

国家税务总局河南省税务局
12366 纳税服务热线外包服务

招 标 文 件

招标编号：HNSWZFCG-20210114（HNZB[2021]N0040）



目 录

第一卷	3
第一章 投标人须知	3
第二章 合同基本格式	18
第三章 投标文件通用格式.....	24
第二卷	50
第四章 投标邀请函	51
第五章 投标项目资料表.....	55
第六章 招标项目需求	60

第一卷

第一章 投标人须知

一. 说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于公开招标的服务。

2. 定义

2.1 采购人：“投标项目资料表”中所述的、依法进行招标的国家机关、事业单位、团体组织、国有企业。

2.2 采购代理机构：取得招标代理资质，受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

2.3 合格投标人

2.3.1 注册于中华人民共和国境内的投标人且符合以下要求：

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（提供投标人 2019 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）；

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（提供 2019 年 1 月 1 日以来任意一个月纳税凭证和社保缴费凭证）；

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。在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录，投标将被认定为投标无效；

6) 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

2.3.2 本次招标不接受联合体投标。

2.3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2.3.4 提供政府采购反商业贿赂承诺书。

2.4 中标人：接到并接受中标通知的投标人。

2.5 投标文件：投标人根据招标文件要求提交的所有文件。

3 投标费用

3.1 无论投标过程中的作法和结果如何，投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的全部费用，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

二. 招标文件

4 招标文件的构成

4.1 招标文件用以阐明本次招标服务要求、招标投标程序和合同条件。招标文

件由下述部分组成：

第一卷

第1章 投标人须知

第2章 合同

第3章 投标文件通用格式

第二卷

第4章 投标邀请函

第5章 投标项目资料表

第6章 招标项目需求

(以实际内容为准)

- 4.2 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、条款、格式和技术规范等所有事项，按招标文件的要求制作并提交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝的风险。
- 4.3 照抄或复印招标文件商务及技术要求的、未按规定签署的投标文件将导致不被接受。
- 4.4 招标文件包含第一卷和第二卷，投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。如果第一卷和第二卷对同一事项的描述有冲突或矛盾，除非采购人或采购代理机构另有解释，均以第二卷为准。

5 招标文件的澄清

- 5.1 任何对招标文件认为有需要澄清疑问的潜在投标人，均应在自购买招标文件之日或招标文件公告期限届满之日起前一个工作日内，以书面方式（加盖公章且法人代表或其授权代表人签字的原件，下同）通知到采购

人和采购代理机构。采购人和采购代理机构对潜在投标人在规定期限内提交的疑问将以书面方式予以答复，同时有可能将不标明疑问来源的书面答复函发至所有潜在投标人。在规定的时间内未提出疑问的，将被视为对招标文件完全认可。开标后，采购人和采购代理机构不接受任何对招标文件内容的质疑。

6 招标文件的修改

- 6.1 在投标截止日期一日前，采购人和采购代理机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。
- 6.2 以上修改或延长投标截止时间和开标时间的通知将在投标邀请函所述投标截止日期前，以书面方式通知到所有已购买招标文件的潜在投标人，并构成招标文件的一部分，对所有投标人均具有约束力。
- 6.3 投标人在收到上述通知后，应立即向采购人和采购代理机构回函确认。
- 6.4 为使投标人有充分的时间对招标文件的修改部分进行研究，采购人和采购代理机构可适当延长投标截止期。

三. 投标文件的编写

7 投标的语言

- 7.1 投标文件以及投标人与采购人和采购代理机构就有关投标的所有往来函件均应使用中文。

8 投标文件计量单位

- 8.1 除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中国公制计量单位。

9 投标文件的组成

9.1 投标文件包括下列部分：

- (1) 按照本须知第 10、11 和 12 条要求填写的投标书、投标报价表和供唱标时使用的、单独密封的开标一览表等；
- (2) 按照本须知第 13 条要求出具的资格证明文件；
 1. 法定代表人授权书
 2. 投标函
 3. 资格证明文件
 - 3.1 投标人资格申明信
 4. 证书
 5. 开标一览表
 6. 投标人简介
 7. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
 8. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
 9. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
 10. 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
 11. 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。
 12. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
 13. 提供政府采购反商业贿赂承诺书
 14. 企信用查询
 15. 投标人提交的其它资料
 16. 符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支

持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交资料

17. 针对本项目拟派管理项目负责人及坐席人员一览表

18. 评标办法中需要提供的资料

(3) 按照本须知第 14 条要求出具的证明文件，证明投标人提供服务是合格的，且符合招标文件规定；

(4) 按照本须知第 15 条规定提交的投标保证金。

10 投标格式

10.1 投标人应按照招标文件中提供的格式，完整地填写投标文件，按招标文件提供的资格证明格式提交招标文件要求的资格证明文件。

11 投标报价

11.1 投标人应按照招标文件提供的开标一览表格式填写，投标人必须无条件接受并如实填写，否则其投标文件将被拒绝。

12 投标货币

12.1 除非另有规定，投标人提供的所有服务均应使用人民币报价。

13 证明投标人合格和资格的文件

13.1 依据“投标项目资料表”中的要求按第三章投标文件通用格式提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

13.2 投标人具有履行合同所需的财务、技术能力的证明文件。

13.3 投标人满足招标文件规定的业绩要求的证明文件。

14 证明投标服务符合招标文件技术要求的文件

14.1 投标人应提交证明其拟提供服务符合招标文件规定的技术响应文件，

作为投标文件的一部分。

14.1.1 证明文件可以是文字资料、图纸和数据。

15 投标保证金

15.1 投标人应按“投标项目资料表”中规定的数额向采购代理机构提交投标保证金。作为投标的一部分。投标保证金应在投标截止时间前足额到达指定账户。

15.2 投标保证金是为了保护采购人及采购代理机构避免因投标人的行为带来的损失。采购人及采购代理机构因投标人的行为受到损害时，可根据规定不退还投标人的投标保证金。

15.3 投标保证金应当以转账、现金或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交。

15.4 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为非实质性响应的投标予以拒绝。

15.5 未中标的投标人的保证金，将在中标通知书发出后退还，但投标人必须向采购代理机构交回提交投标保证金时开具的财务票据。中标公告发布后，未中标的投标人采购代理机构退还其投标保证金。

15.6 中标的投标人的投标保证金，在采购人和中标人签订合同后退还，或按照招标文件的规定转为履约保证金，或扣除招标代理服务费后退还差额。

15.7 下列任何一种情形发生时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 投标人在投标文件中故意提供虚假材料；
- (3) 中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同；

(4) 中标人未按招标文件规定提交履约保证金；

(5) 中标人未按招标文件规定按时足额向采购代理机构交纳招标代理服务费。

16 投标有效期

16.1 投标文件应自投标规定的开标之日起，在“投标项目资料表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，并予以拒绝。

16.2 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可要求投标人延长其投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，其投标保证金退还给投标人，但其投标在原投标有效期期满后不再有效。同意延期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知第 15 条有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

17 投标文件的式样和文件签署

17.1 投标人应准备一份投标文件正本和“投标项目资料表”规定数目的副本，每套投标文件应清楚地标明“正本”或“副本”。副本应与正本内容一致，若副本与正本存在文字或表述的不符之处，以正本为准。

17.2 投标文件及所有文件必须是打印件，并由投标人或经正式授权的代表签字，授权代表必须将以书面形式出具的“法定代表人（或负责人）授权书”附在投标文件正本中。投标文件副本可为正本完整的复印件。

17.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标人签字人用姓或首字母在旁边签字或加盖公章后有效。

四. 投标文件的递交

18 投标文件的密封和标记

- 18.1 为便于开标和唱标，投标人应将“开标一览表”在投标文件之外另行制作一份，单独密封并粘贴在正本的密封袋外边，并在单独密封袋上标明“开标一览表、投标人名称”字样并加盖公章。
- 18.2 投标人应将投标文件正本和副本装在密封袋中，在密封袋上标明“正本”或“副本”字样，并在封签处加盖公章。
- 18.3 密封袋上均应：
- (1) 注明“投标项目资料表”中载明的项目名称、招标编号、包名、正本、副本及“在____年__月__日之前不得启封”字样。
 - (2) 写明投标人的名称。
- 18.4 如果密封袋上未按 18.2、18.3 要求密封和加写标记，采购人和采购代理机构对投标文件的保密性、误投或过早启封概不负责。
- 18.5 投标人应清楚招标文件必须直接从采购代理机构购买获得，未经购买仅根据复制的招标文件编制的投标文件，或投标人名称与购买招标文件时登记的名称不一致的投标文件，均将被拒收。

19 投标截止期

- 19.1 投标人应在不迟于“投标项目资料表”中规定的截止日期和时间将投标文件按照“投标项目资料表”中载明的地址递交至采购代理机构。
- 19.2 采购人和采购代理机构可以按第 6 条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期限。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

20 迟交的投标文件

20.1 采购代理机构将拒绝并原封退回在第 19 条规定的投标截止期后收到的任何投标文件。

21 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在递交投标文件后，在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件，但投标人必须在投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交至采购代理机构。

21.2 投标人的修改或撤回通知书应按第 18 条规定编制、密封、标记和递交。

21.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

21.4 从投标截止期至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照第 15 条的规定不予退还。

五. 开标与评标

22 开标

22.1 采购代理机构在“投标项目资料表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时所有投标人应派代表参加。

22.2 开标时，采购代理机构当众宣读投标人名称、修改和撤回投标的通知以及采购人和采购代理机构认为必要的内容。

22.3 在开标时没有启封和读出的投标文件(包括按照第 21 条递交的修改书)将原封退回投标人。

22.4 采购代理机构将对开标情况做详细记录。

23 资格审查

23.1 开标结束后，采购人对投标人的资格进行审查。

- 23.2 合格投标人不足 3 家的，不得评标。
- 23.3 依据招标项目资料表对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。
- 23.4 资格审查结束后，出具资格审查报告并递交评标委员会。

24 评标工作

- 24.1 评标工作由评标委员会（下称评委会）主持对所有投标人的投标文件进行评审，并按投标报价由低到高或综合评分由高到低的顺序推荐出“投标项目资料表”中载明数量的中标人。
- 24.2 评委会成员为 5 人以上单数经济、技术专家和采购人代表组成，其中除采购人代表以外的外聘专家不少于三分之二，并按制度的规定从专家库中随机抽取。

25 投标文件的澄清

- 25.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评委会会有权向投标人质疑，请投标人澄清其投标内容。投标人有责任按照采购代理机构通知的时间、地点、方式由投标人或其授权代表进行答疑和澄清。
- 25.2 重要澄清的答复应是书面的，并由投标人法定代表人（或负责人）或其委托代理人签字。
- 25.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分，并取代投标文件中被澄清的部分。
- 25.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

26 投标文件的初审

- 26.1 评委会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、投标人是否具备资格、投标人是否提交了投标保证金、有无计算上

的错误等。

- 26.2 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。
- 26.3 在对投标文件进行详细评估之前，评委会将确定每一投标是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的范围、质量和性能产生重大或不可接受的偏差，或限制了采购代理机构、采购人的权力和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到任何提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。
- 26.4 评委会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。
- 26.5 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝，投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。
- 26.6 评标中有下列情形之一的，其投标将会被拒绝：
 - (1) 投标人未提交投标保证金或金额不足、保函有效期不足、投标保证金形式或投标保函出证银行不符合招标文件要求的；
 - (2) 资格证明文件不全，或不满足招标文件规定的投标人资质要求的；
 - (3) 投标文件没有法定代表人（或负责人）签字、或签字人没有法定代表人（或负责人）有效委托书的、没有被授权代表签字和加盖公章；
 - (4) 投标有效期不足的；
 - (5) 投标文件附有采购人不能接受的条件；
 - (6) 不符合招标文件中规定的其他实质性要求。

27 投标的评价

27.1 评委会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

28 保密及其它注意事项

28.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。

28.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

28.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则，其投标可能被拒绝。

28.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

28.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人都不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

28.6 评委会和采购代理机构不退还投标文件。

六. 授予合同

29 合同授予标准

29.1 除第 32 条的规定之外，采购人和采购代理机构将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的投标人。

30 授标时更改招标货物和服务数量的权力

30.1 采购人和采购代理机构在授标合同时有权在“投标项目资料表”规定的范围内，对招标文件第二卷中规定的服务的数量予以增加或减少，但不得对其它的条款和条件做任何改变。

31 评标结果的公示

31.1 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，由采购人组织

并列的中标候选人当面按照随机抽取的方式确定中标人。

采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

31.2 采购人按规定确定中标人后，采购代理机构应将中标结果以中标公告形式在政府采购管理部门指定的媒体上予以发布，中标公告期限为 1 个工作日。

31.3 各有关投标人对中标结果有异议的，可以在中标结果公告期限结束之日起七个工作日内，根据《中华人民共和国财政部令第 94 号—政府采购质疑和投诉办法》规定，以书面形式向采购人和采购代理机构一次性提出质疑。投标人提出质疑应当提交质疑函（格式详见中华人民共和国财政部发布的政府采购供应商质疑函范本）和必要的证明材料。以质疑函接受确认日期作为受理时间。逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

32 接受和拒绝任何或所有投标的权力

32.1 如出现重大变故，招标任务取消情况，采购人和采购代理机构保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任。

33 中标通知书

33.1 在投标有效期满之前，采购代理机构将以书面形式通知中标人中标。

33.2 中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

34 签订合同

34.1 中标人应按中标通知书指定的时间、地点，与采购人进行合同谈判。

- 34.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。
- 34.3 如采购人或中标人拒签合同，则由管理部门依据法规制度的规定对违约方做出行政处罚。
- 33.4 如中标人不按约定谈签合同，采购人和采购代理机构将报请取消其中标决定，其投标保证金将不予退还。采购人和采购代理机构可在候选中标单位中按顺序重新选定中标单位。

35 履约保证金

- 34.1 中标人应按照招标文件或合同条款的规定，采用招标文件中提供的履约保函格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交履约保证金。

36 其他

- 35.1 本招标文件第一卷由河南招标采购服务有限公司负责解释。

第二章 合同

国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务

委托方（甲方）： _____

受托方（乙方）： _____

签订时间： _____年_____月_____日

签订地点： _____

有效期限：自合同生效之日起 _____ 个月内

中华人民共和国科学技术部印制

2021 年 _____ 月 _____ 日

席热线服务，			信、短信等多种形式，向纳税人提供政策咨询、信息查询、办事指南、投诉受理、税法宣传等涉税咨询服务工作。
--------	--	--	----------------------------------------------------

3. 合同金额

甲乙双方初步达成 3 年服务时间的合作意向，每年服务费用为元。

4. 服务地点、期限

(1) 服务地点：**国家税务总局河南省税务局纳税服务和宣传中心**

(2) 服务期限：自 2021 年 月 日至 2023 年 月 日。

5. 合同履行期限：

(一) 合同签订前，中标供应商应足额向采购人指定账户交纳单年度成交服务费金额的 10% 作为履约保证金，在履约完成、验收合格后 30 日内无息返还缴纳履约保证金，合同自签订后，供应商人员驻场到位、经河南省税务局人员使用部门审核确认的日期起生效，合同金额为供应商中标金额，合同期限最长不超过 3 年。

(二) 上年服务期结束后，经采购人验收通过，对中标供应商上年服务满意，且采购人预算保障充足，按照 2021 年中标价格及中标条款继续履行合同，合同期限最长不超过 3 年。若采购人验收不通过或对中标商上年服务不满意或采购人预算批复金额不足以保障合同执行，采购人有权终止合同，并在合同终止前 15 日向中标供应商发送合同终止通知。

6. 履约保证金：合同签订前，中标供应商应足额向采购人指定账户交纳单年度成交服务费金额的 10%作为履约保证金，在履约完成、验收合格后 30 日内无息返还缴纳履约保证金。

7. 项目管理

乙方必须在 30 名外包人员中指定 1 人为兼职管理人员，配合河南省国税局 12366 纳税服务中心对外包座席人员进行管理。同时必须指定 1 名本单位非外包服务人员（即项目负责人）就相关服务事项与河南省国税局 12366 纳税服务中心进行对接和总体管理。

8. 验收方式、标准

（1）接听数量：供应商外包服务人员日均接听数量不应低于考核标准。考核标准按照当期热线转接人工量×95%计算，每人每天最大接听量不超过总局规定标准。

（2）答复准确率：对供应商外包人员负责答复的咨询问题，要求用语规范，回答准确，答复规范和准确率要在 95%以上（以质检为准）。

（3）纳税人满意度：供应商外包服务人员话务服务结束时要播放评价语音提示让纳税人进行评价，要求纳税人转评价满意率要达到 90%以上，答复满意率 99%以上。

（4）出勤率：供应商外包服务人员出勤率应大于等于 97%。

9. 付款方式

(一) 采购合同生效, 人员招聘到位后, 在供应商提供正式发票后的 20 天内, 河南省税务局向供应商支付前三个月的服务费。

(二) 之后的服务费按三个月一次预支付。河南省税务局于上三个月终了后次月 5 日内完成上三个月服务质量考核。河南省税务局按照考核结果, 于供应商提供正式发票后 15 个工作日内预支付三个月的服务费。

10. 违约责任与赔偿损失:

(一) 服务期内, 甲方定期对乙方服务情况进行考核评价, 不符合本文规定的, 甲方有权在向乙方支付下期服务费时根据上期接听数量、答复准确率、纳税人满意度、出勤率考核情况扣除一定金额的违约金(每低一个百分点扣除本年应支付服务金额的 1%)。乙方一年来提供的服务整体不符合本文规定的, 甲方有权解除以后年份的服务。因乙方原因造成甲方经济损失, 由乙方赔偿甲方的全部损失。

(二) 乙方未能按本文规定的时间提供服务, 甲方有权从应付服务费中扣除或者要求乙方另行支付延迟履约的滞纳金, 延迟履约的违约金从逾期之日起每日按年度合同总价千分之五计收, 直至交货或提供服务为止; 逾期 20 日以上的, 甲方有权终止合同, 由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

(三) 其他违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

11. 双方确定, 出现下列情形, 致使本合同的履行成为不必要或不可能的, 可以解除本合同:

11.1 发生不可抗力;

11.2 双方协商一致同意解除本合同。

12. 争议的解决:

双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第 2 种方式处理：

(1) 提交有管辖权仲裁委员会仲裁；

(2) 依法向 甲方所在地 人民法院起诉。

13. 合同签订地：甲方所在地。

14. 合同生效

本合同一式三份，本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章，供应商人员驻场到位、经河南省税务局人员使用部门审核确认的日期起生效。

买方：（印章）

卖方：（印章）

年 月 日

年 月 日

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

地 址： _____

地 址： _____

邮政编码： _____

邮政编码： _____

电 话： _____

电 话： _____

开户银行： _____

开户银行： _____

帐 号： _____

帐 号： _____

第三章 投标文件通用格式

国家税务总局河南省税务局
12366 纳税服务热线外包服务

投 标 文 件

招标编号：

投标人（盖单位公章）：

法定代表人或负责人（个人签字）：

年 月 日

目 录

1. 法定代表人授权书
2. 投标函
3. 资格证明文件
 - 3.1 投标人资格申明信
4. 证书
5. 开标一览表
6. 投标人简介
7. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
8. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
9. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
10. 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
11. 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。
12. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
13. 提供政府采购反商业贿赂承诺书
14. 企信用查询
15. 投标方提交的其它资料
16. 符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交资料

17. 针对本项目拟派管理项目负责人及坐席人员一览表
18. 评标办法中需要提供的资料

1. 法定代表人（或负责人）授权书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（投标人全名）的在下面签字的（法定代表人/负责人姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就招标编号为（项目名称）的投标及合同执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字生效，特此声明

投标人名称（公章）：

法定代表人（或负责人）签字或签章：

被授权人签字：

被授权人职务：

附：法定代表人（或负责人）和委托代理人身份证扫描件

法定代表人（或负责人）身份证扫描件（A面）	法定代表人（或负责人）身份证扫描件（B面）
委托代理人身份证扫描件（A面）	委托代理人身份证扫描件（B面）

2. 投 标 函

致：（采购人名称）

1. 我方已仔细研究了项目招标文件的全部内容，愿按照招标文件中规定的条款和要求，完成本项目。投标报价/年_____，（服务期限）为合同生效后日历天，质量_____，项目负责人。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 投标保证金已按招标文件规定提交，金额为人民币（大写）（¥元）。

4. 如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）随同本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分。

（3）我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保。

（4）我方承诺在合同约定的期限内完成本项目。

5. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

6.（其他补充说明）。

投标人名称（公章）：

被 授 权 人 签 字：

电 话：

日 期：

3. 资格证明文件

填写须知

- (1) 投标人应如实填写和提交下述规定表格以及其他有关资料。
- (2) 所附格式中要求填写的全部问题和/或信息都必须填写。
- (3) 本资格声明的签字人应保证全部声明和填写的内容是真实的和正确的。
- (4) 评标将根据投标人提交的资料判断其履行合同的合格性及能力。
- (5) 投标人提交的材料将被保密，但并不退还。
- (6) 全部文件应按“投标项目资料表”规定的语言和份数提交。

3.1 投标人资格申明信

致： （采购代理机构名称）

本单位愿意针对本项目进行响应。投标文件中所有关于投标人资格的文件、证明、陈述均是真实的、准确的。若有违背，本投标人承担由此而产生的一切后果。

1. 签署人保证资格文件的陈述真实正确的证明。

投标人名称（公章）：

被 授 权 人 签 字：

电话：

日 期：

4. 证书

主要内容：1、营业执照

2、人员证书

3、企业信誉等需要证明的内容

4、投标保证金：附转账凭证复印件

下述签字人证明本资格文件和要求的格式中的说明是真实的和正确的。

下述签字人在此授权并要求任何被征询的机构向招标公司提供招标文件所要求的资料，以证明本声明及本公司实力和信誉。

下述签字人理解并同意提交对其他有关资格材料的进一步要求。

投标人名称（公章）：

被 授 权 人 签 字 ：

电 话 ：

日 期 ：

5. 开标一览表

投标人名称（公章）：

投标人名称	
投标总报价/年	大写：
投标总报价/年	小写：
服务期限	
质量保证期	
投标保证金	
投标有效期	
其他声明	

被授权人签字：

说明：本表为唱标用，加盖公章并签字有效，按投标人须知中要求单独密封提交一份。

6. 投标人简介

投标人必须但不限于提供以下内容：

- 1、投标人简介；
- 2、其他投标人认为需要提供的证明材料附后。

投标人名称（公章）：

被 授 权 人 签 字 ：

电 话 ：

日 期 ：

7. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

（提供投标人 2019 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）

8. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力(承诺书)

格式自拟

9. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

(提供 2019 年 1 月 1 日以来任意一个月纳税凭证和社保缴费凭证)

10. 政府采购活动声明函

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的声明函

我公司承诺：

我公司（公司名称） 在参加本次项目（项目名称、招标编号） 采购活动前三年内在经营活动中无重大违法记录。

特此声明。

投标人名称（公章）：

被授权人签字：

年 月 日

11. 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联（承诺书）

格式自拟

12. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动（承诺书）

格式自拟

13. 提供政府采购反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（投标项目名称）招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标人名称（公章）：

被授权人签字：

年 月 日

14. 企信用查询

对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）；政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，查询渠道：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）；以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录，投标将被认定为投标无效

1、信用查询时间：投标截止时间开始查询。

2、采购人经办人将查询网页打印、签字并存档备查。投标人不良信用记录

以采购人查询结果为准。

3、在本招标文件规定的查询时间之外，网站信息发生的任何变更均不作为资格审查依据。

15. 投标方提交的其它资料

16. 符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交资料

16.1 投标人为中小企业声明函

（投标人属于中小企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

本公司郑重声明，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，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《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，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

注：本公司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（企业盖章）：

法定代表人（个人签字）：

日期：年月日

16.2 投标人为监狱企业声明函

（投标人属于监狱企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况填空）：

本企业（单位）为直接投标人提供本企业（单位）制造的货物。

（1）本企业（单位）（请填写：是、不是）监狱企业。后附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。

本企业（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（企业盖章）：

法定代表人（个人签字）：

日期：年月日

16.3 投标人为残疾人福利性单位声明函

（投标人属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写此项内容）

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_（填写采购人名称）_的_（填写本次招标的项目名称）_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（企业盖章）：

法定代表人（个人签字）：

日期：年月日

说明：

- 1、以上 16.1-16.3 声明函是针对小微企业的，非小型、微型企业投标时不用提供该声明。
- 2、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》〔财库〔2020〕46号〕，执行《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

17. 针对本项目本单位项目管理负责人及坐席人员一览表

序号	姓名	专业学历	性别	年龄	技术或职业资格证书	专业工作年限	拟在本项目中担任的职务

注：1. 投标文件中须附拟派本单位项目管理负责人不少于 6 个月的社保证明材料、劳动合同、人力资源管理师或职业指导师证书、毕业证书复印件，评标时出具原件，未提供原件或所提供原件与复印件不符的均不得分，缺项不予认可。

2. 投标文件中须附拟派人员不少于 1 个月的社保证明材料、劳动合同、毕业证书、普通话证书、技术或职业资格证书、项目甲方提供的同类热线坐席服务项目工作经验证明材料复印件，评标时出具原件，未提供原件或所提供原件与复印件不符的均不得分，缺项不予认可。

投标人（企业盖章）：

法定代表人（个人签字）：

日期：年月日

18. 评标办法中需要提供的资料

第二卷

第四章	投标邀请函	38
第五章	投标项目资料表	42
第六章	招标项目需求	46

第四章 投标邀请函

国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务招标公告

日期：2021 年 1 月 14 日

招标编号：HNSWZFCG-20210114（HNZB[2021]N0040）

河南招标采购服务有限公司受国家税务总局河南省税务局委托，就国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务进行公开招标，现欢迎符合条件的投标人参加投标。

一、采购内容：

（一）项目名称：国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务

（二）项目服务期限：三年

（三）项目预算价：人民币 240 万元/年

（四）服务内容：为满足纳税人不断增长的服务需求，根据工作需要，国家税务总局河南省税务局在现有外包坐席人员基础上，通过采购，选取具有话务人员基本技能培训能力、热线现场管理制度和管理经验等条件的专业服务商，为国家税务总局河南省税务局提供 30 名人员、为期 3 年的热线坐席服务。

（五）采购项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》政策

二、投标人资格要求：

1、注册于中华人民共和国境内的投标人且符合以下要求：

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(提供投标人 2019 年度财务审计报告,要求注册会计师签字并加盖会计师印章;如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的,须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明);

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(提供 2019 年 1 月 1 日以来任意一个月纳税凭证和社保缴费凭证);

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。

在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单;以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录,投标将被认定为投标无效;

6) 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。

2、本次招标不接受联合体投标。

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位,不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4、提供政府采购反商业贿赂承诺书。

三、招标文件发售:

1. 现场购买,购买招标文件时需提供营业执照、授权书及授权人和被授权人身份证。

2. 招标文件出售时间:2021年1月15日~2021年1月22日,上午8:00时~12:00时,下午14:30时~17:30时(节假日除外)。

3. 招标文件出售地点:郑州市纬四路13号(纬四路与花园路交叉口向东50米,路北)河南招标采购服务有限公司三楼315房。

4. 招标文件售价:300元/本,售后不退。

四、投标文件接收信息:

1. 投标文件接收截止时间:2021年2月4日上午9:00

2. 投标文件接收地点:郑州市纬四路13号(纬四路与花园路交叉口向东50米,路北)河南招标采购服务有限公司四楼418房间。

五、开标有关信息:

1. 开标时间:2021年2月4日上午9:00

2. 开标地点:郑州市纬四路13号(纬四路与花园路交叉口向东50米,路北)河南招标采购服务有限公司四楼418房间。

3. 其他有关事项:开标时投标人应派代表参加(为加强疫情防控工作,有效减少人员聚集,阻断疫情传播,该项目开标时请投标人派授权代表一人参加,并配合我司的安全保障工作的检查。)

六、公告发布媒体及公告期限:

本公告同时在《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局网》、《河南招标采购网》发布。招标公告期限为五个工作日。

七、本次招标联系事项:

1. 采购人:国家税务总局河南省税务局

地址:郑州市金水区熊儿河路85号

联系人:管老师

联系电话： 0371-81906128

2. 采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

联系人：王女士 张先生

联系电话： 0371-65958908

联系地址：郑州市纬四路 13 号

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

日 期：2021 年 1 月 14 日

第五章 投标项目资料表

本表关于要招标的服务的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。此投标资料表带“*”的为投标人必须满足的商务条件，如不满足，可能导致无效投标或投标不予接受。

条款号	内 容
	说 明
1	采购人：国家税务总局河南省税务局 地址：郑州市金水区熊儿河路 85 号 联系人：管老师 联系电话： 0371-81906128
2	投标资格要求： 1. 注册于中华人民共和国境内的投标人且符合以下要求： 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（提供投标人 2019 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）； 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（提供 2019 年 1 月 1 日以来任意一个月纳税凭证和社保缴费凭证）；

	<p>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。在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录，投标将被认定为投标无效；</p> <p>6) 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。</p> <p>2. 本次招标不接受联合体投标。</p> <p>3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>4. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。</p>
3	<p>投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本</p>
<p>投 标 报 价 和 货 币</p>	
4	<p>(1) 项目预算金额：240 万元/年。投标人报价超过预算金额将导致投标无效。</p> <p>(2) 投标报价：目的地交货价，报价应包括与本项目提供服务所需的任何费用以及相关费用。</p> <p>(3) 相关费用：由中标人承担的费用，包括招标代理服务费等费用。</p> <p>(4) 招标代理服务费：本次招标代理服务费根据国家计委计价格【2002】1980 号文件和国家发展改革委办公厅发改办价格【2003】857 号文件规定标准，向中标人收取。</p> <p>(5) 中标人领取中标通知书前请把按照招标文件规定的招标代理服务</p>

	<p>费汇至如下账号后领取中标通知书：</p> <p>开户名：河南招标采购服务有限公司</p> <p>开户行：广发银行郑州行政区支行</p> <p>帐号：8898 5160 1000 5452</p> <p>财务咨询电话：0371-65955702</p>
5	投标货币：人民币
投 标 书 的 编 制 和 递 交	
6	<p>*资格证明文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法定代表人授权书； 2. 营业执照； 3. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供投标人 2019 年度财务审计报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截至到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供近三个月内其基本开户银行出具的资信证明）； 4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2019 年 1 月 1 日以来任意一个月纳税凭证和社保缴费凭证）； 6. 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。 7. 在”信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚

	<p>记录，投标将被认定为投标无效；</p> <p>注：信用查询时间：投标截止时间开始查询。</p> <p>8. 与采购人、采购人就本次采购的项目委托的咨询机构、采购代理机构以及上述机构的附属机构没有行政或经济关联。</p> <p>9. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>10 . 提供政府采购反商业贿赂承诺书。</p> <p>11. 其他</p> <p>(资格证明文件要求中*项为必须满足项, 如不满足, 将视为无效投标)</p>
7	<p>*投标保证金金额：捌万元人民币（投标保证金可以以转账等非现金形式提交。投标截止时间前必须到达采购代理机构指定银行账户）</p> <p>开户行：平安银行郑州分行营业部</p> <p>账号：30205916001435</p> <p>采购代理机构：河南招标采购服务有限公司</p> <p>投标保证金应在投标有效期截止日后(20)天内有效。</p>
8	*投标有效期：从开标之日起 90 天
9	<p>投标文件递交：正本份数：壹份，副本份数：肆份，且正本和副本内容必须一致（投标文件副本可为正本完整的复印件），投标文件正本单独密封；副本可一起密封；开标一览表用信封单独密封；投标文件电子文档用信封单独密封。</p>
9	评标细则详见招标文件附表。
授 予 合 同	

10	<p>一、推荐中标候选人：</p> <p>评标委员会推荐综合得分最高的前三名为中标候选人。</p> <p>二、合同授予标准：</p> <p>国家税务总局河南省税务局确认中标人后签订并执行合同。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------

第六章 招标项目需求

一、项目名称

国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务

二、项目说明

为满足纳税人不断增长的服务需求，根据工作需要，国家税务总局河南省税务局在现有外包坐席人员基础上，通过采购，选取具有话务人员基本技能培训能力、热线现场管理制度和管理经验等条件的专业服务商，为国家税务总局河南省税务局提供 30 名人员、为期 3 年的热线坐席服务。

预算金额：2021 年预算金额 240 万元。包括但不限于工资费用、社保费用、差旅费、置装费用、培训费用、税费等。

服务期限：不超过三年。

三、服务内容

购买 30 个人工坐席（含现场管理人员）热线服务，利用 12366 纳税服务热线通过语音、网络、微信、短信等多种形式，向纳税人提供政策咨询、信息查询指引、办事指南、投诉受理、税法宣传等涉税咨询服务工作。具体包括：

（一）政策咨询：依据 12366 知识库内容及同级税务机关业务部门的答复意见向提出咨询服务需求的纳税人缴费人提供税费政策咨询服务，帮助其正确理解税收法律、法规及具体规定的内容。

（二）信息查询指引：为纳税人及社会公众提供涉税公共信息查询和纳税人缴费人自身税费信息查询指引服务。

（三）办事指南：依据 12366 知识库内容及业务部门的答复意见对提出咨

询服务需求的纳税人缴费人提供办税缴费指引，帮助其在办税服务厅、电子税务局等渠道正确、便捷地办理税费事项。

（四）投诉接收流转：接收转交纳税服务投诉和涉税违法举报，对投诉举报人进行回访，并将情况反馈相关部门。

（五）税法宣传：通过编写热点问题、纳税人学堂等方式，利用河南省税务局门户网站、微信公众号等渠道向纳税人缴费人开展税法宣传。

（六）根据工作需要国家税务总局河南省税务局纳税服务和宣传中心安排从事的其他工作。

四、服务要求

（一）基本工作要求

1. 立足于为纳税人提供高效、便捷、规范的专业化服务，严格遵守 12366 职业道德规范、服务人员行为规范和文明用语规范，严格按照 12366 工作规范开展政策咨询、信息查询、办事指南、投诉举报接收转交、税法宣传等涉税咨询服务工作。

2. 按照国家税务总局和河南省税务局的要求开展工作，不得利用 12366 从事超出业务范围的活动。

（二）基本工作标准

开展服务时，以税务机关 12366 纳税服务热线基本工作流程和作业标准为基本工作标准，并与国家税务总局的规定同步调整。没有总局作业标准的，以河南省税务局制定的相关规范为作业标准。服务期内，若 12366 业务职能进行拓展，供应商须及时按照河南省税务局的要求调整相关管理措施，适应业务变化，确保各项工作达到规定标准。

（三）服务质量标准

1. 热线咨询标准：

（1）接听数量：供应商外包服务人员日均接听数量不应低于考核标准。考核标准按照当期热线转接人工量×95%计算，每人每天最大接听量不超过总局规定标准。

（2）答复准确率：对供应商外包人员负责答复的咨询问题，要求用语规范，回答准确，答复规范和准确率要在 95%以上（以质检为准）。

（3）纳税人满意度：供应商外包服务人员话务服务结束时要播放评价语音提示让纳税人进行评价，要求纳税人转评价满意率要达到 90%以上，答复满意率 99%以上。

（4）出勤率：供应商外包服务人员出勤率应大于等于 97%。

2. 其他工作标准要求

对于其他工作能够按要求标准、时限完成。

（四）人员要求

1. 坐席人员

由供应商负责提供 30 名 12366 坐席人员，为纳税人提供上述服务。坐席人员上岗前由河南省税务局和供应商共同组织业务培训。

坐席人员必须具备以下基本条件：

（1）本科学历以上(含)，税收学、经济学、会计学、财务管理、财政学、会计电算化、国际经济与贸易、工商管理、外语类、计算机相关专业，其中税收学、经济学、会计学、财务管理、财政学、国际经济与贸易专业不少于 60%；

(2) 为供应商正式员工并具备呼叫中心坐席工作经验；

(3) 年龄 30 周岁以下（含），男女不限；具备会计、税务类专业经验或者曾担任话务班长、资深（高级）话务员的，年龄可放宽至 35 岁；

(4) 普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅，其中具有国家二级甲等或以上普通话证书人员占比不少于 60%；

(5) 能熟练运用电脑办公软件及汉字录入速度不低于 60 字/分钟；

(6) 具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力；

(7) 身体健康。

2. 管理人员

供应商必须在 30 名外包服务人员中指定 1 人为项目负责人，配合国家税务总局河南省税务局纳税服务中心对外包坐席人员进行管理。同时指定 1 名本单位非外包服务人员针对相关服务事项与国家税务总局河南省税务局纳税服务和宣传中心进行对接和总体管理。

(五) 到岗要求

供应商应于采购合同签订后 15 日内完成坐席及管理人员到岗，相关费用由供应商承担。

(六) 培训要求

1. 岗前培训

首次岗前培训由河南省国家税务局和供应商共同完成，培训费用由供应商向培训机构支付，费用含在第一年招投标金额中。具体要求如下：

培训对象： 30 名劳务外包人员。

培训课程： 税务业务知识和热线服务技能，达到初步上线的要求。具体课程安排由河南省税务局确定。

培训师资： 涉及工作规范，岗位职责、税务业务知识和热线服务技能的师资人员由河南省税务局指定，涉及团队文化建议、心理疏导、文明礼仪的师资人员由河南省税务局和供应商共同商定。

培训管理： 为保证培训质量，培训实行全封闭管理，除周末和节假日外，统一食宿安排。

2. 考核上岗

岗前培训实施后，河南省税务局将对参加培训的坐席人员进行相关考核测试，考核测试合格后方可正式上线接听热线。

培训结束后，经河南省税务局考核测试不合格人员的重新培训费用以及服务过程中更新上岗人员的岗前培训费用，由供应商自行承担，河南省税务局对培训工作予以协助。

3. 岗中培训

坐席上岗后参加日常集中培训，发生的费用由供应商自行承担。

五、供应商职责

(一)提供满足河南省税务局 12366 热线服务标准的投标人服务承诺函。

★为保障国家税务总局河南省税务局 12366 纳税服务热线外包服务项目的服务质量，本项目要求实际派驻人员与投标时提供的拟派人员保持一致，且人员工资、福利性收入、绩效、管理费用等严格按照采购需求相关要求执行。投标时须满足上述要求并提供承诺函，不符合要求投标将被拒绝。

(二) 供应商应具有开展呼叫中心业务资质及经验, 有自建在用的呼叫中心团队及相关的软硬件环境, 能够按照规定的条件和数量提供外包服务人员, 实际派驻人员与投标时提供的拟派人员保持一致, 保持坐席人员稳定, 并做好人才储备, 当有突发事件发生时, 为 12366 纳税服务热线提供应急热线服务。

(三) 组建高质量的业务和管理团队, 配合河南省税务局对外包坐席进行管理。

(四) 制定外包人员管理制度, 包括但不限于薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、奖惩管理制度、业务学习制度、网络安全管理制度以及人员流失应急预案等。

(五) 按照《劳动合同法》合法用工, 供应商应为外包服务人员办理合法完备的劳动用工手续, 与其建立劳动关系并签订劳动合同; 应向河南省税务局提供外包服务人员其他有关证明的原件或复印件(包括但不限于履历表、学历证、身份证等), 并保证其资料的真实有效性。

(六) 为确保拟派坐席队伍稳定, 中标供应商应根据河南省税务局和供应商确定的方式和标准发放外包服务人员的工资。支付给外包服务人员的工资及福利性收入不得低于中标金额的 70%, 并为外包服务人员缴纳相关社会保险。

(七) 制定薪资绩效激励制度, 每年需将中标金额的 10%, 作为绩效考核奖励基金, 以激励聘用人员提高业务水平和工作积极性。外包人员在 12366 热线岗位工作每满 1 年且考核合格, 年工资总额提升 5%, 满 3 年且考核合格, 当年及以后年度绩效考核奖励不低于本人当年工资总额的 30%。

(八) 供应商应根据税务机关要求统一和规范外包服务人员的四季着装(含夏装、春秋装与冬装)。

(九) 制定安全保密制度。供应商要根据河南省税务局关于保密的相关规定制定安全保密制度，并对外包服务人员进行相关培训，涉及国家秘密、商业秘密、纳税人信息的资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当地使用，对涉密的税收及纳税人的信息资料应严格保密；未经过河南省税务局相关人员认可的情况下，不得将任何河南省税务局认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息带出河南省税务局，或者披露和使用。

(十) 供应商应提供遵守河南省税务局相关安全保密制度规定的承诺函，并签订保密协议。若供应商外包服务人员违反安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。

(十一) 供应商不得以税务机关的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的外包服务人员实行严格管理，对于外包服务人员给税务机关造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。

六、项目服务有关规定

(一) 人员保障

聘用人员数量应达到河南省税务局的要求，保证不得少于30名上岗人员。提供服务期间，未经河南省税务局同意，供应商不能任意调回或更换外包服务人员。外包服务人员因病、产假等请假3个月（含）以上无法上岗，供应商应在1个月内补充新的人员上岗，新人员必须满足服务要求中的各项指标，且不低于被替换人员的各项资质。如发生外包服务人员离职、更换，供应商应提前2个月书面通知税务机关，并外包服务人员离岗前1个月及时补充，补充人员必须满足服务要求中的各项指标，且不低于被替换人员的各项资质。同时应确保外包服务人员在离岗前完成交接手续。

因外包服务人员个人原因，有下列情形之一的，河南省税务局有权退回外

包服务人员。供应商应接河南省税务局通知后即时补充替换。

1. 完不成规定的工作和任务的，或发生事故为税务机关带来不良影响的；
2. 不遵守劳动纪律影响正常工作的；
3. 提供证件资料不真实的；
4. 其他河南省税务局认为不适应工作要求的情况。

（二）最低工资标准

供应商应制定员工薪酬管理办法，保证员工工资+福利性收入平均不得低于每年 56000 元/人（不含绩效奖励等）。

（三）相关法律责任

合同期内，供应商派驻的 12366 外包人员与河南省税务局无任何的劳动关系。派驻的 12366 外包人员的社会保险、工资待遇等相关法定责任和义务由成交供应商承担，派驻的 12366 外包人员因劳动关系、工资待遇等方面的争议，由供应商处理解决，供应商聘用人员因工伤亡、女工产期、哺乳期待遇、因病或非因工负伤医疗期的医疗费用等均由成交供应商负责处理，与河南省税务局无关。

如因上级机关等原因造成工作量调整或合同终止的，采购人不为由此给成交供应商造成的损失承担责任。

七、购买服务方式

本次购买服务以公开招标的方式进行，购买服务期最长不超过 3 年。

第一年服务起始日期为供应商人员驻场到位、经河南省税务局人员使用部门审核确认的日期。

以上金额为河南省税务局支付给供应商的服务费，即确保采购合同全面完整履行的全部费用，包括（但不限于）完成所列服务项目所需的人工费、各种税费、培训费、保险、劳保等。除约定的服务费外，其余一切费用均由供应商承担。

八、项目验收

（一）总体要求

1. 验收工作由项目需求部门组织牵头，相关处室参与，按照河南省税务局相关验收管理办法组织验收。

2. 供应商应配合完成项目验收工作，提交项目验收相关产出物，提出验收申请经采购人确认同意后项目进行验收。

3. 供应商提供的各类文档应内容完整、描述清晰。应提供电子和纸质两种介质，并保持版本一致。

4. 对验收中发现的问题，供应商应提出有效解决办法和措施，经采购人确认后实施。

（二）验收周期

每三个月，验收一次。

（三）验收标准

（1）接听数量：供应商外包服务人员日均接听数量不应低于考核标准。考核标准按照当期热线转接人工量×95%计算，每人每天最大接听量不超过总局规定标准。

（2）答复准确率：对供应商外包人员负责答复的咨询问题，要求用语规

范，回答准确，答复规范和准确率要在 95%以上（以质检为准）。

（3）纳税人满意度：供应商外包服务人员话务服务结束时要播放评价语音提示让纳税人进行评价，要求纳税人转评价满意率要达到 90%以上，答复满意率 99%以上。

（4）出勤率：供应商外包服务人员出勤率应大于等于 97%。

（四）验收安排

供应商在服务期每满三个月后，根据有关规定流程，提出项目验收申请。验收工作包括但不限于以下内容：

1. 供应商书面提出项目验收申请；
2. 供应商向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《月度工作报告》等材料；
3. 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目情况及文档进行验收评审；
4. 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

项目评审验收文档等交付物包括但不限于以下内容：

序号	交付物名称	形式	数量	备注
----	-------	----	----	----

1	项目验收工作总结报告	电子、纸质	1 份	
---	------------	-------	-----	--

2	月度工作报告	电子、纸质	1 份	
---	--------	-------	-----	--

3	热线服务记录	电子、纸质	1 份	
---	--------	-------	-----	--

4	远程网络服务记录	电子、纸质	1 份	
---	----------	-------	-----	--

九、付款方式

(一) 供应商在合同签订前向采购人交纳单年度成交服务费金额的 10%作为履约保证金，在履约完成、验收合格后 30 日内无息返还。

(二) 人员驻场到位并经采购人审核确认后，采购合同生效，在供应商提供正式发票后的 20 天内，河南省税务局向供应商支付前三个月的服务费。

(三) 之后的服务费按三个月一次预支付。河南省税务局于上三个月结束后次月 5 日内完成上三个月的服务进行验收。河南省税务局按照验收结果，于供应商提供正式发票后 15 个工作日内预支付三个月的服务费。

十、违约责任与赔偿损失

(一) 服务期内，甲方定期对乙方服务情况进行考核评价，不符合本文规定的，甲方有权在向乙方支付下期服务费时根据上期接听数量、答复准确率、纳税人满意度、出勤率考核情况扣除一定金额的违约金每低一个百分点（向上取整）扣除本年应支付服务金额的 1%。乙方一年来提供的服务整体不符合本文规定的，甲方有权解除以后年份的服务。因乙方原因造成甲方经济损失，由乙方赔偿甲方的全部损失。

(二) 乙方未能按本文规定的时间提供服务，甲方有权从应付服务费中扣除或者要求乙方另行支付延迟履约的滞纳金，延迟履约的违约金从逾期之日起每日按年度合同总价千分之五计收，直至交货或提供服务为止；逾期 20 日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

(三) 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本年合同金额 5%的违约金。

(四) 其他违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

附表：

（一）评分办法

- 1、本次评标采用综合评分法；
- 2、本次采购对小型、微型企业产品、监狱企业产品、残疾人福利性单位产品的价格给予 10%的扣除,用扣除后的价格参与评审打分。
- 3、评标结果按评审后综合得分由高到低顺序排列。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分相同且投标报价也相同的,按照技术服务指标评审得分由高到低排序。对于按照以上规定处理后仍出现中标候选人并列的，由评标委员会按照随机抽取方式确定并列中标候选人顺序，并书面记录抽取过程，相关抽取资料和评审文件一并存档。

（二）评分标准

评分因素	分值分配
价格部分	10
商务部分	21
服务部分	69
合计	100分

（三）评分细则

评分类型	评分因素	要素分值	评分细则	备注
------	------	------	------	----

价格部分 (10分)	投标报价	10	采用低价优先法计算，即：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，其价格分为10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10 × 100%。（落实政府采购政策：本项目对小型、微型企业、监狱企业及残疾人福利性单位产品价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审打分，具体说明详见招标文件第二章投标须知前附表“5 政府采购优惠政策”。	客观
商务部分 (21)	企业实力	21	1. 体系认证证书（9分）： ①通过 ISO9001 质量管理体系认证得3分； ②ISO27001 信息安全管理措施认证得3分； ③ISO20000 系列服务体系认证得3分。 2. 项目案例（9分）： 投标人提供2017年以来同类热线坐席服务项目案例，每个案例得3分，最多得9分； 3. 应急服务能力（3分） 投标人租用电信运营商数字中继线路数量：1-2条线路得1分；3-4条线路得2分；5条（含）以上线路得3分。 【注：投标文件中须附上述1.2.3项评审内容所涉及证件的复印件、中继线路租用合同（有效期内）复印件、项目案例合同与发票复印件，评标时出具原件，未提供原件或所提供原件与复印件不符的均不得分，缺项不予认可。】	客观
服务部分 (69分)	项目需求理解	7	1. 思路清晰全面，充分分析了用户现状、性能要求、实施要求等内容，对于本项目任务目标及需求理解深刻，得7分； 2. 内容阐述基本充分，对于本项目任务目标及需求有基本了解，得4分； 3. 内容阐述不够充分，对于本项目任务目标及需求缺乏了解，得1分； 4. 投标人对用户现状、业务需求不了解，有负偏离的应答，得0分。	主观
	整体服	9	1. 针对本项目的服务内容，能提供详细、完	主

	务方案		<p>整、全面的服务方案，服务目标明确，工作流程清晰、规范，方案切实可行的得 3 分；服务方案较详细、完整，工作流程较清晰、规范，方案切实可行的，得 1 分；未提供得 0 分。</p> <p>2. 针对采购人及本项目的情况，提供的服务方式和工作计划，人员的配备、培训与管理，服务质量保证措施得当，科学合理的，得 3 分；较合理可行的，得 1 分；未提供得 0 分。</p> <p>3. 制定完善的信息安全管理制度，加强保密管理 确保信息安全：从用户角度出发，有针对性地制订详细的信息安全管理制度及保密措施，科学、可行，得 3 分；针对性不强，制度不够具体明确得 1 分；未提供得 0 分。</p>	观
	人员管理方案	9	<p>针对采购人及本项目的情况：</p> <p>1. 制定人员管理制度（包括薪酬管理制度、招聘辞退制度、奖惩管理制度），具有科学、系统、完善的制度得 3 分，一般得 1 分；未提供得 0 分。</p> <p>2. 制定绩效激励制度，具有科学、系统、完善的绩效激励制度得 3 分，一般得 1 分；未提供得 0 分。</p> <p>3. 人员储备和保障机制：具有科学、系统、完善的人员储备、保障机制得 3 分，一般得 1 分；未提供得 0 分。</p>	主观
	团队建设方案	7	<p>针对采购人及本项目的情况：</p> <p>1. 制定培训计划，对岗前、岗中、考核上岗等不同阶段的培训均描述详细周密，可行性高得 3 分；描述较详细，可行性一般：1 分；未提供得 0 分。</p> <p>2. 职业能力提升计划，具有系统、完善的职业能力提升计划及措施，得 2 分；计划及措施一般得 1 分；未提供得 0 分。</p> <p>3. 人员心理疏导措施，具有科学化、人性化且内容具体的心理疏导措施，得 2 分；措施一般得 1 分；未提供得 0 分。</p>	主观

	验收方案	7	<p>针对采购人及本项目的情况，制定切实可行的验收方案（含验收安排、验收内容、验收流程等）。方案完整、详细,可操作性强的,得 7 分；方案较为完整、详细,可操作性较强的,得 4 分；方案基本完整,可操作性一般的,得 1 分；未提供得 0 分。</p>	主观
	人员配置	30	<p>1. 供应商拟派本单位项目管理负责人，年龄 35 周岁以下（含）（3 分）：具有人力资源管理师或职业指导师二级及以上资格的得 3 分，三级资格的得 1 分； 【注：投标文件中须附拟派本单位项目管理负责人不少于 6 个月的社保证明材料、劳动合同、人力资源管理师或职业指导师证书、毕业证书复印件，评标时出具原件，未提供原件或所提供原件与复印件不符的均不得分，缺项不予认可。】</p> <p>2. 拟派坐席人员（27 分）： ①拟派坐席人员中税收学、经济学、会计学、财务管理、财政学、国际经济与贸易专业人员占人员总数的 70%以上(不含)得 3 分；80%以上（含）得 6 分； ②拟派坐席人员中，二级甲等及以上普通话证书人员占人员总数 70%以上（含）得 3 分，80%以上（含）得 6 分； ③拟派坐席人员为投标人单位现有人员，年龄 30 周岁以下（含），且具有会计专业技术资格证书或税务师职业资格证书的，每人得 2 分，满分 10 分，本项中同一人员不重复加分； ④拟派坐席人员中，有同类热线坐席服务项目工作经验并能够提供证明的，每人得 0.5 分，满分 5 分。</p> <p>【注：投标文件中须附拟派人员不少于 1 个月的社保证明材料、劳动合同、毕业证书、普通话证书、技术或职业资格证书、项目甲方提供的同类热线坐席服务项目工作经验证</p>	客观

			明材料复印件，评标时出具原件，未提供原件或所提供原件与复印件不符的均不得分，缺项不予认可。】	
总分		100		