

公开招标文件

项目名称：国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务
外包项目

项目编号：闽展【2024】莆采招 001 号

论证后

采购人：国家税务总局莆田市税务局

代理机构：莆田市闽展招标代理有限公司

编制时间：2024 年 1 月

第一章 投标邀请

莆田市闽展招标代理有限公司采用公开招标方式组织国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目（以下简称：“本项目”）的政府采购活动，现邀请供应商参加投标。

- 1、项目名称：国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目。
- 2、项目编号：闽展【2024】莆采招 001 号。
- 3、预算金额、最高限价：详见《采购标的一览表》。
- 4、招标内容及要求：详见《采购标的一览表》及招标文件第五章。

5、需要落实的政府采购政策：进口产品，适用于（无）。节能产品，适用于（所有合同包或品目号），按照最新一期节能清单执行。环境标志产品，适用于（所有合同包或品目号），按照最新一期环境标志清单执行。信息安全产品，适用于（所有合同包或品目号）。小型、微型企业，适用于（所有合同包或品目号）。监狱企业，适用于（所有合同包或品目号）。促进残疾人就业，适用于（所有合同包或品目号）。信用记录，适用于（所有合同包或品目号），按照下列规定执行：（1）投标人应在（填写招标文件要求的截止时点）前分别通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询并打印相应的信用记录（以下简称：“投标人提供的查询结果”），投标人提供的查询结果应为其通过上述网站获取的信用信息查询结果原始页面的打印件（或截图）。（2）查询结果的审查：①由资格审查小组通过上述网站查询并打印投标人信用记录（以下简称：“资格审查小组的查询结果”）。②投标人提供的查询结果与资格审查小组的查询结果不一致的，以资格审查小组的查询结果为准。③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），以投标人提供的查询结果为准。④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。

6、投标人的资格要求

6.1 法定条件：符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。

6.2 特定条件：

包：1

明细	描述
招标文件规定的其他资格证明文件（若有）	1、（强制类节能产品证明材料，若有，应在此处填写）； 2、（按照政府采购法实施条例第 17 条除第“（一）-（四）”款外的其他条款规定填写投标人应提交的材料，如：采购人提出特定条件的证明材料、为落实政府采购政策需满足要求的证明材料（强制类）等，若有，应在此处填写）。 ※1 上述材料中若有与“具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料”有关的规定及内容在本表 b1 项下填写，不在此处填写。 ※2 投标人应按照招标文件第七章规定提供。
具备履行合同所必需设备和专业技	1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。 2、投标人提供的相应证明材料复印件

明细	描述
术能力专项证明材料（若有）	均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。
资格证明材料补充说明	供应商资格证明文件若提供审计报告的，可提供经审计的 2022 年的年度财务报告。

6.3 是否接受联合体投标：不接受。

※根据上述资格要求，投标文件中应提交的“投标人的资格及资信证明文件”详见招标文件第四章。

7、招标文件的获取

7.1、招标文件获取期限：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

7.3、获取地点及方式：1、上门报名：即投标人直接到莆田市城厢区龙桥街道荔城中大道龙兴路(路口)二楼获取招标文件。（报名材料：营业执照复印件、授权委托书、法人及经办人身份证复印件加盖公章）。2、邮箱或邮寄报名：即供应商用邮寄方式或邮件方式购买招标文件。（将报名材料：营业执照复印件、授权委托书、法人及经办人身份证复印件加盖公章，发送到代理公司邮箱：PTMZ8090@163.com），我司再将招标文件通过快递或发电子邮件方式给报名人。未办理获取招标文件手续的不予以书面变更通知及不受理投标文件。

7.4、招标文件售价：0 元

8、投标截止

8.1、投标截止时间：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

9、开标时间及地点：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

10、公告期限

10.1、招标公告的公告期限：中国政府采购网网上信息发布媒体最先发布公告之日起 5 个工作日。

10.2、招标文件公告期限：招标公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

11、采购人：国家税务总局莆田市税务局

地址：福建省莆田市荔城南大道 1069 号

联系方式：黄小姐 0594-2691309

12、代理机构：莆田市闽展招标代理有限公司

地址：莆田市城厢区龙桥街道荔城中大道龙兴路(路口)二楼

联系方式：邱先生

电 话：0594-6666708

附 1：账户信息

保证金账户	
开户名称：	莆田市闽展招标代理有限公司
开户银行：	招商银行股份有限公司莆田分行
银行账号：	594900534510506
以合同包为单位，供应商应按照所投合同包的投标保证金要求，缴交相应的投标保证金。	
特别提示	
1、请供应商务必认真核对账户信息，将保证金款项汇入对应账户，并自行承担因款项汇错而产生的一切后果。	
2、请供应商在转账或电汇的凭证上务必按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***、合同包：***）的保证金”。	

附 2：采购标的一览表

金额单位：人民币元

序号	项目名称	服务期限	服务要求	合同履行期限	最高限价
1	国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目	36 个月, 合同一年一签, 自 2024 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止	本次服务外包主要功能为：纳税咨询、投诉举报、办税指引、意见建议等。采购服务外包坐席服务人员 15 人，对服务外包项目的管理以中标人为主、国家税务总局莆田市税务局为辅的管理模式实施，具体详见招标文件。	合同签订后三年	423 万元/3 年(每年 141 万元)

第二章 投标人须知前附表（表 1）

一、投标人须知前附表 1

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。		
项号	招标文件（第三章）	编列内容
1	6.1	是否组织现场考察或召开开标前答疑会：否。

2	10.4	投标文件的份数： (1) 纸质投标文件： ① 资格及资信证明部分的正本 1 份、副本 1 份，报价部分的正本 1 份、副本 1 份，技术商务部分的正本 1 份、副本 1 份。
3	10.5- (2) - ③	允许散装或活页装订的内容或材料： (1) 投标文件的补充、修改或撤回； (2) 其他内容或材料：投标文件由资格及资信证明部分、报价部份和技术商务部份三部分组成，投标人必须分别编制资格及资信证明部分、报价部分和技术商务部分，资格及资信证明部分要求提供的证明材料必须在资格及资信证明部分体现，报价部分要求提供的证明材料必须在报价部分体现，技术商务部分不得出现任何报价及影响报价的材料，并分别单独装订胶装，分册密封；在投标文件封面上和密封袋上分别标明“资格及资信证明部分”、“投标报价部分”和“投标技术商务部分”；必须用 A4 幅面纸张打印装订胶装，应编制封面、目录、页码，必须用胶装装订成册。
4	10.7- (1)	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 不允许。
5	10.8- (1)	投标有效期： 投标截止时间起 90 个日历日。
6	12.1	本项目推荐项目包 1 中标候选人人数为 1 家。
7	12.2	本项目中标人的确定（以采购包为单位）： (1) 采购人应在政府采购招投标管理办法规定的时限内确定中标人。 (2) 若出现中标候选人并列情形，则按照下列方式确定中标人： ① 招标文件规定的方式：无。 ② 若本款第①点规定方式为“无”，则按照下列方式确定：无。。 ③ 若本款第①、②点规定方式均为“无”，则按照下列方式确定：随机抽取。 (3) 本项目确定的中标人家数：本项目确定项目包 1 中标人数为 1 家；
8	15.1- (2)	质疑函原件应采用下列方式提交： 书面形式。
9	15.4	招标文件的质疑 (1) 潜在投标人可在质疑时效期间内对招标文件以书面形式提出质疑。 (2) 质疑时效期间：应在依法获取招标文件之日起 7 个工作日内向莆田市闽展招标代理有限公司提出，依法获取招标文件的时间以中国政府采购网网上公开信息系统记载的为准。 ※除上述规定外，对招标文件提出的质疑还应符合招标文件第三章第 15.1 条的有关规定。
10	16.1	监督管理部门： 国家税务总局莆田市税务局（仅限依法进行

		政府采购的货物或服务类项目)。
11	18.1	采购信息发布媒体（以下简称：“媒体”）： （1）中国政府采购网 http://www.ccgp.gov.cn/ （2）招标与采购网 https://www.chinabidding.cn/ （3）国家税务总局莆田市税务局网 http://fujian.chinatax.gov.cn/ ※上述指定媒体的有关信息若不一致，应以<u>中国政府采购网</u>网上发布的为准。
12	19	其他事项： (1)本项目代理服务费由中标人支付。 (2)其他：中标人在领取中标通知书的同时按中标总金额向招标代理机构缴纳招标服务费，招标服务费按收费标准 80%收取，具体收费标准比例为：总金额在 100 万元以下的部分按 1.5%缴纳，总金额在 100 万—500 万元的部分按 0.8%缴纳，总金额在 500 万—1000 万元的部分按 0.45%缴纳

第三章 投标人须知

一、总则

1、适用范围

1.1 适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2、定义

2.1 “采购标的”指招标文件载明的需要采购的货物或服务。

2.2 “潜在投标人”指按照招标文件第一章第 7 条规定获取招标文件且有意向参加本项目投标的供应商。

2.3 “投标人”指按照招标文件第一章第 7 条规定获取招标文件并参加本项目投标的供应商。

2.4 “单位负责人”指单位法定代表人或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

2.5 “投标人代表”指投标人的单位负责人或“单位负责人授权书”中载明的接受授权方。

二、投标人

3、合格投标人

3.1 一般规定

（1）投标人应遵守政府采购法及实施条例、政府采购招标投标管理办法、政府采购质疑和投诉办法及财政部、福建省财政厅有关政府采购文件的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

（2）投标人的资格要求：详见招标文件第一章。

3.2 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体各方应遵守本章第 3.1 条规定，同时还应遵守下列规定：

（1）联合体各方应提交联合体协议，联合体协议应符合招标文件规定。

（2）联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的投标。

（3）联合体各方应共同与采购人签订政府采购合同，就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

4、投标费用

4.1 除招标文件另有规定外，投标人应自行承担其参加本项目投标所涉及的一切费用。

三、招标

5、招标文件

5.1 招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请

（2）投标人须知前附表（表 1）

（3）投标人须知

（4）资格审查与评标

（5）招标内容及要求

（6）政府采购合同（参考文本）

（7）投标文件格式

（8）按照招标文件规定作为招标文件组成部分的其他内容（若有）

5.2 招标文件的澄清或修改

（1）莆田市闽展招标代理有限公司可对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改，但不得对招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求进行改变。

（2）除本章第 5.2 条第（3）款规定情形外，澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，莆田市闽展招标代理有限公司将在投标截止时间至少 15 个日历日前，在招标文件载明的指定媒体以更正公告的形式发布澄清或修改的内容。不足 15 个日历日的，莆田市闽展招标代理有限公司将顺延投标截止时间及开标时间，莆田市闽展招标代理有限公司和投标人受原投标截止时间及开标时间制约的所有权利和义务均延长至新的投标截止时间及开标时间。

（3）澄清或修改的内容可能改变招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求的，本次采购活动结束后，莆田市闽展招标代理有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

6、现场考察或开标前答疑会

6.1 是否组织现场考察或召开开标前答疑会：详见招标文件第二章。

7、更正公告

7.1 若莆田市闽展招标代理有限公司发布更正公告，则更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）**作为招标文件组成部分**，对投标人具有约束力。

7.2 更正公告作为莆田市闽展招标代理有限公司通知所有潜在投标人的书面形式。

8、终止公告

8.1 若出现因重大变故导致采购任务取消情形，莆田市闽展招标代理有限公司可终止招标并发布终止公告。

8.2 终止公告作为莆田市闽展招标代理有限公司通知所有潜在投标人的书面形式。

四、投标

9、投标

9.1 投标人可对招标文件载明的全部或部分采购包进行投标。

9.2 投标人应对同一个采购包内的所有内容进行完整投标，否则**投标无效**。

9.3 投标人代表只能接受一个投标人的授权参加投标，否则**投标无效**。

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

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

9.6 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政府采购法第二十二条规定条件的供应商，不得参加投标，否则**投标无效**。

9.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，**其投标无效**：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；
- （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人；
- （4）不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- （6）不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；
- （7）有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他串通投标情形。

10、投标文件

10.1 投标文件的编制

- （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。
- （2）投标文件应按照本章第 10.2 条规定编制其组成部分。

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

10.2 投标文件由下述部分组成：

(1) 资格及资信证明部分

- ① 投标函
- ② 投标人的资格及资信证明文件
- ③ 投标保证金

(2) 报价部分

- ① 开标一览表
- ② 投标分项报价表
- ③ 招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）
- ④ 招标文件规定的加分证明材料（若有）

(3) 技术商务部分

- ① 标的说明一览表
- ② 技术和服务要求响应表
- ③ 商务条件响应表
- ④ 投标人提交的其他资料（若有）
- ⑤ 招标文件规定作为投标文件组成部分的其他内容（若有）

10.3 投标文件的语言

(1) 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。

(2) 投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

10.4 投标文件的份数：详见招标文件第二章。

10.5 投标文件的格式

(1) 除招标文件另有规定外，投标文件应使用招标文件第七章规定的格式。

(2) 除招标文件另有规定外，投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印。

(3) 除招标文件另有规定外，投标文件应使用人民币作为计量货币。

(4) 除招标文件另有规定外，签署、盖章应遵守下列规定：

① 投标文件应由投标人代表签字并加盖投标人的单位公章。若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供“单位授权书”。

② 投标文件应没有涂改或行间插字，除非这些改动是根据莆田市闽展招标代理有限公司的指示进行的，或是为改正投标人造成的应修改的错误而进行的。若有前述改动，应按照下列规定之一对改动处进行处理：

- a. 投标人代表签字确认；
- b. 加盖投标人的单位公章或校正章。

10.6 投标报价

(1) 投标报价超出最高限价将导致**投标无效**。

(2) 最高限价由采购人根据价格测算情况，在预算金额的额度内合理设定。最高限价不得超出预算金额。

(3) 除招标文件另有规定外，投标文件不能出现任何选择性的投标报价，即每一个采购包和品目号的采购标的都只能有一个投标报价。任何选择性的投标报价将导致**投标无效**。

10.7 分包

(1) 是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：详见招标文件第二章。

(2) 若允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包且投标人拟在中标后进行分包，则应在投标文件中提供分包意向协议，同时投标人应在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应具备相应资质条件（若有）且不得再次分包。

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

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

④享受中小企业扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

10.8 投标有效期

(1) 招标文件载明的投标有效期：详见招标文件第二章。

(2) 投标文件承诺的投标有效期不得少于招标文件载明的投标有效期，否则**投标无效**。

(3) 根据本次采购活动的需要，莆田市闽展招标代理有限公司可于投标有效期届满之前书面要求投标人延长投标有效期，投标人应在莆田市闽展招标代理有限公司规定的期限内以书面形式予以答复。对于延长投标有效期的要求，投标人可以拒绝也可以接受，投标人答复不明确或逾期未答复的，均视为拒绝该要求。对于接受延长投标有效期的投标人，既不要求也不允许修改投标文件。

10.9 投标保证金

(1) 投标保证金作为投标人按照招标文件规定履行相应投标责任、义务的约束及担保。

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

(3) 提交

①投标人应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金，具体金额详见招标文件第一章。

②投标保证金应于投标截止时间前到达招标文件载明的投标保证金账户，否则视为投标保证金未提交；是否到达按照下列方式认定：以中国政府采购网网上公开信息系统记载的为准。

③若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第 10.9 条第（3）款第①、②点规定提交投标保证金。

※除招标文件另有规定外，未按照上述规定提交投标保证金将导致资格审查不合格。

（4）退还

①在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的投标人，其投标保证金将在莆田市闽展招标代理有限公司收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退回原账户。

②未中标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起 5 个工作日内退回原账户。

③中标人的投标保证金将在政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退回原账户；合同签订之日以中国政府采购网网上公开信息系统记载的为准。

④终止招标的，莆田市闽展招标代理有限公司将在终止公告发布之日起 5 个工作日内退回已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

⑤除招标文件另有规定外，质疑或投诉涉及的投标人，若投标保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后不计利息原额退还。

※本章第 10.9 条第（4）款第①、②、③点规定的投标保证金退还时限不包括因投标人自身原因导致无法及时退还而增加的时间。

（5）若出现本章第 10.8 条第（3）款规定情形，对于拒绝延长投标有效期的投标人，投标保证金仍可退还。对于接受延长投标有效期的投标人，相应延长投标保证金有效期，招标文件关于退还和不予退还投标保证金的规定继续适用。

（6）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；

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招标文件规定的其他不予退还情形；

⑥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。

※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。

10.10 投标文件的提交

(1) 一个投标人只能提交一个投标文件，并按照招标文件第一章规定将其送达。

10.11 投标文件的补充、修改或撤回

(1) 投标截止时间前，投标人可对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回，并书面通知莆田市闽展招标代理有限公司。

(2) 补充、修改的内容应按照本章第 10.5 条第 (4) 款规定进行签署、盖章，并按照本章第 10.10 条规定提交，**否则将被拒收。**

※按照上述规定提交的补充、修改内容作为投标文件组成部分。

10.12 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，**投标无效：**

- (1) 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- (2) 不符合招标文件中规定的资格要求；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- (5) 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

11、开标

11.1 莆田市闽展招标代理有限公司将在招标文件载明的开标时间及地点主持召开开标会，并邀请投标人参加。

11.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由莆田市闽展招标代理有限公司派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。

11.3 参加现场开标会的投标人应签到。

11.4 开标会应遵守下列规定：

(1) 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对投标文件的密封情况进行检查，经确认无误后，由工作人员对密封的投标文件当众拆封。

(2) 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

(3) 记录人对唱标人宣布的内容作开标记录。

(4) 唱标结束后，投标人代表应对开标记录进行签字确认。投标人代表的签字确认，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。投标人代表拒绝签字确认且无正当理由，亦视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(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情形的，应当场提出询问或回避申请。否则，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(6) 若投标人未参加开标会（包括但不限于投标人派出的人员不是投标人代表），视同其对开标过程和开标记录予以认可。

※若出现本章第 11.4 条第（4）、（5）、（6）款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“投标文件的格式”、“投标文件的提交”、“投标文件的补充、修改或撤回”等）向莆田市闽展招标代理有限公司提出任何疑义或要求（包括质疑）。

11.5 投标截止时间后，参加投标的投标人不足三家的，不进行开标。同时，本次采购活动结束后，莆田市闽展招标代理有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

11.6 投标截止时间后撤销投标的处理

投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标的，其撤销投标的行为无效。

六、中标与政府采购合同

12、中标

12.1 本项目推荐的中标候选人家数：详见招标文件第二章。

12.2 本项目中标人的确定：详见招标文件第二章。

12.3 中标公告

(1) 中标人确定之日起 2 个工作日内，莆田市闽展招标代理有限公司将在招标文件载明的指定媒体以中标公告的形式发布中标结果。

(2) 中标公告的公告期限为 1 个工作日。

12.4 中标通知书

(1) 中标公告发布的同时，莆田市闽展招标代理有限公司将向中标人发出中标通知书。

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

13、政府采购合同

13.1 签订政府采购合同应遵守政府采购法及实施条例的规定，不得对招标文件确定的事项和中标人的投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为政府采购合同的签订条件。

13.2 签订时限：自中标通知书发出之日起 30 个日历日内。

13.3 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用民法典。

13.4 采购人与中标人应根据政府采购合同的约定依法履行合同义务。

13.5 政府采购合同履行过程中，采购人若需追加与合同标的相同的货物或服务，则追加采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

13.6 中标人在政府采购合同履行过程中应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定（即使前述强制性规定有可能在招标文件中未予列明）。

七、询问、质疑与投诉

14、询问

14.1 潜在投标人或投标人对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向莆田市闽展招标代理有限公司提出询问，莆田市闽展招标代理有限公司将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

15、质疑

15.1 针对同一采购程序环节的质疑应在政府采购法及实施条例的时限内一次性提出，对一个项目的不同采购包提出质疑的，应当将各采购包质疑事项集中在一份质疑函中提出，并同时符合下列条件：

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

（2）质疑人应按照招标文件第二章规定方式提交质疑函。

（3）质疑函应包括下列主要内容：

①质疑人的基本信息，至少包括：全称、地址、邮政编码等；

②所质疑项目的基本信息，至少包括：项目编号、项目名称等；

③所质疑的具体事项（以下简称：“质疑事项”）；

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

⑤针对质疑事项导致质疑人自身权益受到损害的必要证明材料，至少包括：

a. 质疑人代表的身份证明材料：

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

a2 若本项目接受自然人投标且质疑人为自然人的，提供本人的身份证复印件。

b. 其他证明材料（即事实依据和必要的法律依据）包括但不限于下列材料：

b1 所质疑的具体事项是与自己有利害关系的证明材料；

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

b3 依法应终止采购程序的证明材料；

b4 应重新采购的证明材料；

b5 采购文件、采购过程或中标、成交结果损害自己合法权益的证明材料等；

b6 若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于保密阶段，则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据（若证据无法有效表明信

息或证明材料为合法或公开渠道获得，则前述信息或证明材料**视为无效**）。

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

⑦提出质疑的日期。

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

15.2 对不符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照下列规定进行处理：

（1）不符合其中第（1）、（2）条规定的，书面告知质疑人不予受理及其理由。

（2）不符合其中第（3）条规定的，书面告知质疑人修改、补充后在规定时间内重新提交质疑函。

15.3 对符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照政府采购法及实施条例、政府采购质疑和投诉办法的有关规定进行答复。

15.4 招标文件的质疑：详见招标文件第二章。

16、投诉

16.1 若对质疑答复不满意或质疑答复未在答复期限内作出，质疑人可在答复期限届满之日起 15 个工作日内按照政府采购质疑和投诉办法的有关规定向招标文件第二章载明的本项目监督管理部门提起投诉。

16.2 投诉应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、政府采购政策

17、政府采购政策由财政部根据国家的经济和社会发展政策并会同国家有关部委制定，包括但不限于下列具体政策要求：

17.1 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，其中：

（1）我国现行关境指适用海关法的中华人民共和国行政管辖区域，不包括香港、澳门和台湾金马等单独关境地区；保税区、出口加工区、保税港区、珠澳跨境工业区珠海园区、中哈霍尔果斯国际边境合作中心中方配套区、综合保税区等区域，为海关特殊监管区域，仍属于中华人民共和国关境内区域，由海关按照海关法实施监管。

（2）凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其他地区的产品，不作为政府采购项下进口产品。

（3）对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品，认定为进口产品。

（4）招标文件列明不允许或未列明允许进口产品参加投标的，均视为拒绝进口产品参加投标。

17.2 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

17.3 列入国家质检总局、国家认监委《第一批信息安全产品强制性认证目录》（以下简称“信息安全产品目录”）内的信息安全产品，应获得强制性产品认证证书（即中国信息安全认证中心颁发的《中国国家信息安全产品认证证书》）和加施中国强制性认证标志。未列入信息安全产品目录的产品，不属于政府强制采购的信息安全产品范围。

17.4 符合财政部、工信部文件（财库〔2020〕46号）规定的小型、微型企业可享受扶持政策（如：预留采购份额、价格评审优惠、优先采购）。符合财政部、司法部文件（财库〔2014〕68号）规定的监狱企业（以下简称：“监狱企业”）亦可享受前述扶持政策。符合财政部、民政部、中国残联文件（财库〔2017〕141号）规定的残疾人福利性单位（以下简称：“残疾人福利性单位”）亦可享受前述扶持政策。其中：

（1）中小企业指符合下列条件的中型、小型、微型企业：

①符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；；

②符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

（2）在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

①在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

②在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

③在服务采购项目中，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。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

（3）监狱企业指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业，其中：

①监狱企业参加采购活动时，应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。

②监狱企业视同小型、微型企业。

(4) 残疾人福利性单位指同时符合下列条件的单位：

①安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

②依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

③为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

④通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

⑤提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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）。

前款所称残疾人指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

※符合上述条件的残疾人福利性单位参加采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

17.5 信用记录指由财政部确定的有关网站提供的相关主体信用信息。信用记录的查询及使用应符合财政部文件（财库[2016]125 号）规定。

17.6 为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

九、本项目的有关信息

18、本项目的有关信息，包括但不限于：招标公告、更正公告（若有）、招标文件、招标文件的澄清或修改（若有）、中标公告、终止公告（若有）、废标公告（若有）等都将在招标文件载明的指定媒体发布。

18.1 指定媒体：详见招标文件第二章。

18.2 本项目的潜在投标人或投标人应随时关注指定媒体，否则产生不利后果由其自行承担。

十、其他事项

19、其他事项：

19.1 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准(试行)〉、〈快递包装政府采购需求标准(试行)〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，其他包装需求详见招标文件具体规定。采购人、中标人双方签订合同及验收环节，应包含上述包装要求的条款。

19.2 其他：详见招标文件第二章。

第四章 资格审查与评标

一、资格审查

1、开标结束后，由莆田市闽展招标代理有限公司负责资格审查小组的组建及资格审查工作的组织。

1.1 资格审查小组由 3 人组成，并负责具体审查事务，其中：由采购人派出的采购人代表至少 1 人，由莆田市闽展招标代理有限公司派出的工作人员至少 1 人，其余 1 人可为采购人代表或莆田市闽展招标代理有限公司的工作人员。

1.2 资格审查的依据是招标文件和投标文件。

1.3 资格审查的范围及内容：投标文件（资格及资信证明部分），具体如下：

- (1) “投标函”；
- (2) “投标人的资格及资信证明文件”
 - ①一般资格证明文件：

明细	描述
(1) 单位授权书	①投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。 ②投标人为自然人的，可不填写本授权书。
(2) 营业执照等证明文件	①投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。
(3) 提供财务状况报告（财务报告、或资信证明）	①投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定： a. 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。 b. 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。 c. 无法按照以上 a、b 项规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应选择提供资信证明复印件。
(4) 依法缴纳税收证明材料	①投标人提供的税收凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收凭据复印件。 b. 投标截止时间的

明细	描述
	当月成立且已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间当月的税收凭据复印件。 c. 投标截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的投标人，提供依法缴纳税收承诺书（格式自拟），该承诺书视同税收凭据。
（5）依法缴纳社会保障资金证明材料	①投标人提供的社会保险凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件。 b. 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间当月的社会保险凭据复印件。 c. 投标截止标截止时间的当月成立但因税务机关/社会保障资金管理机构原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的投标人，提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。
（6）具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）	①招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。 ②招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
（7）参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明	①重大违法记录：指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。
（8）信用记录查询结果	①信用记录查询的截止时点：信用记录查询的截止时点为本项目投标截止当日。 ②信用记录查询渠道：信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）。 ③信用记录的查询：由资格审查小组通过上述网站查询并打印投标人的信用记录。 ④经查询，投标人参加本项目采购活动(投标截止时间)前三年内被列入失信被执行人名单、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重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的，其资格审查不合格。

明细	描述
(9) 中小企业声明函(以资格条件落实中小企业扶持政策时适用)	①投标人应认真对照工信部联企业[2011]300号《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定的划分标准,并按照国统字[2017]213号《关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法(2017)〉的通知》规定准确划分企业类型。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业详见特定资格条件。②投标人为监狱企业的,可不填写本声明函,根据其提供的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进行认定,监狱企业视同小型、微型企业。③投标人为残疾人福利性单位的,可不填写本声明函,根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》进行认定,残疾人福利性单位视同小型、微型企业。④以联合体形式落实中小企业预留份额时,还需提供《联合体协议》。⑤以合同分包形式落实中小企业预留份额时,还需提供《分包意向协议》。
(10) 联合体协议(若有)	①招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的,投标人应提供本协议;否则无须提供。②本协议由委托代理人签字或盖章的,应按照招标文件第七章载明的格式提供“单位授权书”。

※备注说明

①投标人应根据自身实际情况提供上述资格要求的证明材料,格式可参考招标文件第七章提供。

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

②. 其他资格证明文件:

包: 1

明细	描述
招标文件规定的其他资格证明文件(若有)	1、(强制类节能产品证明材料,若有,应在此处填写); 2、(按照政府采购法实施条例第17条除第“(一)-(四)”款外的其他条款规定填写投标人应提交的材料,如:采购人提出特定条件的证明材料、为落实政府采购政策需满足要求的证明材料(强制类)等,若有,应在此处填写)。※1 上述材料中若有与“具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料”有关的规定及内容在本表b1项下填写,不在此处填写。※2 投标人应按照招标文件第七章规定提供。
具备履行	1、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技

明细	描述
合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）	术能力专项证明材料”的，投标人应按照招标文件规定在此项下提供相应证明材料复印件。 2、投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。
资格证明材料补充说明	供应商资格证明文件若提供审计报告的，可提供经审计的 2022 年的年度财务报告。

（3）投标保证金。

1.4 有下列情形之一的，**资格审查不合格**：

（1）一般情形：

明细
未按照招标文件规定提交投标函
未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件
未按照招标文件规定提交投标保证金

（2）本项目规定的其他情形：

包：1

无

1.5 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应先按照资质等级较低的供应商确定资质等级，再按照本章第 1.2、1.3、1.4 条规定进行资格审查。

2、资格审查情况不得私自外泄，有关信息由莆田市闽展招标代理有限公司统一对外发布。

3、资格审查合格的投标人不足三家的，不进行评标。同时，本次采购活动结束后，莆田市闽展招标代理有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

二、评标

4、资格审查结束后，由莆田市闽展招标代理有限公司负责评标委员会的组建及评标工作的组织。

5、评标委员会

5.1 评标委员会由采购人代表和评标专家两部分共 5 人（以下简称“评委”）组成，其中：由采购人派出的采购人代表 1 人，由随机抽取产生的评标专家 4 人。

5.2 评标委员会负责具体评标事务，并按照下列原则依法独立履行有关职责：

(1) 评标应保护国家利益、社会公共利益和各方当事人合法权益，提高采购效益，保证项目质量。

(2) 评标应遵循公平、公正、科学、严谨和择优原则。

(3) 评标的依据是招标文件和投标文件。

(4) 应按照招标文件规定推荐中标候选人或确定中标人。

(5) 评标应遵守下列评标纪律：

①评标情况不得私自外泄，有关信息由莆田市闽展招标代理有限公司统一对外发布。

②对莆田市闽展招标代理有限公司或投标人提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。

③不得收受投标人或有关人员的任何礼物，不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系，则应主动声明并回避。

④全体评委应按照招标文件规定进行评标，一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

⑤评标中应充分发扬民主，推荐中标候选人或确定中标人后要服从评标报告。

※对违反评标纪律的评委，将取消其评委资格，对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

6、评标程序

6.1 评标前的准备工作

(1) 全体评委应认真审阅招标文件，了解评委应履行或遵守的职责、义务和评标纪律。

(2) 参加评标委员会的采购人代表可对本项目的背景和采购需求进行介绍，介绍材料应以书面形式提交（随采购文件一并存档），介绍内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。

6.2 符合性审查

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

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

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

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

(5) 评标委员会对所有投标人都执行相同的程序和标准。

(6) 有下列情形之一的，符合性审查不合格：

①项目一般情形：

明细
违反招标文件中载明“投标无效”条款的规定；
属于招标文件第三章第 10.12 条规定的投标无效情形；
投标文件对招标文件实质性要求的响应存在重大偏离或保留。

②本项目规定的其他情形：

包：1

包一般情形

无

技术符合性

明细
1. 技术部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息(或组成资料)，否则符合性审查不合格。2. 投标人的投标文件不满足招标文件“第五章 二、技术和服务要求”中的要求的，其投标无效。

商务符合性

明细
1. 商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息(或组成资料)，否则符合性审查不合格。2. 投标人的投标文件不满足招标文件“第五章 三、商务条件”中的要求的，其投标无效。

附加符合性

无

价格符合性

6.3 澄清有关问题

(1) 对通过符合性审查的投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容，评标委员会将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或补正。

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

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

①开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

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总价金额与按照单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

※同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款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。

（4）关于细微偏差

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

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

（5）关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

①投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款规定执行。

②投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

a. 评标委员会将要求投标人进行书面澄清，并按照不利于投标人的内容进行评标。

b. 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。

6.4 比较与评价

（1）按照本章第 7 条载明的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行比较与评价。

（2）关于相同品牌产品（政府采购服务类项目不适用本条款规定）

①采用最低评标价法的，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，由评标委员会按照下列方式确定一个参加评标的投标人：

a. 招标文件规定的方式：无。

b. 招标文件未规定的，采取随机抽取方式确定，其他**投标无效**。

②采用综合评分法的，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人作为中标候选人推荐；评审得分相同的，由评标委员会按照下列方式确定一个投标人作为中标候选人推荐：

a. 招标文件规定的方式：无。

b. 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。

③非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按照本章第 6.4 条第（2）款第①、②规定处理。

（3）漏（缺）项

①招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）项的报价视为已经包括在投标总价中。

②对多报项及赠送项的价格评标时不予核减，全部进入评标价评议。

6.5 推荐中标候选人：详见本章第 7.2 条规定。

6.6 编写评标报告

（1）评标报告由评标委员会负责编写。

（2）评标报告应包括下列内容：

①招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

②投标人名单和评标委员会成员名单；

③评标方法和标准；

④开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；

⑤评标结果，包括中标候选人名单或确定的中标人；

⑥其他需要说明的情况，包括但不限于：评标过程中投标人的澄清、说明或补正，评委更换等。

6.7 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不能诚信履约的，应要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时还应要求其一并提交有关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为**投标无效**处理。

6.8 评委对需要共同认定的事项存在争议的，应按照少数服从多数的原则进行认定。**持不同意见的评委应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。**

6.9 在评标过程中发现投标人有下列情形之一的，评标委员会应认定其**投标无效**，并书面报告本项目监督管理部门：

（1）恶意串通（包括但不限于招标文件第三章第 9.7 条规定情形）；

（2）妨碍其他投标人的竞争行为；

（3）损害采购人或其他投标人的合法权益。

6.10 评标过程中，有下列情形之一的，应予废标：

（1）符合性审查合格的投标人不足三家的；

（2）有关法律、法规和规章规定废标的情形。

※若废标，则本次采购活动结束，莆田市闽展招标采购代理有限公司将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

7、评标方法和标准

7.1 评标方法：项目包 1 采用综合评分法。

7.2 评标标准

采购包 1：综合评分法

(1) 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（即评标总得分）最高的投标人为中标候选人。

(2) 每个投标人的评标总得分 $FA = F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 + F4 \times A4$ （若有），其中：F1 指价格项评审因素得分、F2 指技术项评审因素得分、F3 指商务项评审因素得分，A1 指价格项评审因素所占的权重、A2 指技术项评审因素所占的权重、A3 指商务项评审因素所占的权重， $A1 + A2 + A3 = 1$ 、 $F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 = 100$ 分（满分时）， $F4 \times A4$ 为加分项（即优先类节能产品、环境标志产品在采购活动中可享有的加分优惠）。

各项评审因素的设置如下：

价格项（ $F1 \times A1$ ）满分为 15.00 分

F1 指价格项评审因素得分 = （评标基准价/投标报价） $\times 15$ 。价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

价格扣除的规则如下：

项目	适用对象	比例	描述
小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	15.00 %	1、本项目未专门面向小微企业。评审时，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予15%价格扣除，用扣除后的价格参加评审。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。供应商须提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业声明函（格式详见采购文件），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10%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、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《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 10%的扣除，但必须提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见采购文件），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、供应商应认真对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）规定的划分标准，并按照国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知（国统字（2017）213 号）规定准确划分企业类型。若招标文件中的有关条款与本条款有矛盾之处以此处为准。 5、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。注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。6、本项目为服务类采购项目，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。
--	--	--	---

其他：无

技术项（F2×A2）满分为 75.00 分

B1	项目理解	6 分	B1. 投标人应能够充分理解莆田市税务局 12366 中心服务外包项目的总体需求，在人员、业务、设备、管理制度、运营管理等方面提出服务外包解决方案，方案包含以上要点，内容与要点相符、解决方案可行且措施具体的得 6 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 4 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 2 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	3 分	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 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。
		6 分	B2. 2 投标人需承诺除 15 名坐席人员外另配备 1 名（含）以上为本项目专职现场管理人员，且管理人员均具有 2020 年 1 月 1 日以来 2 年（含）以上从事呼叫中心管理工作经历的,得 6 分。投标人需

			提供管理人员名单，并附人员社保缴费记录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。
		5 分	B2.3 投标人需承诺在 15 名坐席人员中有一定数量的拥有自 2020 年 1 月 1 日以来 2 年（含）以上从事税务呼叫中心工作经历的业务骨干人员作为业务支持人员投入本项目： （1）配备业务支持人员 4 人（含）以上的，得 5 分；（2）配备业务支持人员 2 人，得 3 分； （3）配备业务支持人员 1 人，得 1 分； （4）未配备业务支持人员的，不得分。 （需提供承诺函，未提供的不得分）
		6 分	B2.4 投标人制定人员公开招聘方案： 优秀的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税专业背景的占比在 70%（不含）以上的，得 6 分； 良好的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税专业背景的占比在 65%（不含）—70%（含）%的，得 4 分； 一般的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税专业背景的占比在 60%（不含）—65%（含）的，得 2 分； 其余不得分。 （需同时提供承诺函，未提供的不得分）
		3 分	B2.5 投标人能制定满足 12366 热线人员管理的相关制度（至少包括人员薪资福利管理、人员激励机制、职业规划、业务培训考核、考勤管理、质量监测管理等 6 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 0.5 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 0.25 分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。
		6 分	B2.6 投标人承诺用于坐席人员的劳务报酬总额占合同总价 85%（含）以上、用于教育培训费用总额占合同总价 2%（含）以上的得 6 分。需提供承诺函，未提供的不得分。
		6 分	B2.7 投标人制定合理人才储备方案，保证 12366 服务外包人员相对稳定，承诺每半年人员流失率在 5%（含）以下的得 6 分，5%—10%（含）的得 5 分，10%—15%（含）的得 4 分，15%—18%（含）的得 3 分，18%—20%（含）的得 1 分，其他不得分。需提供承诺函，未提供的不得分。
		3 分	B2.8 根据投标人提供合理的人才储备计划（至少包含保障充分的人员补充渠道、满足项目用人需求、确保人员上线率和热线服务

			质效的措施等)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。
B3	业务及运营管理	6分	B3.1 投标人需提供对招聘的坐席人员的上岗培训方案(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。其中日常培训方案要求一个月开展不少于4次专项培训(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), 不少于4次分组培训(分组培训指的是根据各阶段工作重点, 分时段组织坐席人员开展分组学习, 要求4次分组培训中不少于2次服务规范培训), 且每月制定培训方案和情况记录。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6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4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2分, 未提供方案或培训方案内容不符合要求的不得分。
		3分	B3.2 投标人制定现场管理方案、保密工作方案、突发事件应急管理方案, 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; 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。
		3分	B3.3 投标人制定沟通协调机制方案(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相关措施), 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, 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。
		3分	B3.4 投标人需提供坐席人员的质检方案, 由评委进行评议, 质检方案要求每月抽取监听有效样本总量不低于人工服务总量的3%

			(含)的, 每月抽取监测网络咨询(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), 质检方案符合以上要求, 措施具体, 能够保证项目管理顺畅的得3分; 方案基本符合以上要求, 但内容相对简略, 未展开叙述的得2分; 其余得1分, 未提供方案不得分。
		4 分	B3.5 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, 达到国家税务总局、福建省税务局和市政府绩效考核标准, 保证12366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4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; 其余得1分, 未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。
		3 分	B3.6 投标人提供保障服务团队团建活动的方案, 并提供相应的经费保障, 由评委进行评议: 方案合理、完善并提供相应的经费保障承诺的得3分, 仅提供方案, 但措施不具体的得1分, 未提供经费保障承诺的不得分。
		2 分	B3.7 投标人承诺公司领导能定期到现场同坐席人员沟通交流, 开展人文关怀。提供承诺函的, 得2分; 未提供的不得分。
B4	设备保障方案	3 分	B4.1 投标人制定设备保障响应方案, 由评委进行评议: 方案中须承诺对工作电脑和打印机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7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; 其余得1分, 未提供方案的不得分。
		3 分	B4.2 投标人承诺要根据国家税务总局对工作电脑的要求及时进行升级换代。提供承诺函的, 得3分; 未提供的不得分。
B5	工作环境维护方案	1 分	B5. 投标人承诺保持工作环境的整洁、卫生, 安排保洁人员并承担相应的保洁费用。提供承诺函的, 得1分; 没有承诺的, 不得分。

商务项(F3×A3) 满分为 10.00 分

C1	综合实力	1 分	C1.1. 投标人具有人力资源服务许可证的, 得1分, 提供证书编号及查询网址或者提供有效的证书复印件, 否则不得分。
----	------	-----	---

		3 分	C1. 2. 投标人公司具有自营呼叫中心的，需提供客服号证明或网络运营商签订的协议，得 3 分，没有的不得分。
		以上须提供证书或证明材料复印件，原件备查。	
C2	同类项目经验	6 分	C2. 2020 年 1 月 1 日以来投标人具有呼叫中心服务外包项目经验的，提供一项相关业绩的得 2 分, 满分 6 分；没有的不得分。提供业绩项目资料中须同时含中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址）、中标通知书复印件、采购合同文本复印件，以及任意一个月被服务方的付款证明材料或能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件。未同时提供以上各项证明材料的，该项业绩不给予计分，原件备查。

加分项（F4×A4）

优先类节能产品、环境标志产品：无

（4）中标候选人排列规则顺序如下：

- a. 按照评标总得分（FA）由高到低顺序排列。
- b. 评标总得分（FA）相同的，按照评标价（即价格扣除后的投标报价）由低到高顺序排列。
- c. 评标总得分（FA）且评标价（即价格扣除后的投标报价）相同的并列。

8、其他规定

8.1 评标应全程保密且不得透露给任一投标人或与评标工作无关的人员。

8.2 评标将进行全程实时录音录像，录音录像资料随采购文件一并存档。

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

8.4 其他：无

第五章 招标内容及要求

一、项目概述

国家税务总局莆田市税务局 12366（以下简称“12366 ”），采用省级集中接入集中控制，集中呼出的热线服务模式，统一使用国家信息产业部核批的税务机关特服号 12366 开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）自动语音咨询提供全天候 24 小时服务，人工坐席在工作日 8:30-17:30 期间提供人工接听服务。主要功能为：纳税咨询、投诉举报、办税指引、意见建议等。

本次服务外包，采购服务外包坐席服务人员 15 人，对服务外包项目的管理以中标人为主、国家税务总局莆田市税务局为辅的管理模式实施，服务期限自合同规定服务期限生效起三年，每年经费预算 141 万元，三年合计总预算 423 万元，按年签订服务合同，每个年度终了，经过采购人评估合格后可以续签，不合格不再续签。

该项目立足于将国家税务总局莆田市税务局 12366 纳税服务中心打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人需求、给予纳税人及时准确服务，展现税务机关为纳税人优质服务的精神风貌。

二、外包服务要求

（一）总体要求

国家税务总局莆田市税务局 12366 为纳税人提供优质高效的专业化服务，包括 12366 纳税服务热线、12366 网站咨询等多种服务渠道。纳税人能够通过电话、传真、留言、互联网等方式向 12366 请求服务，中心可选择采取自动语音、人工坐席、传真回复、短信、留言、电子邮件、互联网等服务方式，向纳税人提供自动或人工的应答服务。

本次服务外包岗位 15 个，中标人负责对服务外包人员进行人事和业务流程的全面管理，保证服务外包人员上线率，做好对国家税务总局莆田市税务局 12366 服务外包的管理工作，制定业务考核办法等系统建设工作，负责招聘坐席服务人员、岗前培训（含基本礼仪培训、基本服务技能培训、税收基础和会计基础培训、各税、费基础政策培训、企业所得税年度汇算清缴、营改增政策及申报实务、出口退税申报实务、财会知识以及 12366 系统操作培训等专业培训）、日常培训（包括税收业务新政策、典型案例分析、沟通技巧学习等）等。中标人负责服务外包人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党工青妇活动等，为服务外包人员提供必要的工作电脑、打印机，并提供统一的税务着装，依照劳动合同对服务外包人员进行管理等。

国家税务总局莆田市税务局负责对合同约定的工作进行督促检查，并协助中标人对服务

外包人员进行质量监测，提供招聘条件、岗位职责标准、考核指标要求、薪酬和考核建议、工作环境和部分工作用品、提供 12366 中心话务系统和业务支持。

（二）服务外包人员要求

中标人根据采购人的要求，在全社会公开招聘服务外包坐席人员 15 人。考虑到工作的延续性，在同等条件下建议优先从国家税务总局莆田市税务局 12366 现有坐席人员中选聘。

1. 人员要求

坐席人员 15 人，负责为纳税人提供以电话、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。

人员应具备以下条件：

- （1）本科学历，财务会计类、税收、管理、计算机、法律等相关专业（中标人按照投标文件中所承诺的比例配备财会、税收类人员）；年龄不超过 30 周岁（截止 2023 年 12 月 31 日）；
- （2）普通话标准、语音甜美、口齿清晰；
- （3）汉字录入速度不低于 60 字/分钟；
- （4）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；
- （5）身体健康；
- （6）承接国家税务总局莆田市税务局 12366 现有的坐席和纳税服务优秀人员不受年龄限制，不参与坐席人员中财会、税收类学历所占比重的计算，学历适当放宽。

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。中标人应安排人员对坐席进行日常管理、录音监听、提供针对性辅导，提高坐席应答能力及服务品质；负责每月将坐席整体工作情况书面反馈至采购人管理层。

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，针对本项目坐席人员需求的波动及 12366 中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，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。

3. 人员到位

(1) 服务外包招录人员经采购人确认符合条件后，要在签订合同后 7 天内完成。

(2) 服务外包人员要组织一个月以上的岗前业务培训。

(3) 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，要在接到采购人通知的 7 日内完成。

(4) 中标人应在合同生效之日起 10 日内完成合同规定人数的 80%（含）以上具有税务 12366 服务工作经验、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) 中标人要做好国家税务总局莆田市税务局 12366 原来的服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证国家税务总局莆田市税务局 12366 平稳、正常、有序运转。

4. 人员管理

(1) 为了便于现场管理，在 15 名坐席人员之外，服务商应配备 1 名专职现场管理人员，负责服务外包人员的日常管理工作，具体负责人员的出勤、培训、服务质检，负责对服务人员的月度考核，负责与采购人进行协调沟通，负责每月将运行分析报告、薪酬支付情况、热点问题专题分析等材料书面反馈至采购人。

(2) 服务商应按规定签订劳动合同并支付坐席人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助、过节费等，坐席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，用于坐席人员的劳务报酬总额占合同总价的比例；用于教育培训费用总额占合同总价的比例必须按照中标人投标文件中所承诺的比例执行。劳动合同提供给采购人备存。

对从国家税务总局莆田市税务局 12366 现有人员中选用坐席和管理人员，承诺其工薪和

待遇水平不低于原有水平。

国家税务总局莆田市税务局纳税服务中心（税收宣传中心）有权掌握和督促落实中标人支付坐席人员的劳务报酬和教育培训费用支出情况。

（3）采购人对以下情形，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人员考核成绩中倒数第一名的；

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

三是严重影响税务形象，被有关部门通报的；

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。

（三）设备要求

中标人必需提供必要的工作设备，包括工作电脑、打印机等。

1. 工作电脑（要求为品牌机）

共配置 18 台工作电脑，

工作电脑参考配置为：CPU:i5-7400 的 m 版或 hq 版；内存:8GB DDR4 2400；硬盘：1TB SATA 7200rpm；集成声卡；显卡：intel GT710 2G DDR3 独立显卡；光驱：DVDRW；主板：intel B250；显示器：21.5 LED 液晶；键鼠：USB 键鼠；系统：win7 旗舰版或专业版；支持 Ie8。

由于 12366 热线系统为国家税务总局统一开发部署于税务专网的应用系统，若今后国家税务总局明确要求工作电脑必须为信创版，则服务商必须无条件遵从，予以更换。

2. 打印机

共配置激光黑白双面打印机 2 台，兼容 Windows 2000/XP Home/XP Professional/Server 2003/Vista 系统；首页输出时间≤8 秒，月打印负荷 50000 页；打印速度(A4)黑白：≥33ppm；打印接口（接口必须内置，不可外接转换接口）。

3. 维护和响应

中标人需对工作电脑和打印机进行维护和响应，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%，对于故障设备的更换，时间不超过 7 天。

（四）工作环境维护

中标人需负责工作环境的维护，保持工作场地整洁、卫生，配备保洁人员并承担相应的保洁费用。

（五）统一着装要求

服务外包人员（包括管理人员）上岗时应统一着装税务制服，包括夏装短袖、夏装衬衫、春秋装和冬装。服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商。

（六）安全管理

1. 服务商应对管理人员和坐席加强网络安全管理，必须按照要求：（1）签订保密协议和网络安全承诺书；（2）进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育；（3）服务商要保证员工背景符合要求。

2. 服务商未经采购人同意，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，严禁接入过互联网的终端接入税务内网。为保证安全，在服务期间，服务商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，服务商不得拒绝。

4. 服务商要对坐席人员及管理人员投保人身意外险。坐席人员及管理人员在 12366 工作期间发生工伤、经济补偿、劳动纠纷等问题均由服务商承担。

三、运营管理

（一）中标人与采购人的沟通协调机制

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、薪酬支付情况、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。中标人支付服务外包人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助执行标准等需事前报备国家税务总局莆田市税务局纳税服务中心（税收宣传中心）。

采购人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。

（二）工作流程

中标人在采购人的指导和要求下，以 12366 行业标准为基础，按照福建省税务局 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，坐席人员根据呼叫内容（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，坐席人员根据知识库、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人员，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 以人工呼叫的方式给纳税（缴费）人回复或直接反馈给纳税（缴费）人。对于投诉举报的呼叫，坐席人员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纪检部门处理；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。

（三）工作要求

为了确保服务外包之后，12366 对外提供的服务水平和服务质量能达到预期的目标，需要对中标人提供的服务行为进行规范，主要如下：

1. 中标人需配合采购人做好专项工作保障。对于税务局组织的视察、宣传、展示等重要专项工作，服务商应根据采购人要求提供人员支持与保障。

2. 人工坐席和网络咨询在正常工作时间提供人工接听和网络咨询服务。

如因为税务总局、福建省税务局和莆田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。

3. 中标人需配备具有 2020 年 1 月 1 日以来 2 年（含）以上培训税务呼叫服务坐席工作经历的自有培训师资 3 人（可由业务支持人员兼任）。

4. 中标人应严格要求服务外包人员遵守国家税务总局莆田市税务局机关和 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 运行管理制度规定等。

（四）运营质量要求（以下运营质量要求根据中标人的具体承诺进行签订合同）

采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、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市局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。如因采购人原因或其他不可抗力因素影响服务商服务质效的，不计入绩效考核。

指标说明：1. 人工接通率是指当季人工接听量与转接人工量的比率；2. 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。3. 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。4. 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。5. 解答质量。由总局解答质量得分和省局解答质量得分组成，总局解答质量得分以税务总局通报为准；省局解答质量得分以当季省局质量监控（形式不限）测评得分为准。6. 业务测试通过率。指通过业务测试的坐席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。其中老坐席是指上线时间达到 6 个月（含本数）的坐席，新坐席是指上线时间未达 6 个月的坐席。业务测试按月组织。7. 业务培训。要求服务商对坐席每月开展 4 次（含）以上专项培训，4 次（含）以上分组培训（其中不少于 2 次服务规范培训），服务商每月制定培训方案和情况记录并向采购人报备。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。

1. 人工接通率：人工接通率不低于 96%（含）；

2. 平均等待时长：平均等待时长不高于 30 秒；

3. 即时答复率：咨询即时答复率不低于 90%（含）；

4. 服务满意率：“好差评”推送率达全省热线当季平均值，答复好评率达到 99%（含）

以上；

5. 解答质量：平均 90 分（含）以上；

6. 业务测试通过率：业务测试通过率不低于 90%；

7. 业务培训：要求服务商对坐席每月开展 4 次（含）以上专项培训，4 次（含）以上分组培训（其中不少于 2 次服务规范培训）；

8. 服务投诉：对服务外包人员的服务投诉，月均不得超过 2 次；

上述 8 项指标为按季度考核运营质量要求，如省局对 12366 热线绩效考核、纳税人满意度调查等要求发生变化的，将结合莆田 12366 热线实际工作情况予以动态调整。

9. 员工的稳定性：合同期每年员工流失率不得高于中标人在投标文件中所承诺的相应比例；

10. 中标人需制定坐席人员的话务质检方案，配备 2020 年 1 月 1 日以来有从事税务呼叫中心话务质检 2 年以上的质检工作经历的人员 3 人（含）以上（可由业务支持人员兼任），且每月抽取监听有效样本总量不得低于中标人在投标文件中所承诺人工服务总量的相应比例。

11. 人工坐席和网络咨询的正常工作时间为工作日 8:30-17:30；若因税务总局、福建省税务局以及莆田市税务局临时性特殊工作需求，要在正常工作时间以外时间提供 12366 人工坐席和网络咨询的，中标人应积极配合，合理调整坐席排班并予以满足。

（五）服务期限

采购期限为三年，一年为一个服务期，有权根据自身工作及考核情况决定是否续签次年合同。

★四、考核内容

（一）考核指标及内容

指标名称	分值	计算方法	目标区间值	考核细则
人工接通率	10	人工接通率= 12366 热线人工接听量 ÷ 12366 热线转接人工量	不低于 96%（含）	人工接通率较目标值每下降 1%扣 1 分。扣完为止。

平均等待时长	10	平均等待时长=人工接听的总等待时长/人工接听量	平均不超过30秒	平均等待时长较目标值每超过1秒扣1分。扣完为止。
即时答复率	10	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)	咨询即时答复率不低于90%(含)	咨询即时答复率较目标区间值每下降1%,该指标分值扣1分。扣完为止。
服务满意率	10	满意度推送率=(12366热线实际推送好差评评价的数量/应推送好差评调查数量)*100% 答复好评率=(12366热线纳税人评价为满意的数量÷12366热线实际推送好差评评价的数量)*100%。	“好差评”推送率达全省热线当季平均值,答复好评率达到99%(含)以上	好差评推送率较目标值每下降2%扣1分;答复好评率较目标值每下降1%扣1分。扣完为止。
解答质量	30	解答质量得分=咨询答复准确率得分+服务规范性得分+小结规范性得分	平均90分(含)以上	解答质量得分较目标值每下降1分的扣2分。扣完为止。
测试通过率	10	业务测试通过率=(业务测试得分80分以上的老坐席总数+业务测试得分70分以上的新坐席总数)/应参加业务测试坐席总数*100%	业务测试通过率不低于90%(含)	业务测试通过率较目标值每下降5%扣1分。扣完为止。
业务培训	10	每月不低于4次专项培训,不低于4次分组培训(其中不少于2次服务规范培训)且每月须制定培训方案和情况记录	月均专项培训和分组培训的培训次数不得低于投标文件所承诺的次数,且每月须制定培训方案和情况记录	每少一次培训扣0.5分,扣完为止。
服务投诉	10	纳税人通过热线、网站、邮箱等方式投诉,经调查属实的;	每月累计不超过2次	服务投诉超过目标值的,每次扣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	单列考核	员工稳定性=1-员工流失率 员工流失率=咨询员变动数（离职）/[(咨询员期初总数+咨询员期末总数)/2]	合同期每半年累计员工稳定性不低于中标人投标文件所承诺的比例
-------	------	---	-------------------------------

注：1、流失人员定义统计不含内部岗位调动人员和岗前培训期间离职人员、在服务外包人员要求中第四条第三款所涉及的人员、服务商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；2、接通率、平均等待时长、服务满意率通过 12366 热线系统采集，分析计算；3. 考核期内如遇临时增加系统类辅导咨询服务内容或其他不可抗力导致当期话务量大量增长，则当月数据可不计入语音等待时长考核指标。

（二）考核标准

1. 未达到上述（一）考核标准的，分档核扣当月应付合同款，其中员工稳定性”单列考核；

2. 总分值扣 5 分（含）-10 分（不含）的，采购人核扣 0.5% 的当月应付合同款；总分值扣减 10 分（含）-15 分（不含）的，采购人核扣 1% 的当月应付合同款；总分值扣减 15 分（含）-20 分（不含）的，采购人核扣 2% 的当月应付合同款；总分值扣减 20 分（含）以上的，采购人核扣 3% 的当月应付合同款。

“员工稳定性”按半年单独考核：低于中标人投标文件承诺事项 5%（含）的，采购人另外核扣 0.5% 的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项 5%（不含）-10%（含）的，采购人另外核扣 1% 的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项 10%（不含）-15%（含）的，采购人另外核扣 3% 的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项 15%（不含）及以上的，采购人另外核扣 6% 的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除。补充的人员必须具有 2 年（含）以上财税工作经历，原则上年龄不超过 30 周岁。

3. 服务外包人员在工作中出现影响国家税务总局莆田市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣当年合同款的 1%。

4. 服务外包人员在工作中出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被上级和地方政府部门通报的，经调查属实的，每次扣当年合同款的 1%。

5. 在实际执行中，中标人未按投标文件落实其在评分表中相关承诺事项的，采购人有权根据该未履行事项在评分表中分值占总分中的比重相应扣减当年合同款（员工稳定性考核除外）。

6、无特殊原因考核分低于 80 分，采购人有权决定不再续签次年合同并重新组织采购，仅延续采购结束并双方顺利交接。

（六）违约责任

（一）合同签订后，2024 年 3 月 1 日起中标人应提供至少 15 人以上的符合条件的坐席上线服务，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付当年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，并要求中标人支付当年合同总价款的 20%作为违约金。

（二）中标人当季服务质效考核得分低于 80 分的，采购人有权要求中标人查找原因并于采购人通知的一个月期限内整改，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，中标人应赔偿当年合同总价款的 20%作为违约金。

（三）中标人未履行投标承诺，影响采购人正常运行的，采购人有权要求中标人在指定期限内整改，采购人逾期未整改的，每逾期一日，按照当年合同总价款的千分之一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，并要求中标人支付当年合同总价款的 20%作为违约金。

（四）中标人服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度的，采购人有权要求中标人立即撤换有关服务人员，中标人应将对泄密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款的 20%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

（五）服务商发生信息安全事故，如信息泄露、数据丢失、数据篡改等，每发生一次扣除当年合同总价款的 5%；造成严重后果的，采购人有权终止合同并追究服务商相关法律责任。

三、商务条件

包：1

- 1、交付地点：采购人指定地点
- 2、交付时间：合同签订生效后 3 年
- 3、交付条件：验收合格
- 4、是否收取履约保证金：否。
- 5、是否邀请投标人参与验收：否
- 6、验收方式数据表格

验收期次	验收期次说明
1	按招标文件和合同进行验收

7、支付条款

本项目采取一招三年、合同一年一签的方式，第一期合同期限自 2024 年 3 月 1 日起至 2025 年 2 月 28 日止，以后根据每个合同年度合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。第一期合同生效起且人员按要求到位后，凭服务商付款申请报告和发票，采购人相应支付第一期合同款项的 20%，用于采购电脑、打印机、制服等；当期后续合同款项的 80%凭服务商付款申请报告、发票及经采购人考核的评估报告，按季支付。采购人在收到上述材料后的二十个工作日内支付应付款项。第二、三期合同款项凭服务商付款申请报告、发票和经采购人考核的评估报告，按季支付

四、其他事项

- 1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。
- 2、其他：

第六章 政府采购合同（参考文本）

编制说明

- 1、签订合同应遵守政府采购法、民法典。
- 2、签订合同时，采购人与中标人应结合招标文件第五章规定填列相应内容。招标文件第五章已有规定的，双方均不得变更或调整；招标文件第五章未作规定的，双方可通过友好协商进行约定。
- 3、国家有关部门对若干合同有规范文本的，可使用相应合同文本。

甲方： （采购人全称）

乙方： （中标人全称）

根据项目编号为_____的（填写“项目名称”）项目（以下简称：“本项目”）的招标结果，乙方为中标人。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订本合同：

1、下列合同文件是构成本合同不可分割的部分：

1.1 合同条款；

1.2 招标文件、乙方的投标文件；

1.3 其他文件或材料：☐无。☐（若有联合协议或分包意向协议）。

2、合同标的

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

3、合同总金额

3.1 合同总金额为人民币大写：_____元
（¥_____）。

4、合同标的交付时间、地点和条件

4.1 交付时间：_____；

4.2 交付地点：_____；

4.3 交付条件：_____。

5、合同标的应符合招标文件、乙方投标文件的规定或约定，具体如下：

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

6、验收

6.1 验收应按照招标文件、乙方投标文件的规定或约定进行，具体如下：

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

6.2 本项目是否邀请其他投标人参与验收：

☐不邀请。☐邀请，具体如下：（按照招标文件规定填写）。

7、合同款项的支付应按照招标文件的规定进行，具体如下：

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述，包括一次性支付或分期付款等）。

8、履约保证金

☐无。☐有，具体如下：（按照招标文件规定填写）。

9、合同有效期

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

10、违约责任

（按照实际情况编制填写，可以是表格或文字描述）。

11、知识产权

11.1 乙方提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或

工业设计权等知识产权方面的指控，若任何第三方提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

11.2 若乙方提供的采购标的不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为假冒伪劣品，则乙方中标资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

12、解决争议的方法

12.1 甲、乙双方协商解决。

12.2 若协商解决不成，则通过下列途径之一解决：

☐ 提交仲裁委员会仲裁，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

☐ 向人民法院提起诉讼，具体如下：（按照实际情况编制填写）。

13、不可抗力

13.1 因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关主管机关证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

13.2 本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。

14、合同条款

（按照实际情况编制填写。招标文件第五章已有规定的，双方均不得变更或调整；招标文件第五章未作规定的，双方可通过友好协商进行约定）。

15、其他约定

15.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同未尽事宜，双方可另行补充。

15.3 合同生效：自签订之日起生效之日以合同上加盖单位公章或合同章的日期中的最晚时间为准。

15.4 本合同一式（填写具体份数）份，经双方授权代表签字并盖章后生效。甲方、乙方各执（填写具体份数）份，送（填写需要备案的监管部门的全称）备案（填写具体份数）份，具有同等效力。

15.5 其他：☐ 无。☐ （按照实际情况编制填写需要增加的内容）。

（以下无正文）

甲方：

住所：

单位负责人：

乙方：

住所：

单位负责人：

委托代理人：
联系方法：
纳税人识别号：
开户银行：
账号：

委托代理人：
联系方法：
纳税人识别号：
开户银行：
账号：

签订地点：_____

签订日期：_____年_____月_____日

第七章 投标文件格式

编制说明

1、除招标文件另有规定外，本章中：

1.1 涉及投标人的“全称”：

（1）不接受联合体投标的，指**投标人的全称**。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指**牵头方的全称并加注（联合体牵头方）**，即应表述为：“**牵头方的全称（联合体牵头方）**”。

1.2 涉及投标人“加盖单位公章”：

（1）不接受联合体投标的，指**加盖投标人的单位公章**。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指**加盖联合体牵头方的单位公章**。

1.3 涉及“投标人代表签字”：

（1）不接受联合体投标的，指由**投标人的单位负责人或其授权的委托代理人签字**，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

(2) 接受联合体投标且投标人为联合体的，指由**联合体牵头方的单位负责人或其授权的委托代理人签字**，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

1.4 “**其他组织**”指合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户等。

1.5 “**自然人**”指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的中国公民。

2、除招标文件另有规定外，本章中“**投标人的资格及资信证明文件**”：

2.1 投标人应按照招标文件第四章第 1.3 条第(2)款规定及本章规定进行编制，如有必要，可增加附页，附页作为资格及资信文件的组成部分。

2.2 接受联合体投标且投标人为联合体的，联合体中的各方均应按照本章第 2.1 条规定提交相应的全部资料。

3、投标人对投标文件的索引应编制页码。

4、本章提供格式仅供参考，投标人应根据自身实际情况制作投标文件

封面格式

采购投标文件 (资格及资信证明部分)

(填写正本或副本)

项目名称： (由投标人填写)

备案编号： （由投标人填写）

项目编号： （由投标人填写）

所投采购包： （由投标人填写）

投标人： （填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

一、投标函

二、投标人的资格及资信证明文件

三、投标保证金

※注意

资格及资信证明部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息(或组成资料)，否则**资格审查不合格**。（联合体协议及分包意向协议中的比例规定，不适用本条款）

一、投标函

致：_____（采购人或采购代理机构）

兹收到贵单位关于（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标邀请，本投标人代表（填写“全名”）已获得我方正式授权并代表投标人（填写“全称”）参加投标，并提交招标文件。我方提交的全部投标文件均由下述部分组成：

（1）资格及资信证明部分

①投标函

②投标人的资格及资信证明文件

③投标保证金

（2）报价部分

①开标一览表

②投标分项报价表

③招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

④招标文件规定的加分证明材料（若有）

（3）技术商务部分

①标的说明一览表

②技术和服务要求响应表

③商务条件响应表

④投标人提交的其他资料（若有）

根据本函，本投标人代表宣布我方保证遵守招标文件的全部规定，同时：

1、确认：

1.1 所投采购包的投标报价详见“开标一览表”及“投标分项报价表”。

1.2 我方已详细审查全部招标文件[包括但不限于：有关附件（若有）、澄清或修改（若有）等]，并自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果和责任。

2、承诺及声明：

2.1 我方具备招标文件第一章载明的“投标人的资格要求”且符合招标文件第三章载明的“二、投标人”之规定，否则**投标无效**。

2.2 我方提交的投标文件各组成部分的全部内容 & 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，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.3 我方提供的标的价格不高于同期市场价格，否则产生不利后果由我方承担责任。

2.4 投标保证金：若出现招标文件第三章规定的不予退还情形，同意贵单位不予退还。

2.5 投标有效期：按照招标文件第三章规定执行，并在招标文件第二章载明的期限内保持有效。

2.6 若中标，将按照招标文件、我方投标文件及政府采购合同履行责任和义务。

2.7 若贵单位要求，我方同意提供与本项目投标有关的一切资料、数据或文件，并完全理解贵单位不一定要接受最低的投标报价或收到的任何投标。

2.8 我方承诺投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会、采购人、采购代理机构、监管部门进一步审查其中任何资料真实性的要求。

2.9 除招标文件另有规定外，对于贵单位按照下述联络方式发出的任何信息或通知，均视为我方已收悉前述信息或通知的全部内容：

通信地址：

邮编：

联系方法：（包括但不限于：联系人、联系电话、手机、传真、电子邮箱等）

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

二、投标人的资格及资信证明文件

二-1 单位授权书（若有）

致：_____（采购人或采购代理机构）_____

我方的单位负责人（填写“单位负责人全名”）授权（填写“投标人代表全名”）为投标人代表，代表我方参加（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参加开标、谈判、澄清、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。

投标人代表无转委权。特此授权。

(以下无正文)

单位负责人：_____身份证
号：_____手
机：_____

投标人代表：_____身份证
号：_____手
机：_____

授权方

投标人：(全称并加盖单位公章)

签署日期：_____年_____月_____日

附：单位负责人、投标人代表的身份证正反面复印件

要求：真实有效且内容完整、清晰、整洁。

※注意：

1、企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指**法定代表人**，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

2、银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加投标的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加投标的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

- 3、投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。
- 4、投标人为自然人的，可不填写本授权书。

二-2 营业执照等证明文件

致：_____（采购人或采购代理机构）_____

（ ）投标人为法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

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

（ ）投标人为非法人（包括其他组织、自然人）的

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

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

※注意：

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

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

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二-3 财务状况报告（财务报告、或资信证明）

致：_____（采购人或采购代理机构）

（ ） 投标人提供财务报告的

☐ 企业适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 事业单位适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、收入支出表（或收入费用表）、财政补助收入支出表（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 社会团体、民办非企适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ） 投标人提供资信证明的

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

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

※注意：

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

2、投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：

2.1 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的招标文件规定的年度财务报告。

2.2 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

※无法按照本格式第 2.1、2.2 条规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应按照本格式的要求选择提供资信证明复印件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二-4 依法缴纳税收证明材料

致：_____（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳税收的投标人

（ ）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法免税的投标人

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

※注意：

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

2、投标人提供的税收凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间当月的税收凭据复印件。

2.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关原因导致其尚未依法缴纳税收的投标人，提供依法缴纳税收承诺书（格式自拟），该承诺书视同税收凭据。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二-5 依法缴纳社会保障资金证明材料

致：_____（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳社会保障资金的投标人

（ ）法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

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

（ ）非法人（包括其他组织、自然人）的

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

2、依法不需要缴纳社会保障资金的投标人

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

※注意：

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

2、投标人提供的社会保险凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立且已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间当月的社会保险凭据复印件。

2.3 投标截止时间的当月成立但因税务机关/社会保障资金管理机关原因导致其尚未依法缴纳社会保障资金的投标人，提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟），该承诺书视同社会保险凭据。

投标人： （全称并加盖单位公章）

日期： _____年_____月_____日

二-6 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）

致： _____（采购人或采购代理机构）

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

特此声明。

※注意：

- 1、招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。
- 2、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
- 3、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： （全称并加盖单位公章）

日期： _____年____月____日

二-7 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明

致： _____（采购人或采购代理机构）

参加采购活动前三年内，我方在经营活动中没有重大违法记录，即没有因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

※注意：

“重大违法记录”指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

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：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二-8 信用记录查询提示

1、由资格审查小组通过网站查询并打印投标人的信用记录。

2、经查询，投标人参加本项目采购活动(投标截止时间)前三年内被列入失信被执行人名单、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重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的，其资格审查不合格。

3、投标人应了解投标人自身的信用记录情况。当投标人受到200万以上罚款的行政处罚且该罚款不属较大数额罚款时，投标人应在投标文件中提供此项罚款不属于较大数额罚款的依据（如提供：相关法律制度的规定、行政执法机构对该罚款不属于较大数额罚款的认定或者其他有效依据）。

二-9 中小企业声明函

（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用，若有）

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，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。

企业名称（盖章）：

日期：

※注意：

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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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，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。

企业名称（盖章）：

日期：

※注意：

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。

2、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

附：

残疾人福利性单位声明函

（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用，若有）

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标※）

（ ）由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

（ ）由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，**视为提供虚假材料。**

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

附：

监狱企业证明材料

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在投标文件中提供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。

二-10 联合体协议

致：_____（采购人或采购代理机构）

兹有（填写“联合体中各方的全称”，各方的全称之间请用“、”分割）自愿组成联合体，共同参加（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标。现就联合体参加本项目投标的有关事宜达成下列协议：

一、联合体各方应承担的工作和义务具体如下：

1、牵头方（全称）：_____（填写“工作及义务的具体内容”）；

2、成员方：

2.1（成员一的全称）：_____（填写“工作及义务的具体内容”）；

.....。

二、联合体各方的合同金额占比，具体如下：

1. 牵头方（全称）的合同金额占合同总额的__%；

2. 成员方：

2.1（成员1的全称）的合同金额占合同总额的__%；

.....。

三、联合体各方约定：

1、由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理参加本项目投标的有关事宜（包括但不限于：注册账号、派出投标人代表、提交投标文件及参加开标、谈判、澄清等），在此过程中，投标人代表签字的一切文件和处理结果，联合体均予以认可并对此承担责任。

2、联合体各方约定由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理投标保证金事宜。

3、根据福建省财政厅文件（闽财购[2008]10号）的规定，若本项目采用综合评分法，则联合体只能确定由其中一方的条件参与商务部分的评标。因此，联合体各方约定以（应填写“其中一方的全称”，如：联合体确定以成员一的条件参与商务部分的评标，则填写“成员一的全称”…；否则填写“无”）的条件参与商务部分的评标。

四、若中标，牵头方将代表联合体与采购人就合同签订事宜进行协商；若协商一致，则联合体各方将共同与采购人签订政府采购合同，并就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

五、本协议自签署之日起生效，政府采购合同履行完毕后自动失效。

六、本协议一式（填写具体份数）份，联合体各方各执一份，投标文件中提交一份。

(以下无正文)

牵头方：(全称并加盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人：(签字或盖章)

成员一：(全称并加盖成员一的单位公章)

法定代表人或其委托代理人：(签字或盖章)

.....

成员**：(全称并加盖成员**的单位公章)

法定代表人或其委托代理人：(签字或盖章)

签署日期： 年 月 日

※注意：

- 1、招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。
- 2、本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。
- 3、在以联合体形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-11 分包意向协议

甲方（总包
方）：_____（即
本项目的投标人）

乙方（分包方）：_____

兹有甲方参加（填写“项目名称”）_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。甲方期望将采购项目的部分采购标的分包给乙方完成，而乙方保证能够向甲方提供本协议项下的采购标的，甲、乙双方就合同分包的有关事宜达成下列协议：

一、分包标的

（根据双方的意向填写，可以是表格或文字描述）。

二、分包合同金额占比

分包合同价占投标总价的比例：_____ %

三、其他条款

分包合同标的交付时间、地点和条件，质量要求和标准，验收，款项的支付，履约担保，违约责任，质量保证，知识产权，合同纠纷处理方式，不可抗力等条款待甲方中标（成交）后，根据甲方与采购人签订的总包合同确定具体的内容。

甲方：

乙方：

住所：

住所：

单位负责人或委托代理人：

单位负责人或委托代理人：

联系方式：

联系方式：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签订地点：_____

签订日期：_____ 年 月 日

※注意：

1. 招标文件接受合同分包且投标人拟将合同分包的，应提供本协议；否则无须提供。

2. 本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。

3. 在以合同分包形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-12 其他资格证明文件（若有）

二-12-①具备履行合同所必需设备和专业技术能力专项证明材料（若有）

致：_____（采购人或采购代理机构）_____

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

※注意：

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

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

投标人：____（全称并加盖单位公章）____

日期：_____年_____月_____日

二-12-②招标文件规定的其他资格证明文件（若有）

编制说明

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

三、投标保证金

编制说明

- 1、在此项下提交的“**投标保证金**”材料可使用转账凭证复印件。
- 2、投标保证金是否已提交的认定按照招标文件第三章规定执行。

封面格式

采购投标文件 (报价部分)

(填写正本或副本)

项目名称: (由投标人填写)

备案编号: (由投标人填写)

项目编号: (由投标人填写)

所投采购包: (由投标人填写)

投标人: (填写“全称”)

(由投标人填写) 年 (由投标人填写) 月

索引

一、开标一览表

二、投标分项报价表

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

四、招标文件规定的加分证明材料（若有）

一、开标一览表

项目编号：_____

货币及单位：人民币元

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	...	
	备注	

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 投标人应按照本表格式填写所投的采购包的“投标报价”。

1.2 本表中列示的“采购包”应与《投标分项报价表》中列示的“采购包”保持一致，即：若本表中列示的“采购包”为“1”时，《投标分项报价表》中列示的“采购包”亦应为“1”，以此类推。

1.3 “大写金额”指“投标报价”应用“壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零”等进行填写。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二、分项价格表

分项价格表

项目名称：

项目编号：

包号：

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

供应商名称(盖公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

三-1-①中小企业声明函（价格扣除适用，若有）

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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，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。

企业名称（盖章）：

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。

2、投标人须按招标文件第四章中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

三 2-②小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）

编制说明

1、投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料，证明材料应与《中小企业声明函》的内容相一致，否则视为《中小企业声明函》内容不真实。

2、投标人为监狱企业的，根据其提供的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进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。

3、投标人为残疾人福利性单位的，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》（格式附后）进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附：

残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标★）

（ ）由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

（ ）由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

附：

监狱企业证明材料

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在投标文件中提供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。

三-3 招标文件规定的其他价格扣除证明材料（若有）

编制说明

若投标人可享受招标文件规定的除“节能（非强制类）、环境标志产品价格扣除”及“小型、微型企业产品价格扣除”外的其他价格扣除优惠，则投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料。

四、招标文件规定的加分证明材料（若有）

封面格式

采购投标文件

（技术商务部分）

（填写正本或副本）

项目名称： （由投标人填写）

备案编号： （由投标人填写）

项目编号： （由投标人填写）

所投采购包： （由投标人填写）

投标人： （填写“全称”）

（由投标人填写）年（由投标人填写）月

索引

一、标的说明一览表

二、技术和服务要求响应表

三、商务条件响应表

四、投标人提交的其他资料（若有）

※注意

技术商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则符合性审查不合格。

一、标的说明一览表

项目编号：_____

采购包	品目号	投标标的	数量	规格（品牌/型号）	来源地	备注
*	*-1					
	...					
...						

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “采购包”、“品目号”、“投标标的”及“数量”应与招标文件《采购标的一览表》中的有关内容（“采购包”、“品目号”、“采购标的”及“数量”）保持一致。

1.2 “投标标的”为货物的：“规格”项下应填写货物制造厂商赋予的品牌（属于节能、环保清单产品的货物，填写的品牌名称应与清单载明的品牌名称保持一致）及具体型号。“来源地”应填写货物的原产地。“备注”项下应填写货物的详细性能说明及供货范围清单（若有），其中供货范围清单包括但不限于：组成货物的主要件和关键件的名称、数量、原产地，专用工具（若有）的名称、数量、原产地，备品备件（若有）的名称、数量、原产地等。

1.3 “投标标的”为服务的：“规格”项下应填写服务提供者提供的服务标准及品牌（若有）。“来源地”应填写服务提供者的所在地。“备注”项下应填写关于服务标准所涵盖的具体项目或内容的说明等。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

3、投标文件中涉及“投标标的”、“数量”、“规格”、“来源地”的内容若不一致，应以本表为准。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

二、技术和服务要求响应表

项目编号：_____

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

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件第五章“技术和服务要求”的内容保持一致。

1.2 “投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“技术和服务要求”项下填写的内容逐项对应；对招标文件“技术和服务要求”项下涉及“≥或>”、“≤或<”及某个区间值范围内的内容，投标响应应填写具体的数值，但技术指标只能以范围作响应的除外。

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

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

三、商务条件响应表

项目编号：_____

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

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

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

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

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

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人： （全称并加盖单位公章）

日期： _____年____月____日

四、投标人提交的其他资料（若有）

编制说明

1、招标文件要求提交的除“**资格及资信证明部分**”、“**报价部分**”外的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

2、招标文件要求投标人提供方案（包括但不限于：组织、实施、技术、服务方案等）的，投标人应在此项下提交。

3、除招标文件另有规定外，投标人认为需要提交的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。