服务外包人员的责任，每人次扣 3 分。</p>

		④中标人服务人员，提供服务过程中出现一般错误的，每人次扣1分；出现重大错误的，每人次扣10分。
服务保障	20分	<p>①中标人负责定期对服务人员进行培训，如劳动保障法律法规、心理常识教育、员工手册学习及相关业务培训等，负责服务人员社保政策咨询服务。</p> <p>②中标人负责承担服务员工资、社保等，扣缴个人所得税、“五险一金”等；为服务人员购买社会保险，办理社会保险相关事项等。</p> <p>③中标人负责服务人员工伤、工亡保险等事务办理，并承担全部责任与费用。</p> <p>④中标人负责服务人员的劳动争议调解、仲裁、诉讼处理，办理工亡员工善后事务处理、理赔谈判等，并承担前述全部费用。</p> <p>⑤中标人为服务人员出具相关证明：如收入证明、在职离职证明、转正定级证明、参保证明等。</p> <p>中标人前述对服务人员的服务保障内容是确保对需求单位服务的基础，以上每项为未办理或未及时处理，每人次扣3分。</p>

说明：扣分以各项考核项目分值为限，扣完为止。

8.5 上一年度服务期满后，需求单位将视中标人的履约情况，决定是否与中标人继续签订服务合同。

9. 违约责任

9.1 中标人不得以任何名义和理由将该项目进行转包，如有发现，需求单位有权单方解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的10%作为违约金。

9.2 合同签订后，中标人应提供符合条件及数量的服务外包人员为需求单位开展服务（人员数量以需求单位实际需求为准），需求单位不定期抽查中标人投入的人员数量，如果抽查时发现中标人投入的人员数量少于需求单位需求的数量，除扣除缺少人数工资外，需求单位可以按缺少人员数量每人每个工作日100元扣除当月合同款。

9.3 服务过程中，服务外包人员变动或因连续超过一个月的假期需要补充人员的，中标人应在接到需求单位通知的7个工作日内完成，中标人如未按照要求在规定时间内配齐符合条件及数量的人员，每逾期1个工作日，中标人应向需求单位支付当期合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过15个工作日，需求单位有权单方面解除合同。

9.4 中标人未履行服务响应承诺、人员投保承诺和公共责任风险控制承诺，每发现一次未按要求履行的情况，扣中标人当月合同款金额×（承诺得分-实际得分）×1%。

9.5 服务外包人员违反需求单位的保密制度和安全管理制度的，需求单位有权要求中标人立即撤换有关服务人员，同时中标人应及时采取有效措施防止损失的进一步扩大，中标人应将对泄密人员的处理意见于3个工作日内报需求单位，由此给需求单位造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。每违反一次，中标人应按照当年合同总价款的5%承担违约金并赔偿需求单位因此受到的损失；当年度累计出现三次及以上的，需求单位有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的10%作为违约金。中标人的保密义务不因合同的解除、终止或失效而失去效力。

9.6 中标人克扣或拖欠服务外包人员薪酬，拒绝为服务外包人员依法缴纳社会保险费用及公积金费用的，中标人除了应依法支付薪酬、缴纳社会保险费用、公积金费用外，还应按未付薪酬总额的2倍向需求单位支付违约金。

9.7 中标人当月服务质效考核得分低于80分的，需求单位有权要求中标人查找原因并于需求单位通知之日起30日内整改，逾期未整改的或当期合同中连续两次考核得分低于80分的或累计三次考核得分低于80分的，需求单位有权单方面解除合同，中标人应赔偿当年合同总价款的10%作为违约金。

9.8 中标人提供的服务人员在工作中出现严重违反国家法律法规、地方法规、需求单位的规章制度的要求，造成需求单位经济损失或负面影响的，需求单位有权要求中标人立即撤换有关服务外包人员。每违反一次，中标人应按照当年合同总价款的千分之一支付违约金并赔偿需求单位因此受到的损失。

9.9 服务期满后，中标人要做好服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，并全面配合下一轮中标机构在规定时间内做好交接工作。过渡期间拒不配合的，扣除当期合同总价款的10%作为违约金。

9.10 如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，需求单位有权单方面解除合同，需求单位与中标人之间的合同自需求单位书面解除合同寄送至中标人工商登记的住所地时解除，若无人签收，则文书退回之日视为送达之日。

9.11 中标人违约，应按照约定支付违约金，并赔偿需求单位支出的诉讼或仲裁费、律师费、公证费、鉴定费等维权费用。因本协议产生的纠纷，提交需求单位所在地有管辖权的法院诉讼，中标人同意其工商登记地址为其指定的文件送达与诉讼、仲裁等法律文书的送达地址。

采购包 2

(一)项目管理和实施要求

1. 项目实施要求

本采购包不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，需求单位有权单方终止合同，视为中标人违约，中标人违约对需求单位造成的损失，需另行支付相应的赔偿。未明确的其它约定事项或条款，待需求单位与中标人签订合同时，由双方协商订立。合同双方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。若协商不成，可以向采购方所在地人民法院提起诉讼，诉讼费、律师费、差旅费等因诉讼造成的支出除人民法院另有判决外应由败诉方负担。如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，双方不因此承担违约责任。

2. 项目实施的时间、地点、范围、方式

2.1 实施时间：本采购包整体服务时间为 26 个月，服务合同共分两期签订，第一期服务时间为合同签订之日起 12 个月，第二期为自第 13 个月起的剩余服务期限。

2.2 实施地点：福建省莆田市秀屿区兴秀路 1575 号、福建省莆田市秀屿区兴秀路 1333 号、福建省莆田市秀屿区秀屿大道 99 号。

2.3 实施范围：国家税务总局莆田市秀屿区税务局。

2.4 实施方式：现场服务。

3. 服务考核办法

3.1 考核评价对象

3.1.1. 本办法适用于中标人。

3.1.2. 依据服务外包人员提供的服务内容现实表现进行考核。

3.2 考核评价原则

3.2.1. 按月考核。对于中标人现场管理等情况进行月度考核，由需求单位根据考核细则统计每月分值，考核分数达 90 分及以上的，为优秀；考核分数达 80 分但未达 90 分的，为合格；考核分数未达 80 分的，为不合格。根据考核分值拨付考核月份的费用。考核 90 分（含）以上的不扣费用；考核 90 分（不含）以下的，每少 1 分扣除当月应支付管理费的 1%，依此类推。当期合同中连续两次考核不合格或累计三次考核不合格的，中标人拒绝整改的，需求单位有权单方面终止合同，重新开展采购活动。重新采购服务的过渡期间，若需求单位有需要，原中标人仍需向需求单位提供服务，直至需求单位重新签订采购合同为止。

3.2.2. 定期考核与随机抽查原则。依据考核细则的要求，对中标人就本采购包的人员要求、日常管理、工作服务质量与服务态度、服务保障方面进行抽查，对违反要求的进行扣分。

3.2.3. 考核细则由需求单位负责解释，并有权根据实际服务需求进行调整，调整后的服务内容送达中标人，中标人应当及时调整。

3.2.4. 对于服务考核为合格及以上的服务单位，若存在减分项，需及时对考核减分项进行认真分析，并向需求单位提交书面的分析及整改报告。

3.3 考核评价标准

对于中标人服务情况的考核采用百分制原则，其中人员要求 10 分，日常管理 20 分，工作服务质量与服务态度 50 分，服务保障 20 分。考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。所有项目分值扣完为止，不计算负分。

3.4 考核评价细则

考核项目名称	分值	细则
人员要求	10分	<p>(1) 中标人需严格按需求单位的要求提供服务，所安排人员未满足需求单位服务需求的，每人次扣 3 分。</p> <p>(2) 中标人需对新服务外包人员进行思想素质、职业技能、安全防范及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格，每人次扣 2 分。</p> <p>(3) 中标人需在新服务外包人员入职前完善各项资料和相关手续，明确劳动关系和签署相关法律文件，未按要求完善，每人次扣 2 分。</p> <p>(4) 中标人依法办理好新进人员的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、住房公积金等国家法律法规明确需办理的各项内容，未依法足额办理或办理不完善每人次扣 3 分。</p>
日常管理	20分	<p>(1) 中标人负责对服务外包人员日常管理，包括对员工的考勤、劳动纪律、作风建设等，未按要求管理的，出现 1 人（次）扣 2 分。凡有迟到、早退、旷工等情况的，中标人应如实记录，并按月提供考勤表，作为考核的依据。服务外包人员事假、病假、婚假、丧假等连续超过 7 天（含）假期的，中标人需提前安排人员替换，确保满足需求单位的服务需求。</p> <p>(2) 中标人安排的服务外包人员需服从需求单位就服务内容的提出的合理要求。否则每人次扣 2 分。</p>

<p>服务质量与服务态度</p>	<p>50分</p>	<p>(1) 中标人服务外包人员需认真对待及时完成服务内容，出现人员未遵循《办税服务厅工作要求》，违反“首问责任制”、“一次性告知”等服务规范和服务制度的，每人（次）扣2分。</p> <p>(2) 中标人服务外包人员，若发生“吃拿卡要”、与涉税中介勾连勾兑或违反国家法律法规和廉政纪律规定的，一经查实，每人（次）扣15分。</p> <p>(3) 中标人服务外包人员，被需求单位或接受服务方投诉经核实属服务人员责任的，每人（次）扣3分。</p> <p>(4) 中标人服务外包人员，提供服务过程中出现一般错误的，每人扣1分；出现重大错误的，每人（次）扣10分。</p>
<p>服务保障</p>	<p>20分</p>	<p>(1) 中标人负责每年至少对服务外包人员进行1次集中培训，如劳动保障法律法规、心理常识教育、员工手册学习及相关业务培训等，负责服务外包人员社保政策咨询服务。</p> <p>(2) 中标人负责承担服务外包人员工资、社保等，扣缴个人所得税、“五险一金”等；为服务外包人员购买社会保险，办理社会保险相关事项等。</p> <p>(3) 中标人负责服务外包人员工伤、工亡保险等事务办理，并承担全部责任与费用。</p> <p>(4) 中标人负责服务外包人员的劳动争议调解、仲裁、诉讼处理，办理工亡员工善后事务处理、理赔谈判等，并承担前述全部费用。</p> <p>(5) 为服务外包人员出具相关证明:如收入证明、在职离职证明、转正定级证明、参保证明等。</p> <p>中标人前述对服务外包人员的服务保障内容是确保对需求单位服务的基础，以上每项为未办理或未及时处理，每人扣2分。</p>

4. 项目验收要求

4.1 考核验收工作由需求部门组成考核小组按考核评价标准进行实施。

4.2 考核验收采取每月不定期随机抽查的形式。考核验收小组在考核现场根据考核办法进行考核评分。

4.3 验收时间跨度为每月1日至每月最后一日。

4.4 需求单位于第一期末进行总体验收工作，将采用满意度调查等多种形式对其整体履约服务情况进行考核。若中标人第一期综合考核<80分的，需求单位将不与其签订下期合同；第一期综合考核平均分80分以上（含80分），可根据招标文件约定条款及相关法律法规续签承包合同，续签合同的一切条款与原合同一样，合同价款根据相关法律法规按实际情况协商后签订。

5. 违约责任

5.1合同签订后，中标人应提供符合条件及数量的服务外包人员为需求单位开展服务（人员数量以需求单位实际需求为准），需求单位不定期抽查中标人投入的人员数量，如果抽查时发现中标人投入的人员数量少于需求单位需求的数量，除扣除缺少人数工资外，需求单位可以按缺少人员数量每人每个工作日100元扣除当月合同款。

5.2服务过程中，服务外包人员变动或因连续超过7天的假期需要补充人员的，中标人应在接到需求单位通知的5个工作日内完成，中标人如未按照要求在规定时间内配齐符合条件及数量的人员，每逾期1个工作日，中标人应向需求单位支付当期合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过15个工作日，需求单位有权单方面解除合同。

5.3中标人未履行服务保障承诺、人员投保承诺和公共责任风险控制承诺，每发现一次未按要求履行的情况，扣中标人当月合同款金额 \times （承诺得分-实际得分） \times 1%。

5.4服务外包人员违反需求单位的保密制度和安全管理制度的，需求单位有权要求中标人立即撤换有关服务外包人员，同时中标人应及时采取有效措施防止损失的进一步扩大，中标人应将泄密人员的处理意见于3个工作日内报需求单位审查，由此给需求单位造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。每违反一次，中标人应按照当期合同总价款的5%承担违约金并赔偿需求单位因此受到的损失；当年度累计出现三次及以上的，需求单位有权单方面解除合同，并要求中标人支付当期合同总价款的10%作为违约金。中标人的保密义务不因本合同的解除、终止或失效而失去效力。

5.5中标人克扣或拖欠服务外包人员薪酬，拒绝为服务外包人员依法缴纳社会保险费用，中标人除了应依法支付薪酬、缴纳社会保险费用外，还应按未付薪酬总额的2倍向需求单位支付违约金。

5.6中标人未履行投标承诺，以任何名义和理由将该项目进行转包，需求单位有权单方终止合同，并要求中标人支付当期合同总价款的10%作为违约金。

5.7服务期满后，中标人要做好服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，并全面配合下一轮中标人在规定时间内做好交接工作。过渡期间拒不配合的，扣除当期合同总价款的10%作为违约金。

5.8中标人违约，应按照约定支付违约金，并赔偿需求单位支出的诉讼或仲裁费、律师费、公证费、鉴定费等维权费用。因本协议产生的纠纷，提交需求单位所在地有管辖权的法院诉讼，中标人工商登记地址为其指定的文件送达与诉讼、仲裁等法律文书的送达地址。

5.9如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，需求单位有权单方面解除合同，需求单位与中标人之间的合同自需求单位书面解除合同寄送至中标人工商登记的住所地时解除，若无人签收，则文书退回之日视为送达之日。

付款方式:按月据实支付。每月前7个工作日内，中标人向需求单位提供服务外包人员上月的绩效考核结果等资料，经需求单位审核确认后，根据需求单位考核结果，由中标人开具上月的服务外包费用正式发票，

需求单位自收到正式发票之日起30日内结算服务费用。

采购包3

(一)项目管理和实施要求

1.项目实施总体要求

本采购包不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，需求单位有权单方终止合同，视为中标人违约，中标人违约对需求单位造成的损失，需另行支付相应的赔偿。未明确的其它约定事项或条款，待需求单位与中标人签订合同时，由双方协商订立。合同双方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。若协商不成，可以向采购方所在地人民法院提起诉讼，诉讼费、律师费、差旅费等因诉讼造成的支出除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

2. 实施时间、地点、方式、实施范围

2.1实施时间：整体服务期为合同签订之日起3年。

2.2实施地点：福建省莆田市城厢区龙桥街道荔城中大道1939号。

2.3实施方式：驻场服务、现场服务。

2.4实施范围：国家税务总局莆田市城厢区税务局。

3. 考核要求

3.1考核评价对象

3.1.1. 本办法适用于中标人。

3.1.2. 依据服务外包人员提供的服务内容现实表现进行考核。

3.2考核评价原则

3.2.1. 按月考核。对于中标人现场管理等情况进行月度考核，由需求单位根据考核细则统计每月分值，考核分数达90分及以上的，为优秀；考核分数达80分但未达90分的，为合格；考核分数未达80分的，为不合格。根据考核分值拨付考核月份的费用。考核90分（含）以上的不扣费用；考核90分（不含）以下的，每少1分扣除当月应支付管理费的1%，依此类推。当期合同中连续两次考核不合格或累计三次考核不合格的，中标人拒绝整改的，需求单位有权单方面终止合同，重新开展采购活动。重新采购服务的过渡期间，若需求单位有需要，原中标人仍需向需求单位提供服务，直至需求单位重新签订采购合同为止。

3.2.2. 定期考核与随机抽查原则。依据考核细则的要求，对中标人就本采购包的人员要求、日常管理、工作服务质量与服务态度、服务保障方面进行抽查，对违反要求的进行扣分。

3.2.3考核细则由需求单位负责解释，并有权根据实际服务需求进行调整，调整后的服务内容送达中标人，中标人应当及时调整。

3.2.4对于服务考核为合格及以上的服务单位，若存在减分项，需及时对考核减分项进行认真分析，并向需求单位提交书面的分析及整改报告。

3.3考核评价标准

对于中标人服务情况的考核采用百分制原则，其中人员要求10分，日常管理20分，工作服务质量与服务态度50分，服务保障20分。考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。所有项目分值扣完为止，不计算负分。

3.4考核评价细则

考核项目名称	分值	细则
人员要求	10分	<p>①中标人需严格按需求单位的要求提供服务，所安排人员未满足需求单位服务需求的，每人次扣3分。</p> <p>②中标人需对新服务人员进行思想素质、职业技能、安全防范及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格，每人次扣2分。</p> <p>③中标人需在新服务人员入职前完善各项资料和相关手续，明确劳动关系和签署相关法律文件，未按要求完善，每人次扣2分。</p> <p>④中标人依法办理好新进人员的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险等国家法律法规明确需办理的各项内容，未依法足额办理或办理不完善每人次扣3分。</p>
日常管理	20分	<p>①中标人负责对服务人员日常管理，包括对员工的考勤、工作纪律等，未按要求管理的，每人次扣2分。凡有迟到、早退、旷工等情况的，中标人应如实记录，并按月提供考勤表，作为考核的依据。服务人员变动或请假离岗连续超过一个月的，中标人需提前安排人员替换，确保满足需求单位的服务需求。</p> <p>②中标人安排的服务人员需服从需求单位就服务内容提出的合理要求。否则每人次扣2分。</p>

<p>服务质量与服务态度</p>	<p>50分</p>	<p>①中标人安排的服务人员需认真对待及时完成服务内容，未按要求提供服务的，每人扣2分。</p> <p>②中标人安排的服务人员，若发生吃拿卡要的现象，一经查实，每人扣15分。</p> <p>③中标人服务人员，被需求单位或接受服务方投诉的，经核实属服务外包人员的责任，每人扣3分。</p> <p>④中标人服务人员，提供服务过程中出现一般错误的，每人扣1分；出现重大错误的，每人扣10分。</p>
<p>服务保障</p>	<p>20分</p>	<p>①中标人负责定期对服务人员进行培训，如劳动保障法律法规、心理常识教育、员工手册学习及相关业务培训等，负责服务人员社保政策咨询服务。</p> <p>②中标人负责承担服务人员工资、社保等，扣缴个人所得税、“五险一金”等；为服务人员购买社会保险，办理社会保险相关事项等。</p> <p>③中标人负责服务人员工伤、工亡保险等事务办理，并承担全部责任与费用。</p> <p>④中标人负责服务人员的劳动争议调解、仲裁、诉讼处理，办理工亡员工善后事务处理、理赔谈判等，并承担前述全部费用。</p> <p>⑤中标人为服务人员出具相关证明：如收入证明、在职离职证明、转正定级证明、参保证明等。</p> <p>中标人前述对服务人员的服务保障内容是确保对需求单位服务的基础，以上每项为未办理或未及时处理，每人扣3分。</p>

说明：扣分以各项考核项目分值为限，扣完为止。

4. 项目验收要求

4.1 考核验收工作由需求部门组成考核小组按考核评价标准进行实施。

4.2 考核验收采取每月不定期随机抽查的形式。考核验收小组在考核现场根据考核办法进行考核评分。

4.3 验收时间跨度为每月 1 日至每月最后一日。

4.4 每年合同期末进行总体验收工作，中标人在履行每年度服务过程中，需求单位将采用满意度调查等多种形式对其整体履约服务情况进行考核。若中标人年度综合考核 <80 分的，需求单位将不与其签订下个年度及之后的合同。

4.5 每年度综合考核平均分 80 分以上（含 80 分），可根据招标文件约定条款及相关法律法规续签承包合同，续签合同的一切条款与原合同一样，合同价款根据相关法律法规按实际情况协商后签订。

4.6 上一年度服务期满后，需求单位将视中标人的履约的综合考评情况，决定是否与中标人继续签订服务合同。

5. 违约责任

5.1 合同签订后，中标人应提供符合条件及数量的服务外包人员为需求单位开展服务（人员数量以需求单位实际需求为准），需求单位不定期抽查中标人投入的人员数量，如果抽查时发现中标人投入的人员数量少于需求单位需求的数量，除扣除缺少人数工资外，需求单位可以按缺少人员数量每人每个工作日 100 元扣除当月合同款。

5.2 服务过程中，服务外包人员变动或因连续超过 7 天的假期需要补充人员的，中标人应在接到需求单位通知的 5 个工作日内完成，中标人如未按照要求在规定时间内配齐符合条件及数量的人员，每逾期 1 个工作日，中标人应向需求单位支付当期合同总价款的千分之五作为违约金，若逾期超过 15 个工作日，需求单位有权单方面解除合同。

5.3 中标人未履行服务保障承诺，人员投保承诺，人员薪酬，每发现一次未按要求履行的情况，扣中标人当月合同款金额 \times （承诺得分-实际得分） $\times 1\%$ 。

5.4 服务外包人员违反需求单位的保密制度和安全管理制度的，需求单位有权要求中标人立即撤换有关服务外包人员，同时中标人应及时采取有效措施防止损失的进一步扩大，中标人应对泄密人员的处理意见于 3 个工作日内报需求单位，由此给需求单位造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。每违反一次，中标人应按照当年合同总价款的 5%承担违约金并赔偿需求单位因此受到的损失；当年度累计出现三次及以上的，需求单位有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的 10%作为违约金。中标人的保密义务不因合同的解除、终止或失效而失去效力。

5.5 中标人克扣或拖欠服务外包人员薪酬，拒绝为服务外包人员依法缴纳社会保险费用，中标人除了应依法支付薪酬、缴纳社会保险费用外，还应按未付薪酬总额的 2 倍向需求单位支付违约金。

5.6 中标人未履行投标承诺，以任何名义和理由将该项目进行转包，需求单位有权单方终止合同，并要求中标人支付当期合同总价款的 10%作为违约金。

5.7 服务期满后，中标人要做好服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，并全面配合下一轮中标机构在规定

时间内做好交接工作。过渡期间拒不配合的，扣除当期合同总价款的 10%作为违约金。

5.8 如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，需求单位有权单方面解除合同，需求单位与中标人之间的合同自需求单位书面解除合同寄送至中标人工商登记的住所地时解除，若无人签收，则文书退回之日视为送达之日。

5.9 中标人违约，应按照规定支付违约金，并赔偿需求单位支出的诉讼或仲裁费、律师费、公证费、鉴定费等维权费用。因本协议产生的纠纷，提交需求单位所在地有管辖权的法院诉讼，中标人同意其工商登记地址为其指定的文件送达与诉讼、仲裁等法律文书的送达地址。

6. 付款方式：按月据实支付。每月前 7 个工作日内，中标人向需求单位提供服务外包人员上月的绩效考核结果等资料，经需求单位审核确认后，根据需求单位考核结果，由中标人开具上月的服务外包费用正式发票，需求单位自收到正式发票之日起 30 日内结算服务费用。