

招标文件

项目名称：国家税务总局河南省税务局
河南税务 2024 年出口退税纳税人热
线服务项目

项目编号：HA2023-DLGK-C0106-B00

采购人名称：国家税务总局河南省税务局

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

2023 年 12 月

目 录

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目信息：

项目名称：国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目

项目编号：HA2023-DLGK-C0106-B00

标讯区域：河南

行政区域：河南

项目联系人：梁先生

项目联系电话：0371-65993320

二、采购单位信息：

采购单位：国家税务总局河南省税务局

联系人：薛先生

联系电话：0371-81906116

联系地址：郑州市熊儿河路 85 号

一级预算单位：国家税务总局

三、代理机构信息：

单位名称：河南招标采购服务有限公司

项目联系人：梁先生

项目联系电话：0371-65993320

联系地址：郑州市纬四路 13 号

四、标讯信息：

(一)基本情况

标题：国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目公开招标的招标公告

采购品目：热线服务

行业划分：软件和信息技术服务业

预算金额：216 万元

(二)采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

包号	项目名称	服务期限	招标控制价	预算金额
1	河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目	自合同签订之日起三年	216 万元	216 万元

(三)投标人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目，本项目的投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。
3. 本项目的特定资格要求：无
4. 根据《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）的规定，招标代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的投标人为合格投标人。本项目信用记录截止时间为响应截止时间。
5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。
6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
7. 本项目不接受联合体投标,不允许转包或分包。
8. 相关法律、法规规定的其他条件。

(四)获取招标文件的时间及地点等：

获取招标文件时间：2023 年 12 月 15 日至 2023 年 12 月 22 日，每天上午 08:00 至 12:00，下午 14: 30 到 17: 30（北京时间，法定节假日除外。）

获取招标文件的地点：河南招标采购服务有限公司（郑州市纬四路 13 号）509 房间。

获取招标文件的方式或事项：现场获取。

招标文件售价：300 元/套

(五)投标截止时间及开标时间等:

投标截止时间: 2024年1月9日09时00分(北京时间)

开标时间: 同投标截止时间

开标地点: 河南招标采购服务有限公司四楼开标大厅

(六)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》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》、《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》和《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》。

(七)其他补充事宜:

1. 本公告期限: 5个工作日。

2. 本次招标公告发布媒体为《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局官网》。

河南招标采购服务有限公司

2023年12月15日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目
	采购预算	216 万元
	最高限价	216 万元
	核心产品	不适用
	公告媒体	《中国政府采购网》《国家税务总局河南省税务局官网》
2	采购人	名称：国家税务总局河南省税务局 地址：郑州市熊儿河路 85 号 联系人：薛先生 联系电话：0371-81906116
3	采购代理机构	名称：河南招标采购服务有限公司 地址：郑州市纬四路 13 号 联系人：梁先生 电话：0371-65993320
★4	投标人资格条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目，本项目的投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。 3. 本项目的特定资格要求：无 4. 根据《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)的规定，招标代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询

		<p>内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的投标人为合格投标人。本项目信用记录截止时间为响应截止时间。</p> <p>5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 本项目不接受联合体投标, 不允许转包或分包。</p> <p>8. 相关法律、法规规定的其他条件。</p>
5	项目现场勘察	不组织。
6	样品	不适用
★7	联合体投标	不接受
	分包	不接受
8	采购进口产品	不适用
9	政府采购强制采购： 节能产品	否
	政府采购强制采购： 信息安全认证	否
10	政府采购优先采购： 节能产品(非强制类)	不适用
	政府采购优先采购： 环境标志产品	不适用
11	支持中小企业发展	本项目为专门面向中小企业采购项目
	支持监狱企业	监狱企业视同小微企业
12	其他法律法规强制性 规定或扶持政策	残疾人福利性单位视同小微企业

13	投标人须提供的其他资料	投标人根据招标文件的要求和自身实际情况提供(如案例证明材料、人员投入情况)。
14	澄清或者修改时间	1. 投标人要求澄清招标文件的截止时间: 购买招标文件之日起七个工作日。 2. 采购人或代理机构对招标文件进行澄清或修改的截止时间: 投标文件递交截止之日起 15 日前。
★15	递交投标文件的截止时间、地点	递交投标文件截止时间: 2024 年 1 月 9 日 09 时 00 分(北京时间) 递交投标文件地点: 郑州市纬四路 13 号河南招标采购服务有限公司四楼开标大厅
★16	开标时间、地点	开标时间: 同递交投标文件截止时间 开标地点: 同递交投标文件地点
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	不要求提供
★19	投标有效期	自投标截止时间起 60 日(日历天)
20	投标文件份数	正本壹份 副本肆份 电子投标文件壹份
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称) 投标文件 项目编号: _____ 在_____年__月__日__时__分之前不得启封 投标人名称: _____ 封口处加盖公章
22	信用查询	招标代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”, 在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”, 无以上记录的投标人为合格投标人。本

		项目信用记录截止时间为响应截止时间。
23	同品牌多家投标人处理原则	不适用
24	确定中标人	推荐中标候选人数量：评标委员会按照综合得分从高到低的顺序推荐 1 家中标候选人。 采购人根据在评标报告和评标委员会推荐的中标候选人确定中标人。
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	详见招标文件第六章项目采购需求
26	验收及采购资金的支付方式	验收要求：本项目服务期每满 6 个月组织一次验收。 付款方式：每一次验收合格后 30 日内支付合同金额的 1/6。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。
27	履约保证金	无。
28	招标代理服务费	依据国家发改委（原国家计委）计价格（2002）1980 号文规定标准的 80% 计取，依据发改办价格（2003）857 号文规定，招标代理服务费将向中标人收取，由中标人在领取中标通知书前向招标代理机构缴纳。
29	其他规定	无

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是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。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

★3. 投标人的资格要求：

3.1 投标人应当符合投标人须知前附表中规定的资格条件要求：

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

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

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

6.2 投标人为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的投标人基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的投标人特定资格条件；

(4) 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；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他投标人组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见投标人须知前附表。

7.2 供应商应按投标人须知前附表中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9. 政策与其他规定

本项目的详细要求见投标人须知前附表。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在投标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见投标人须知前附表。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

(4) 商务条款偏离表

★(5) 投标人符合投标人资格条件的证明文件

(6) 符合政府采购政策的证明材料

(7) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(8) 投标人认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 实施方案、技术方案或服务方案

(2) 技术条款偏离表

- (3) 投标人售后服务承诺
- (4) 用于本项目人员简历表
- (5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料
- (6) 其他资料

14.2 投标人须知前附表规定投标人在投标时提供样品的, 投标人有以下情形之一的, 在投标时将其视为无效响应文件。

- (1) 未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的;
- (2) 投标人提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中, 投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 投标人无论中标与否, 其投标文件不予退还。

15. 投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项服务的分项价格和总价。投标人在投标人须知前附表规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的, 应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价, 不接受可变动性报价、赠送及“零”报价, 否则, 在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见投标人须知前附表。

17. 投标有效期

17.1 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, 以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的, 在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的, 采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前, 要求投标人同意延长有效期, 采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的, 其投标在原投标有效期届满后将

不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据投标人须知前附表规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见投标人须知前附表。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表字样，投标时单独提交。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间之前密封送到投标人须知前附表指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收；未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构对其误投、错投及投标文件保密性不负责任。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在投标人须知前附表规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和投标人须知前附表规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 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。

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (3) 投标人存在招标文件规定的失信记录的。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身

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。

失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对投标人资格进行审查，资格预审合格的投标人在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。其中：从河南省财政厅政府采购专家库中随机抽取经济、技术专家 4 名，采购人代表 1 名。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的非资格性的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

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(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(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。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述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。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 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。

26.3.2 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。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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则：不适用。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当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。

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，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，按评标单价由低到高顺序排列。综合得分且评标单价相同的，按技术部分得分由高到低排列。

26.6.3 中标候选人数量：详见投标人须知前附表。

27. 确定中标人

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采

购人。

27.2 采购人应当在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投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的,应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。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投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一的,招标采购单位应予废标,并将废标理由通知所有投标人:

(1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的;

(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。

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通;不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益;不得提供虚假材料谋取中标;不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的,依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则,不得恶意串通,不得妨碍其他投标人的竞争行为,不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

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者个人编制;

(2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

(3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

(4)不同投标人的投标文件异常一致或者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;

五、中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内,采购人或者采购代理机构应将中标结果在投标人须知前附表中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的,不再重复公告。

32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时,发出中标通知书,中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后,中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见投标人须知前附表。

33.2 投标人须知前附表规定交纳履约保证金的,中标人在签订采购合同前,向采购人提交履约保证金。联合体中标的,履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照投标人须知前附表的规定提交履约保证金的,视为放弃中标,其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标人的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标人应当在中标通知书发出之日起30日内,与采购人签订政府采购合同。

34.3 采购人不得向中标人提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与中标人订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同约定之日起2个工作日内,本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告,但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问

36.2 供应商认为招标文件、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采购代理机构提出质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37. 发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

(1) 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；

(3) 中标后未按照招标文件和中标人的投标文件订立政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5) 拒绝履行合同义务的；

(6) 《中华人民共和国政府采购法》第七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

38. 其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39. 未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40. 文件解释权

40.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标办法

1. 本次评标采用综合评分法，将投标企业信誉、企业实力、服务、价格等各项因素作为评价的基础，综合评选出最佳投标方案。每一投标人的最终得分为所有评委给其评分的算数平均值。评审后得分由高到低顺序排列，评出综合评审最优的投标人。若得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术和服务水平得分高低顺序排列。

2. 评标价的确定：执行政府采购相关政策对投标报价的调整，详见投标人须知前附表。

(二) 评分标准

评分的主要因素是：投标价格、履约能力和技术服务水平等内容。其中价格因素分值为 30 分，其他因素分值为 70 分。

(三) 评分细则

1. 客观分须完全一致，存在不同意见的，评标委员会成员应分别作出书面说明。

2. 没有特殊说明，最小打分单位为 0.5 分。

具体分值及详细评审标准如下：

条款号	评审因素	评审标准	
2.1.1	形式评审标准	投标人名称	与营业执照、资质证书一致
		开标一览表签字盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或盖章，并加盖单位公章
		投标文件格式	符合招标文件“投标文件格式”的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价，且不超过招标控制价。
2.1.2	资格评审标准	营业执照	提供有效的三证合一后的营业执照复印件；
		是否中小企业	投标人按照招标文件要求的格式提供中小企业声明函或监狱企业声明函或残疾人福利性单位声明函
		财务状况	1. 投标人提供2022年度经审计的财务报告复印件或基本开户银行出具的资信证明复印件。 2. 投标人提供2023年1月1日以来任意3个月缴纳税收

			和社会保障资金的相关材料。
		信誉要求	<p>1. 投标人提供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。（原件装订入投标文件正本中）</p> <p>2. 投标人提供政府采购反商业贿赂承诺书。（原件装订入投标文件正本中）</p> <p>3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动的声明函。（格式自拟，原件装订入投标文件正本中）</p> <p>4. 招标代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的投标人为合格投标人。本项目信用记录截止时间为响应截止时间。</p>
2.1.3	响应性	服务期限	符合招标文件要求
	评审标准	投标价格	符合第二章“投标人须知”规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知”规定
2.2.1	分值构成（总分100分）		投标报价： 30 分 履约能力： 17 分 技术服务水平： 53 分
条款号		分值	评分标准
2.3.1	投标报价（30分）		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30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) × 30 × 100%。
2.3.2	履约能力（17分）	企业实力（5分）	<p>1. 投标人提供ISO9001：2015质量管理体系认证证书的，得1分，未提供的不得分。</p> <p>2. 投标人提供ISO/IEC27001信息安全管理体认证</p>

			证书的，得2分，未提供的不得分。 3. 投标人提供ISO/IEC20000信息技术服务体系认证证书的，得2分，未提供的不得分。 注：投标人必须同时提供以上证书（证书须与投标主体一致）复印件及“全国认证认可信息公共服务平台”中的查询结果截图，否则不予认可。
		企业业绩（8分）	投标人提供2019年1月1日以来（以合同签订日期为准）自身独立履行的同类项目合同案例，每提供一份合同复印件得2分，最多得8分。
		人员业绩（4分）	投标人提供拟投入本项目的人员自2019年1月1日以来（以合同签订日期为准）具有同类项目服务案例经验的业绩证明资料（包括项目合同、人员缴纳社保证明；项目合同不体现相关人员信息的，可提供项目用户方盖章的证明资料），每提供一人业绩证明资料得1分，最多得4分。 注：同一项目业绩可重复参与企业业绩和人员业绩计分评审；同一人员的业绩只计一次分。
2.3.3	技术服务水平（53分）	技术响应（15分）	投标人所投服务内容完全满足招标文件第六章“项目采购需求”中“项目需求”的要求的，得满分15分；投标人所投服务内容不满足招标文件第六章中标注★号的技术条款的，其投标将被视为无效投标；投标人所投服务内容不满足招标文件第六章的未标注的项目要求的，每有一条不满足，扣0.65分。 注：本项所称“条”是指招标文件“项目需求”中不含分项的要求。
		项目需求理解（10分）	评标委员会根据投标人对本项目需求的理解程度，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、技术体系是否熟悉，对系统涉及的各项功能、系统应用部署的理解分析是否深入、全面等方面满足

		<p>项目实施要求的情况进行评审：</p> <p>对本项目需求的理解深入，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、技术体系非常熟悉，对系统涉及的各项功能、系统应用部署的理解分析非常深入、全面得10分；</p> <p>对本项目需求的理解较为深入，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、技术体系较为熟悉，对系统涉及的各项功能、系统应用部署的理解分析较为深入、全面得6分；</p> <p>对本项目需求的不是很理解，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、技术体系不是很熟悉，对系统涉及的各项功能、系统应用部署的理解分析不是很深入、全面得2分；</p> <p>投标人提供的需求理解未针对本项目或未提供需求理解的，本项得0分。</p>	
		<p>热线服务方案 (10分)</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的服务运营方案（包括但不限于服务内容、服务流程、服务标准、服务质量保障措施、安全保密措施等）满足项目实施要求的情况进行评审：</p> <p>投标人提供的服务方案科学合理，措施详尽具体的，得10分；</p> <p>投标人提供的服务方案合理可行，实施措施较为具体的，得6分；</p> <p>投标人能够提供针对本次项目的服务方案，内容基本可行的，得2分；</p> <p>投标人提供的方案未针对本项目或未提供服务方案的，本项得0分。</p>
		<p>项目管理方案 (6分)</p>	<p>评标委员会根据各投标人提供的项目管理方案（包括但不限于项目管理方法、项目沟通管理、项目进度管</p>

			<p>理、项目风险管理等) 满足项目实施要求的情况进行评审:</p> <p>投标人提供的管理方案科学合理, 措施详尽具体的, 得6分;</p> <p>投标人提供的管理方案合理可行, 实施措施较为具体的, 得4分;</p> <p>投标人能够提供针对本次项目的管理方案, 内容基本可行的, 得2分;</p> <p>投标人提供的方案未针对本项目或未提供管理方案的, 本项得0分。</p>
		<p>培训方案 (6分)</p>	<p>评标委员会根据各投标人针对本项目提供的培训方案(包括但不限于培训内容、培训时间、培训师资、培训质量保障等) 满足项目实施要求的情况进行评审:</p> <p>投标人提供的培训方案科学合理, 措施内容详尽具体的, 得6分;</p> <p>投标人提供的培训方案合理可行, 实施措施较为具体的, 得4分;</p> <p>投标人能够提供针对本次项目的培训方案, 内容基本可行的, 得2分;</p> <p>投标人提供的方案未针对本项目或未提供培训服务方案的, 本项得0分。</p>
		<p>验收方案 (6分)</p>	<p>评标委员会根据各投标人针对本项目提供的验收方案(包括并不限于: 验收文档内容采集和汇总、文档审核和提交、配合完成验收组织等) 满足项目实施要求的情况进行评审:</p> <p>验收方案的完整、详尽, 可操作性高的, 得6分;</p> <p>验收方案的较为完整、详细, 具有可操作性的, 得4分;</p>

			验收方案基本可行的，得2分； 投标人提供的验收方案未针对本项目或未提供验收方案的，本项得0分。
--	--	--	--

第四章 拟签订的合同文本

合 同 书

项目名称：

合同编号：

甲 方： 国家税务总局河南省税务局

乙 方： _____

日 期： _____ 年 月 _____

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目合同书	
2	合同编号		
3	合同类型	技术服务合同	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称	国家税务总局河南省税务局	
	甲方地址	郑州市金水区熊儿河路 85 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	国家税务总局河南省税务局财务管理处
		联系人	
		联系电话	
	甲方实施部门	国家税务总局河南省税务局出口退税服务和管理局	
	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	本合同总价金额为人民币_____元（¥_____元）。本合同项下所有服务的全部税费均包含于合同价款中，甲方不再另行支付。	
8	服务内容	河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目，主要包括远程坐席、线上线下培训两项内容，为出口企业提供热线支持服务，及时为纳税人解决出口退（免）税办理相关问题，确保业务正常进行。	
9	合同付款	服务期每满 6 个月组织一次验收，每一次验收合格后 30 日内支付合同金额的 1/6。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。	

10	履约保证金及返 还	<p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额 3%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方实施部门出具的项目终验意见或质量保障期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以电汇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	自合同签订之日起三年
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局河南省税务局（以下简称“甲方”）通过____采购方式，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（另附）；
- （4）投标（响应）文件（另附）。

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

本合同单价金额为人民币_____元（¥_____元）。本合同项下所有服务的全部税费均包含于合同价款中，甲方不再另行支付。

4. 付款条件

服务期每满6个月组织一次验收，每一次验收合格后30日内支付合同金额的1/6。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。

5. 验收方式

采购人应根据相关采购履约验收管理办法，结合日常考核，按照采购文件和采购合同规定的日常考核内容、考核标准、考核期限，严格对供应商提供的服务定期进行日常考核，将日常考核的结果做为验收的主要依据，每满6个月组织一次验收。

6. 合同签订及生效

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表

签字盖章后生效。合同的附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：国家税务总局河南省税务局

盖章：

签署人：

日期： 年 月 日

乙方：

盖章：

签署人：

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”是指国家税务总局河南省税务局。

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 “甲方实施部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方实施部门”。

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技术要求。如不符时，乙方应负全责并在限期内尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方保留解除合同及索赔的权利。

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，应在限期内尽快提出解决方案。

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，由此产生的费用和甲方的损失全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用已全部含在合同总金额中，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。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方提出货物侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应当修正以避免侵权。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应自费为甲方答辩，并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用、赔偿甲方由此遭受的损失。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、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（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

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

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

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

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

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

6. 项目管理

6.1 乙方应按照甲方项目整编归档内容、整理标准质量、移交时间等档案管理要求，对项目相关文件进行收集、整理、归档并移交。

6.2 乙方应按甲方要求，配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理等监督管理工作及系统间数据交互和衔接工作，如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

7. 履约验收

7.1 甲方实施部门应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，对乙方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。

7.2 具体履约验收要求及验收方案详见招标（采购）文件。

8. 履约保证金

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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。

8.5 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”。

9. 履约延误

9.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

9.2 如乙方迟延履行合同义务，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之五（0.05%）计收，逾期超过30天的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担本合同总价款30%的违约责任。甲方可以从应付合同金额中扣除误期违约金，应付款项不足违约金的，甲方可以另行向乙方主张。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。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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。乙方可要求甲方按照合同订立时1年期贷款市场报价利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

10 违约责任

10.1 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。

10.2 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9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。

10.3 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。

10.4 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。

10.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、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，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，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.6 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

10.7 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.7.1 信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人。

10.7.2 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。如乙方未建立上述风险控制制度，甲方有权要求乙方限期纠正。

10.7.3 本合同履行期间，乙方不得聘用3年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前3年内从事过税收信息化工作及及相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权要求乙方承担下列违约责任：

10.7.3.1 要求乙方限期改正并从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；

10.7.3.2 自甲方通报之日起三年内，所聘税务人员原单位及下属单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.8 乙方在本合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及亲属），自甲方认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

10.9 甲方发票电子化改革领导小组办公室认定乙方在本合同履行期间存在失信行为的，自甲方发票电子化改革领导小组办公室做出认定并通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.10 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。

11. 不可抗力及其他

11.1 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。

11.2 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、疫情等。

11.3 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。

11.4 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。

12. 争端的解决

12.1 因本合同产生的纠纷，甲、乙双方可以协商解决，协商不成的，任何

一方可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

13. 违约解除合同

13.1 若出现如下情况，甲方有权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。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

13.1.1 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2次的；

13.1.2 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；

13.1.3 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；

13.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经2次整改无明显改进的；

13.1.5 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

13.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、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；

13.1.7 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；

13.1.8 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.9 乙方提供的货物侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

13.1.10 乙方提供的货物造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

13.1.11 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；

13.1.12 乙方对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取转包、分包方式履行合同的；

13.1.13 乙方不配合政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理及系统间数据交互和衔接等工作，不如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关情况的；

13.1.14 乙方违反协议10.7.2的规定，且未按甲方要求在限期内改正或者拒不改正的；

13.1.15 乙方违反协议10.7.3的规定，且未按甲方要求在限期内改正或拒不改正或拒不支付违约金的；

13.1.16 乙方在本合同履行过程中存在“围猎”税务人员行为的。

13.1.17 乙方有其他严重违约行为的。

13.2 如果甲方根据上述第13.1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货物及服务，乙方应对甲方购买类似货物及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。

14. 破产终止合同

14.1 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。

14.2 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。

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 由于甲方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 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。

16.3 乙方不得对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取分包方式履行合同。

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货物及服务相关税费，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 本合同由甲、乙双方盖章后生效。

第五章 投标文件组成

第一部分 商务部分

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、商务条款偏离表
- 四、投标人具备投标资格的证明文件
- 五、提供符合政府采购政策的证明材料
- 六、招标文件要求的其他投标资料
- 七、投标人认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、服务方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人售后服务承诺
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本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投标人应当具备的条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表(投标报价表)_____ 份。

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. 我方愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

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. 我方与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2: 法定代表人授权书(授权代表参加投标)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：_____

联系电话：_____

日期：_____

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

法定代表人身份证明复印件

附件 1-2 法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

法定代表人授权委托书

_____ (投标人名称) 的法定代表人 _____ (姓名、职务) 授权 _____ (投标人代表姓名、职务) 为本公司的投标人代表, 就 _____ (项目名称) 投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限: _____。

代理人无转委托权。

本授权书于 _____ 年 _____ 月 _____ 日签字生效, 特此声明。

法定代表人身份证明复印件

授权代表身份证明复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____

授权代表(签字或盖章): _____

_____ 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。

二、开标一览表

开标一览表

项目名称	
投标总价	大写:
	小写:
服务期限	
投标有效期	
项目经理	
备注	

投标人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表签字: _____

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、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(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。

四、投标人具备投标资格的证明文件

附件 4-1

投标人基本情况表

投标人：（公章）

投标人名称		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			

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照。

附件 4-2-2 投标人提供 2022 年度经审计的财务报告或基本开户银行出具的资信证明。投标人提供提供 2023 年 1 月 1 日以来任意 3 个月缴纳税收和社会保障资金的相关材料。

附件 4-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由投标人根据项目需求提供说明材料)。

附件 4-2-4

**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书面声明**

本单位郑重声明：

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

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员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！

投标人名称(公章)： _____

法定代表人或其授权代表(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。

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。

单位名称（盖章）：

授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

供应商（投标人）关联单位的说明

说明：

1、供应商（投标人）应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

（1）与供应商（投标人）单位法定代表人（或负责人）为同一人的其他单位；

（2）与供应商（投标人）存在直接控股、管理关系的其他单位。

注：若无此情形，写“无”即可。

2、单位法定代表人（或负责人）为同一个人或者存在控股、管理关系的不同单位、不得参加同一标段（或同一包）投标或者未划分标段（或包）的同一合同项下的政府采购活动。需供应商（投标人）出具承诺函，承诺函格式自拟，要求加盖单位公章。

单位名称（盖章）：

授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5—1

中小企业声明函

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；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）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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。

投标人（盖章）：

日 期： _____

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不符合要求的视为无效投标。

附件 5—2

监狱企业声明函

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）为直接供应商提供本企业（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（盖章）：

日 期：_____

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。

企业名称(公章): _____

日期: _____

注：1. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

2. 中标公告中将公布中标候选人以上声明函及证明资料。

六、招标文件要求的其他投标资料

包括但不限于：

1. 投标人提供 ISO9001：2015 质量管理体系认证证书、ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC20000 信息技术服务体系认证证书及“全国认证认可信息公共服务平台”中的查询结果截图。
2. 投标人提供 2019 年 1 月 1 日以来自身独立履行的同类项目合同。
3. 按照招标文件第六章中要求提供的承诺函。
4. 其他。

七、投标人认为需提供的其他资料

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、服务方案

投标人应根据招标文件第三章的要求和第六章的规定编写服务方案。服务方案包括但不限于：

- (1) 项目需求理解；
- (2) 热线服务方案；
- (3) 项目管理方案；
- (4) 培训方案；
- (5) 验收方案；
- (6) 其他。

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	服务名称	招标文件要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(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、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
证书获取情况			
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

注：投标人根据招标文件要求在本表后附人员的业绩证明资料、相关证书复印件和缴纳社保证明材料等。

投标人名称(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。

四、其他资料

包括招标文件要求的其他证明资料和投标人认为需要提供的其他资料。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、项目概述

(一) 项目背景

我省出口退税纳税人端系统包括三部分：一是总局统一推行的企业端离线版申报系统，二是我省自建的电子税务局出口退税服务平台，三是和省口岸办共建的国际贸易“单一窗口”出口退税在线申报系统。纳税人通过上述系统足不出户完成出口退（免）税申报数据的生成、申报、信息查询、反馈下载等操作，大大提高了工作效率。

目前我省的出口退税业务已经并入金税三期核心征管系统，总局已不再承担离线版申报系统的升级维护工作，并且要求各省电子税务局完善出口退税在线申报功能。我省大量出口企业面临由总局离线版系统切换到电子税务局或“单一窗口”进行申报的局面。为保障纳税人涉税工作平稳过渡和业务顺利开展，避免不利舆情产生，需要针对纳税人服务环节加强及完善，充分为企业排忧解难。

另外由于出口退税业务的复杂性和特殊性，日常运维工作给12366纳税服务热线造成一定压力，甚至影响12366热线的接通率、解决率、满意率。

(二) 项目内容

1. 采购服务一览表

包号	服务项目名称	服务期限	服务内容
1	国家税务总局河南省税务局河南税务 2024 年出口退税纳税人热线服务项目	自合同签订之日起三年	主要包括远程坐席、线上线下培训两项内容，为出口企业提供热线支持服务，及时为纳税人解决出口退（免）税办理相关问题，确保业务正常进行。要求服务人员 4 人，服务期限自合同签订之日起三年。

2. 项目目标：项目目标是通过购买专业的热线服务为出口企业提供支持，可以解决大量在申报环节因系统操作、表单填写等引起的基础性、技术性问题，帮助企业顺利完成退税申报及办理，进一步提升纳税人满意度和获得感。

3. 采购内容:本次采购内容为国家税务总局河南省税务局河南税务2024年出口退税纳税人热线服务项目, 主要包括远程坐席、线上线下培训两项内容, 为出口企业提供热线支持服务, 及时为纳税人解决出口退(免)税办理相关问题, 确保业务正常进行。要求服务人员4人。

4. 服务期限:自合同签订之日起三年。

二、项目需求

本章标注★的要求为实质性要求, 投标人须完全响应且不存在负偏离, 否则将导致投标被拒绝。未标注★的要求为基本要求, 投标人需结合实际进行响应, 响应情况将作为评审的重要依据。

(一) 服务内容要求

(1) 为我省出口企业设立技术支持电话专线, 并建立高效的服务机制, 即使服务高峰期未接通咨询电话, 也可及时记录纳税人信息, 主动回拨解答;

(2) 在出口退税公众号中增加在线客服功能, 并配备智能机器人客服, 同时通过电话语音导航引导企业, 在公众号中实现7*24小时在线快速咨询问题并获得解答;

(3) 根据企业类型及业务模式(生产、外贸、综服、跨境电商等), 设立有针对性的QQ群, 及时通知相关政策调整及业务指导;

(4) 定期汇总统计形成报告向我局通报服务情况;

(5) 供应商在提供技术支持过程中, 积极落实纳税人实名办税工作, 引导企业尽快完成实名认证工作;

(6) 按需举办出口退税政策培训和系统操作指导培训课程, 包括但不限于现场培训模式;

(7) 如因交通、时间、场地等不便因素, 可开展网络直播培训, 方便纳税人自主选择;

(8) 录制培训视频和操作视频, 供出口企业回看学习。

(二) 项目实施要求

1、★服务团队要求。服务团队必须能完全胜任前述服务内容要求, 满足出口退税纳税人热线服务技术支持工作需要。投标人必须按照投标文件要求配置专职服务人员, 服务期内不得擅自调换、减少人员, 服务人员不得兼职其他工作。如确需更换服务人员, 需经采购人同意并提供同等资质及以上证书的服务人员。

如发现未经采购人同意擅自更换服务人员或服务人员没有专职为采购人提供服务的，采购人有权提前终止合同并不再支付相关服务费用。（投标文件中需附承诺函，格式自拟）

2、服务人员基本要求。服务人员应具备以下基本要求：

- (1) 需要专科及以上学历、工作经验不低于三年；
- (2) 熟悉出口退税相关系统的原理、操作和功能；
- (3) 了解出口退税相关业务知识，具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题，具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力；
- (4) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己；
- (5) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体。

3、服务质量要求

- (1) 服务支持时间，热线支持5*8小时，在线服务5*8小时；
- (2) 服务响应时间，一个工作日；
- (3) 技术支持工作时间，日常周一至周五8：30-17：00；
- (4) 呼叫响应时间，一般≤15秒；业务高峰期≤30秒；
- (5) 问题解决率，≥95%；
- (6) 解决方案质量，≥95%（95%的问题一次性解决，不重复出现）。

4、服务人员安全管理要求

（1）保密要求。中标人及运维服务人员要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守采购人保密规定。运维服务人员在未经过采购人相关人员认可的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，中标人不得擅自修改任何程序和数据。中标人及其运维服务人员须与采购人分别签订保密协议。

（2）网络安全要求。运维服务人员严格遵守采购人网络安全规定，严格内外网使用规定，不得使用未认定的U盘等移动存储设备，严禁出现内外网违规互联。

（3）中标方对提供的运维人员的人身安全负责。

（三）项目验收要求

采购人应根据相关采购履约验收管理办法，结合日常考核，按照采购文件和采购合同规定的日常考核内容、考核标准、考核期限，严格对供应商提供的服务

定期进行日常考核，将日常考核的结果做为验收的主要依据，每满6个月组织一次验收。

（四）违约处罚承诺要求

投标人须就以下事项做出承诺：

★1. 项目实施过程中不会另行开发合同业务需求范围内、供纳税人、缴费人使用的软件，若违反本规定，愿意接受列入国家税务总局服务商失信名单；

★2. 项目实施过程中违反网络安全规定造成不良后果的，愿意接受3年内限制参加税务系统政府采购活动；

★3. 建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，出现违法违规聘用离职税务人员的，愿意接受限期改正、支付违约金、解除合同、3年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动的处理。