

招标文件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局三明市税务局 12366

热线服务外包项目

项目编号：FJ2024-DLGK-C0107-B00

采购人名称：国家税务总局三明市税务局

采购代理机构：福建中实招标有限公司

国家税务总局三明市税务局

2025 年 1 月 2 日

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	5
投标人须知前附表	5
一、总则	10
二、招标文件	11
三、投标文件	11
四、投标文件递交	13
五、开标与评标	13
六、中标和合同	16
七、询问和质疑	16
八、其他	17
第三章 评标方法及标准	18
第四章 政府采购合同文本	23
第五章 投标文件格式	34
第六章 项目采购需求	65

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局三明市税务局 12366 热线服务外包项目招标项目的潜在投标人应在福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室获取招标文件，并于 2025 年 1 月 23 日 14 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：FJ2024-DLGK-C0107-B00

项目名称：国家税务总局三明市税务局 12366 热线服务外包项目

预算金额：405 万元

最高限价：405 万元

采购需求：本项目旨在通过 12366 纳税缴费服务热线（以下简称 12366 热线）、三明市 12345 政务服务便民热线等渠道，为纳税人缴费人提供优质高效的专业化税费咨询服务，使纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务，12366 可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式，提供自动或人工的应答服务，服务商需安排不少于 15 人的坐席队伍提供咨询服务。12366 热线系统和知识库系统由国家税务总局统一开发，12366 服务规范和作业流程由国家税务总局制定，12366 热线运行接受国家税务总局、福建省税务局和三明市税务局的多重监督管理。

合同履行期限：3 年。

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；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2025 年 1 月 2 日至 2025 年 1 月 9 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（公休、法定节假日除外）。

地点：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室

方式：①现场报名：直接至我司办理，填写报名表。②通过邮件办理：将报名供应商相关信息（公司名称、联系人、公司电话、手机、传真、电子邮箱、公司地址、参与投标的项目名称及招标文件编号）发邮件至我司。邮箱：2578254106@qq.com。

售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2025 年 1 月 23 日 14 点 30 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：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室开标厅。

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：国家税务总局三明市税务局

地址：福建省三明市三元区双园路 39 号

联系方式：林莉莉 05988953966

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：福建中实招标有限公司

地址：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室

联系方式：郑玲、胡文姬、梁宇 0591-87767686-8612

3. 项目联系方式

项目联系人：郑玲、胡文姬、梁宇

电话：0591-87767686-8612

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：国家税务总局三明市税务局 12366 热线服务外包项目
		项目编号：FJ2024-DLGK-C0107-B00
		项目预算：405 万元
		最高限价：405 万元
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局三明市税务局 地址：福建省三明市三元区双园路 39 号 联系电话：05988953966
5	采购代理机构	名称：福建中实招标有限公司 地址：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室 联系电话：0591-87767686-8612 邮箱：2578254106@qq.com
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 3. 本项目的特定资格要求：无。
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受
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，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
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： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许
10	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不适用
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
12	信息发布媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）
13	获取招标文件时间、地点和方式等	时间：2025 年 1 月 2 日至 2025 年 1 月 9 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： 福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室 方式： ①现场报名：直接至我司办理，填写报名表。②通过邮件办理：将报名供应商相关信息（公司名称、联系人、公司电话、手机、传真、电子邮箱、公司地址、参与投标的项目名称及招标文件编号）发邮件至我司。邮箱：2578254106@qq.com。	
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	商务部分	<p>一、资格证明文件：</p> <p>1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）；</p> <p>2. ★财务状况报告：2023 年度经会计师事务所审计的财务报告（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；</p> <p>3. ★依法缴纳税收：2024 年 7 月以来不少于 1 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商，视同满足本项资格条件要求，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件；</p> <p>4. ★社会保障资金：2024 年 7 月以来不少于 1 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商，视同满足本项资格条件要求，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；</p> <p>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；</p> <p>6. ★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表（线上采购项目，投标人应按照投标工具的流程和提示编制并上传）；</p> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书（参考投标文件格式 1）；</p> <p>2. ★投标函（参考投标文件格式 2）；</p> <p>3. 商务条款偏离表；</p> <p>4. 中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）如实填写并提交此函）；</p>

			<p>5. 监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；</p> <p>6. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p> <p>7. 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. 服务方案；</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。	
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算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：2025年1月23日14点30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：福州市鼓楼区华林路201号华林大厦10层02室开标厅</p> <p>开标地点：福州市鼓楼区华林路201号华林大厦10层02室开标厅</p> <p>联系电话：0591-87767686-8612</p>	
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供	
20	不予退还投标保证金的情形	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：无。</p>	
21	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料</p>	

		(原件加盖公章)。
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号),鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中,满足所有标的均由中小企业制造,即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的,可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中,满足服务由中小企业承接,即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的,可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予20%的扣除,用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库(2014)68号),监狱企业视同小型、微型企业,按照 投标人须知前附表第22项 享受价格扣除政策。
24	促进残疾人就业	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:</p> <p>采购包1:本项目不适用。</p> <p>注:投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书,并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件,否则投标无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称:</p> <p>采购包1:本项目不适用。</p> <p>注:投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品,并提供由中国网络安全审查技术与认证中心(原中国信息安全认证中心)按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件,否则投标无效。</p>
		<p>其他法律法规强制性规定或扶持政策:</p> <p>采购包1:无。</p>
26	评标方法及分值	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目采用综合评分法,其中价格分值为15分,其他因素分值为85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
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>纸质原件递交</u></p> <p>(2)联系部门:<u>招标部</u></p> <p>(3)联系电话:<u>0591-87767689-8612</u></p> <p>(4)通讯地址:<u>福州市鼓楼区华林路201号华林大厦10层02室</u></p> <p>(5)电子邮箱:<u>2578254106@qq.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>4</u>份。</p> <p>(2)电子文件<u>1</u>份(<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或U盘刻录提交。</p>

30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由(中标人)支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>采购包 1：1. 收费标准以单个采购包的预算金额为准，按国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）规定收费标准计取：（0，100]万元 1.50%；（100，500]万元 0.8%；（500，1000]万元 0.45%。</p> <p>2. 代理服务费由中标人在领取中标通知书的同时，以转账、电汇、现金存款等付款方式一次性缴清。</p> <p>3. 代理服务费缴交账号：</p> <p>开户行：交通银行福州华林支行</p> <p>账 号：351008040018000752005</p> <p>开户名：福建中实招标有限公司</p>
31	其他补充事项	无

一、总则

1. 预算资金及来源

- 1.1 本项目已经**国家税务总局三明市税务局**批准立项。
- 1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入**国家税务总局三明市税务局**预算。

2. 合格的产品和服务

- 2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额支付也仅限于这些产品和服务。
- 2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。
- 2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

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

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

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

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一

采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

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

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关费用，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規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盖章，并加盖公章。

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

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

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

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2. 评标标准

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

2.2 本项目价格分值为15分，其余评审因素分值为85分。

各部份评分分值分布如下：

A：价格部份评分 满分 15 分

B：技术部份评分 满分 71 分

C：商务部份评分 满分 14 分

各评委评分 B、C 算术平均值为最终得分。

计算分数时四舍五入取小数点后 2 位数。

评审标准如下表：

序号	评标项目	评标权重	评价方法
A	价格部分评分	15分	A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的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求其在评标现场提供书面说明，并提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将对其作为无效投标处理。
B1	项目理解	6分	B1. 投标人应能够充分理解三明市税务局12366热线服务外包项目的总体需求，在人员、业务、设备、管理制度、运营管理等提出服务外包解决方案，方案包含以上要点，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	5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5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3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	B2.2 投标人需提供排班计划，由评委进行评议，排班计划科学合理、班次均衡，同时每个班次均配备业务支持人员，以保证咨询解答的及时性和准确性，责任划分明确的得3分；排班计划完整，班次均衡，但表述不够具体，未能体现排班优势，但具有可操作性的得2分；排班计划简略，班次不够均衡，表述有缺漏，且无具体措施的得1分；未提供的不得分。
		4分	B2.3 投标人为本项目配备的专职现场管理人员中，管理人员具备自 2022

			<p>年1月1日以来两年（含）以上管理呼叫中心工作经验的，每人得2分，上限4分。投标人需提供管理人员名单、人员工作经历用人单位证明以及上述人员投标截止时间前6个月（不含投标截止时间当月）内任意一个月在投标人单位缴纳社保的缴费记录（提交投标文件截止时间的当月成立的投标人，提交社保增员材料视同满足本项评分条件的社保费要求），未提供或提供不全的不得分。</p>
		8分	<p>B2.4投标人为本项目配备的服务外包人员中，拥有会计师或税务师证书，或2022年1月1日以来连续两年（含）以上从事咨询服务工作经历的（包括在税务呼叫中心、办税服务厅、会计师事务所、税务师事务所等部门从事咨询服务），每人得1分，上限8分。投标人需提供业务支持人员名单、会计师或税务师证书复印件（或人员工作经历用人单位证明）、以及上述人员投标截止时间前6个月（不含投标截止时间当月）内任意一个月在投标人单位缴纳社保的缴费记录（提交投标文件截止时间的当月成立的投标人，提交社保增员材料视同满足本项评分条件的社保费要求），未提供或提供不全的不得分。</p>
		3分	<p>B2.5投标人制定人员公开招聘方案： 承诺招聘坐席人员中具备财会、税收专业本科（含）以上学历的占比在65%（不含）以上的，得3分； 承诺招聘坐席人员中具备财会、税收专业本科（含）以上学历的占比在60%（不含）—65%（含）的，得2分； 承诺招聘坐席人员中具备财会、税收专业本科（含）以上学历的占比在55%（不含）—60%（含）的，得1分； （需同时提供承诺函，未提供的不得分）</p>
		6分	<p>B2.6投标人能制定满足12366热线人员管理的相关制度（至少包括人员薪资管理、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1分；制度内容与要点相符，内容相对简略，且有可操作性的每提供1项得0.5分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>
		5分	<p>B2.7根据投标人在提供合理的人才储备计划基础上，继续完善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提升方案，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5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3分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案，或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>
		3分	<p>B2.8根据投标人提供科学合理的人员淘汰机制（至少包含培训考试、绩效考核、违纪行为等淘汰机制）进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案，或方案内容与项目情况不相符的不得分。</p>
B3	业务及运	3分	<p>B3.1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</p>

营管 理		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	B3.2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。	
	5分	B3.3投标人需提供完备的坐席人员培训方案，包含：一、坐席人员上岗培训方案（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）。二、日常工作培训方案（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。上岗培训方案及日常工作培训方案需包含以上要点，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5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3分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案，或培训方案内容不符合要求的不得分。	
	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，质检方案要求每季度抽取监听有效样本总量不低于人工服务总量的3%（含）的（每月不低于2%），每季度抽取监测网络咨询（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）的（每月不低于2%），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；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；未提供方案或质检方案内容不符合要求的不得分。	
	3分	B3.5投标人制定合理有效的绩效管理实施方案，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3分；绩效管理方案基本符合以上要求，但内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。	
	2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2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。	
	3分	B3.7 投标人制定合理有效的网络安全管理实施方案。方案措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案内容相对简略的得2分；方案仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。	
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、打印机等设备能及时进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断（方案必须满足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5天)。方案符合以上要求,措施具体,能够保证项目管理顺畅的得3分;方案符合以上要求,但整体响应方案的内容相对简略,未展开叙述的得2分;方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分;未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。
		3分	B4.2 投标人承诺要根据福建省税务局和三明市税务局对工作电脑的要求及时进行升级换代,提供承诺函的,得3分;未提供的,不得分。
各投标人的技术部分得分 B=B1+B2+B3+B4			
C1	综合实力	2分	C1.2 投标人有专门客服号的得2分,提供专项承诺函(承诺函中提供专用电话号码),未提供的不得分。 注:专门客服号是指投标人拥有专门对外咨询答复的专用电话号码,该电话号可以是免费打入服务客服号码(如400、800开头的号码),也可以是收费打入的其它专用服务客服号码。
		2分	C1.3 投标人具有ISO质量管理体系认证和ISO职业健康安全管理体系认证,具有以上1个体系认证得1分,满分2分,要求提供有效证明文件,未提供体系认证或未提供有效证明文件不得分。
		以上须提供证书或证明材料复印件。	
C2	类似项目案例	5分	C2. 2022年1月1日以来投标人具有类似的呼叫中心服务外包项目案例,每提供一项案例的得1分,满分5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。如投标人提供的业绩项目服务期为多年、合同为一年一签的形式,服务期虽未到但已履约的合同每年都验收合格的情况下,可按一个业绩项目予以计算。未同时提供以上各项证明材料的,该项业绩不给予计分。
C3	同类项目评价	5分	C3. 投标人提供履约过与本项目类似的服务外包项目案例的考核结果或验收报告,有评价为优秀或其他正面评价(以百分制考核服务总分在95分及以上)得1分,满分5分。投标人提供业主签字或加盖公章的服务考核结果或验收报告,验收报告中须体现项目名称、考核单位、考核结果、考核结果列明接通率、服务满意率、质检情况等考核指标。未同时提供以上资料不得分。
各投标人的商务部分得分C=C1+C2+C3			
各投标人的最终得分为A+B+C			
注:本招标文件所有技术商务中要求投标人提供的查询网址链接,若评标委员会通过投标人提供的查询网址链接无法查询或查询到信息不符合招标文件要求的,评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。			

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		本项目不适用
保护环境政策		本项目不适用
促进中小企业发展政策	对小型和微型企业的投标价格给予20%的扣除,用扣除后的价格参与评审。	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。
促进残疾人就业政策		

支持监狱企业发展政策		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。
------------	--	---

2.4 推荐中标候选人

2.4.1 按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2 本采购包推荐中标候选人的数量：1家。

2.4.3 中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照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： 国家税务总局三明市税务局

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： 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。</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。 <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。 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。 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： <input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁 <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

国家税务总局三明市税务局（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：国家税务总局三明市税务局

签字：

盖章：

日期： 年 月 日

乙方：

签字：

盖章：

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”是指国家税务总局三明市税务局。

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，包括但是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日内退还履约保证金。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。

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: _____

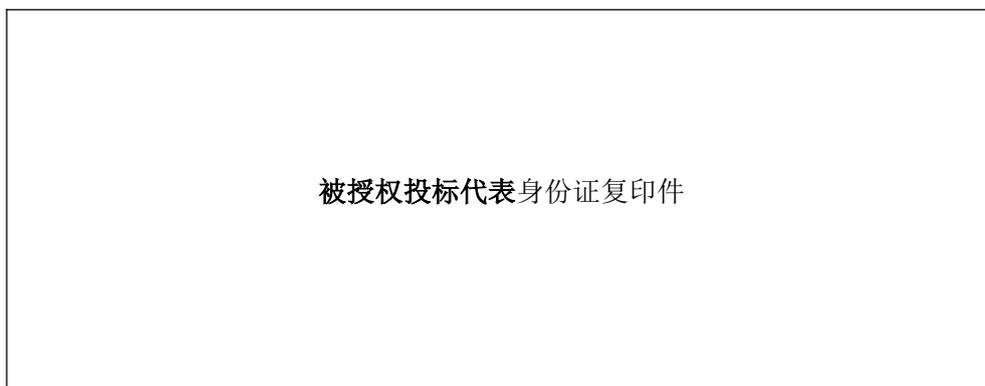
格式 1 授权委托书
1-1 法定代表人授权委托书
(适用于授权代表参加投标)

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。



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

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证明复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字,以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印:____年____月____日

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

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

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

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

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

认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（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		
	…				售 后 服 务 费	培训费		
	小计					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

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。

（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：

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

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 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。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

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。

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》。

格式7 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式8 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

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

证明材料附后

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: _____

项目编号: _____

所投采购包: _____

投标人: _____

日 期: _____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

格式 10 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

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 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

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

特别说明：

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

格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)

招标文件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局三明市税务局 12366

热线服务外包项目

项目编号：FJ2024-DLGK-C0107-B00

采购人名称：国家税务总局三明市税务局

采购代理机构：福建中实招标有限公司

国家税务总局三明市税务局

2025 年 1 月 2 日

第六章 项目采购需求

注：本章内容为不允许负偏离的实质性要求。

一、项目背景

为持续抓好中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》落实，继续深入开展“便民办税春风行动”，解决纳税人缴费人急难愁盼问题，保障三明市 12366 纳税缴费热线人工咨询及 12366 网络咨询服务正常运转，采购人计划在 2025 年开展 12366 服务外包项目采购，采用服务商为主、采购人为辅的服务外包项目管理模式实施，服务商提供符合条件的坐席队伍，在工作日早上 8 点至下午 5 点 30 分提供 12366 热线人工咨询及网络咨询服务，按照采购人要求保证上线坐席数量和服务质量。本项目拟采购外包服务，服务商需安排不少于 15 人的坐席队伍提供咨询服务，服务期限为三年，每年预算 135 万元，三年合计 405 万元。

二、采购内容

采购包	项目名称	采购内容及要求	最高限价 (万元)	数量
1	国家税务总局三明税务局 12366 热线服务外包项目	本项目旨在通过 12366 纳税缴费服务热线（以下简称 12366 热线）、三明市 12345 政务服务便民热线等渠道，为纳税人缴费人提供优质高效的专业化税费咨询服务，使纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务，12366 可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式，提供自动或人工的应答服务，服务商需安排不少于 15 人的坐席队伍提供咨询服务。12366 热线系统和知识库系统由国家税务总局统一开发，12366 服务规范和作业流程由国家税务总局制定，12366 热线运行接受国家税务总局、福建省税务局和三明市税务局的多重监督管理。	405	3 年

三、项目需求

（一）业务需求

1. 12366 热线办公场地由三明市税务局提供。所有人员必须遵守三明市税务

局机关和 12366 相关管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及 12366 运行管理相关规定等。

2. 服务外包人员为服务商的工作人员。服务商负责对服务外包人员进行人事和业务流程的全面管理，负责向社会公开招聘人员，负责组织人员岗前培训（含基本礼仪培训、12366 纳税服务热线基本工作流程及作业标准、各税费政策培训、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）、日常培训（包括税收业务新政策、典型录音分析、沟通服务技巧等）等，负责人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党团工青妇活动等，提供必要的工作电脑、打印机并提供统一的税务着装等。

3. 采购人负责对合同约定的工作进行督促检查，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 业务工作系统和业务支持。

（二）技术需求

1. 人员要求

服务商应在合同签订后抓紧招聘服务外包人员，经上岗考核合格后，所有人员应于 2025 年 2 月 1 日起开始提供服务。服务外包人员均应经过服务商组织的岗前业务培训，并经上岗考核合格后方可上线。

（1）基本条件

①本科学历，其中财会、税收专业类人员占比 50%，年龄原则上不超过 35 岁（截至 2025 年 1 月 31 日）。有税费咨询服务工作经验者，可适当放宽条件。

②普通话达二级乙等以上；

③汉字录入速度不低于 80 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。

（2）人才储备

服务商应按本项目要求，制定人才储备计划并在投标文件中提供，保障充分的人员补充渠道，满足项目用人需求，确保人员上线率和服务质效。

（3）人员管理

①服务商支付服务外包人员薪酬必须符合国家各项规定，包括最低保障工资的规定、为员工缴纳各种强制保险和公积金的规定等。

服务商要向采购人按期报备服务外包人员的劳务报酬和教育培训费用支出情况。

②采购人对以下情形，有提出撤换人员的权利。服务商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；

二是违反三明市税务局机关管理和 12366 管理规定,拒不接受教育、改正的;
三是被上级主管部门、地方政府通报批评的或严重影响税务形象的;
四是在一个工作年度内,被投诉三次以上的(含三次);
五是因个人身体原因,不适合服务岗位的;
六是其它影响工作的情形。

③服务商应配备 2 名现场管理人员,负责 12366 热线日常管理和沟通协调工作,具体负责人员的出勤、培训、服务质检月度考核等,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。

④服务商应配备 2 名业务支持人员,业务支持人员可由现场管理人员兼任,要求有会计证或有税务咨询服务工作经验(指在税务呼叫中心、办税服务厅、会计师事务所、税务师事务所等部门从事税费咨询服务),主要负责提供对口业务支持、开展业务培训、知识库规范化管理、质量监控、与业务科室沟通联动、收集意见建议、收集热点问题、话务间现场巡察等。

2. 设备要求

服务商负责提供必要的工作设备,包括工作电脑、打印机等。

(1) 工作电脑

由服务商给服务外包人员人均配置一台符合工作要求的电脑。

(2) 打印机

由服务商配置符合工作要求的激光双面打印机 2 台。

(3) 维护和响应

服务商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 5 天。

3. 日常管理

服务商应在采购人的指导和要求下,以 12366 纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准为基础,按照福建省税务局 12366 业务规范及流程操作。

(1) 服务商应根据工作需要,进行相应的动态排班调整,保证工作正常进行。

(2) 服务商需负责工作环境、活动场所的维护,保持工作场地整洁卫生。

(3) 服务外包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。制服由服务商负责提供,服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商。

(4) 服务商应严格要求服务外包人员遵守三明市税务局机关和 12366 相关管理规定,包括但不限于保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及 12366 运行管理相关制度规定等。

(5) 为保障本项目有效运作,服务商与采购人应建立有效的沟通机制。服务商每季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，并根据运行管理情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

(6) 采购人有权监控服务商的坐席忙闲情况、话务情况，有权实施话务监听、录音质检及网络咨询质检，并调取服务商的各类话务统计报表等，服务商应当予以配合，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。

(7) 服务商需配合采购人做好专项工作保障。对于三明市税务局组织的视察、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。

4. 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个月内不得带离三明市局办公地点。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) 服务商要对服务外包人员投保人身意外险。服务外包人员在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。

5. 服务期限

采购期限为三年，服务期限自2025年2月1日至2028年1月31日。合同采用一年一签的方式，第一期合同期限自2025年2月1日起至2026年1月31日止，以后根据每个合同年底合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。

四、服务内容

(一) 技术服务内容。围绕12366畅通率、咨询即时答复率、服务满意率、工单按时办结情况、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按季对服务商进行考核，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。

(二) 服务期限3年。

(三) 服务方式要求：为纳税人缴费人提供优质高效的专业化税费咨询服务，

使纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务，12366 可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式，提供自动或人工的应答服务。

（四）服务人员要求，服务商需安排不少于 15 人的坐席队伍提供咨询服务。

五、项目管理和实施要求

采购人将围绕 12366 畅通率、咨询即时答复率、服务满意率、工单按时办结情况、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按季对服务商进行考核，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。

1. 指标说明

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

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

（3）服务满意率。由当季“好差评”推送率和当季答复好评率组成，“好差评”推送率是指当季热线推送“好差评”评价的数量与人工接听及外呼的业务记录数量的比率；答复好评率是指当季热线纳税人缴费人“好评”的数量与热线推送“好差评”评价的数量的比率。

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

（5）解答质量。解答质量得分以省局通报为准。

（6）业务培训。要求服务商对坐席人员每月开展 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）。

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

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

（9）员工稳定性。统计每季度员工离职的人数，以每个季度离职人员的数

量考核人员的稳定性。员工离职数不包括如下人员：内部岗位调动人员；采购方根据三、项目需求（二）技术需求 1. 人员要求（3）人员管理第②条”要求撤换的人员；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. 季度考核标准

指标名称	分值	计算方法	考核标准	考核细则
12366 畅通率	15	人工接通率=12366热线和在线人工接听量÷12366热线和在线转接人工量*100%	人工接通率不低于96%（含）	1、季度人工接通率低于96%的，每下降1%，该指标分值扣1分。
				2、除采购方原因及不可抗力外，出现工作日日接通率低于90%（含）以下，每出现1次，该指标扣1分。
				3、每月如因排班不合理或人员不到位等服务商原因造成工作日日接通率低于96%超过3次，每增加1次，该指标扣1分。
				第2、3项不叠加扣分。
				以上扣完为止。
咨询即时答复率	10	平均等待时长=12366热线和在线等待总时长÷12366热线和在线人工接听量	平均等待时长不高于30秒	平均等待时长高于30秒的，每超过1秒，该指标分值扣1分。扣完为止。
				咨询即时答复率=（热线人工语音服务量中咨询类直接办结数量/热线人工语音服务量中咨询类总量）*100%。

服务满意度	10	“好差评”推送率 =（热线推送“好差评”评价的数量/人工接听及外呼的业务记录数量）*100%	“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”推送率未达到全省热线平均值的，每下降2%扣该指标分值1分；答复好评率未达99%的，每下降1%扣该指标分值1分。扣完为止。
		答复好评率=（热线纳税人缴费人“好评”的数量/热线推送“好差评”评价的数量）*100%。		
工单办理质效	10	在规定时间内办理完成工单情况	不得出现逾期办结工单	工单逾期办结一次扣1分，扣完为止。
	5	工单反复流转情况	不得出现因工单制作不规范等原因造成流转超过1次的情况	反复流转工单出现一次扣0.5分，扣完为止。
解答质量	10	解答质量得分=人工答复准确率得分×40%+服务规范性得分×40%+小结规范性得分×20%。	得分90分（含）以上	以省局通报为准，解答质量平均得分低于90分的，该指标项不得分。
业务培训	5	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）	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	每少一次培训扣0.5分，扣完为止。
业务测试通过率	10	业务测试通过率=通过业务测试的坐席人数/应参加业务测试坐席总数*100%	业务测试通过率不低于90%（含）	业务测试通过率低于90%的，每下降5%，该指标分值扣1分。扣完为止。

服务投诉	10	纳税人缴费人通过热线、网站、邮箱等方式对话务坐席服务质量的投诉,经调查属实的。	不得出现服务投诉	服务投诉每出现1次扣1分,扣完为止。造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分。
员工稳定性	5	计算每季员工离职人数	每季员工离职人数不超过1人	员工离职人数每季累计超过1人的,每增加1人,扣0.5分,扣完为止。

六、违约责任

1. 采购人如违反合同约定,服务商有权按照合同约定解除合同或要求采购人支付相应违约金。若因采购人违约而给服务商造成经济损失的,且违约金不足以弥补实际损失,采购人应另行给予赔偿。

2. 服务商当季服务质效考核得分低于 80 分的,采购人要求服务商查找原因并于采购人通知期限内整改,逾期未整改的或整改一次后仍不能符合要求的,采购人有权单方面解除合同,服务商应赔偿当年合同总价的 10%作为违约金。

3. 服务商未履行合同约定及招投标承诺函的,采购人要求服务商在指定期限内整改,服务商逾期未整改的,每逾期一日,按照当季合同价款的 1%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失;逾期超过十五日,采购人有权单方面解除合同,并要求服务商支付当年合同总价的 10%作为违约金。

4. 服务商服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度的,采购人要求服务商立即撤换有关服务人员,服务商应将对相关人员的处理意见于三个工作日内报采购人,对于由此给采购人及纳税人造成利益损害的,服务商应承担相关法律责任,每出现一次,服务商应按照当年合同总价的 5%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

5. 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,每发生一次服务商应按照当年合同总价的 5%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失;造成严重后果的,采购人有权终止合同并追究服务商相关法律责任。

6. 服务商丧失服务资质的,采购人有权立即与服务商解除合同,因此给采购人造成损失,服务商应承担全部赔偿责任。

7. 服务期满,服务商应做好各项工作移交手续,确保 12366 热线正常运行。

8. 服务商未按考核指标开展业务培训的,按考核所扣分值扣除相应合同款。

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

七、免责条款

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

八、验收要求及结算方式

按季验收，采购人每个季度对服务商服务工作进行检查和考核，并根据考核标准验收后结算应付款项。结算方式为：实际支付合同价款=季度合同款-人员不到位扣款-服务质效扣款-影响市局形象导致舆情事件扣款-上级部门通报批评扣款-违约扣款。实际验收并确认应付价款的具体结算规则如下：

(1) 人员不到位扣款。首先根据坐席到位率计算人员扣款，如服务商不能按要求保证坐席足额到位将相应扣减合同款，即人员扣款=当年季度合同款×(1-坐席到位率)。坐席到位率按季考核，坐席到位率=坐席实际到位人数/合同约定最低人数，实际到位人数按季度每日到位人数平均值计算。

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

(3) 服务外包人员出现影响三明市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣当年季度合同款的1%。

(4) 服务外包人员出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被上级和地方政府部门通报批评的，经调查属实的，每次扣当年季度合同款的1%。

(5) 违约扣款。服务商各类违约情况扣款，详见六、违约责任(2)至(5)所列举的事项。

在依次扣减上述相应款项后，采购人于每季度第一个月的15日前对上一季度服务工作进行验收并结算应付款项，确认无误后于5日内支付上一季度应付的结算款项。

九、其他要求

项目保密要求，所有人员必须遵守三明市税务局机关和12366相关管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及12366运行管理相关规定等。

十、付款方式

本项目采取一招三年、合同一年一签、按季支付的方式，第一期合同期限自2025年2月1日起至2026年1月31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。

第一期合同付款：合同生效起且人员按要求到位后，预付第一期合同款项的20%；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，按季度平均支付，经验收结算后5日内支付上一季度应付款项。

第二、三期合同付款：凭服务商付款申请报告、发票和经采购人考核的评估报告，按季度平均支付，经验收结算后5日内支付上一季度应付款项。