

国家税务总局郑州市税务局
12366热线外包服务采购项目

招 标 文 件

项目编号：HA2024-DLGK-C0007-B00

采 购 人：国家税务总局郑州市税务局
采购代理机构：河南招标采购服务有限公司
日 期：二〇二四年一月

目 录

第一章 招标公告	3
第二章 投标须知	6
投标须知前附表	6
投标须知	11
一、说明	11
二、招标文件	11
三、投标文件的编制	12
四、投标文件的递交	13
五、开标	14
六、资格审查	14
七、评标	16
八、授予合同	18
第三章 评标方法及评标标准	22
第四章 合同条款及格式	25
第五章 采购需求	38
一、项目名称	38
二、项目内容	38
三、购买服务方式	38
四、投标要求	38
五、服务要求	40
六、项目实施要求	41
七、项目验收要求	43
八、项目付款方式	44
九、项目服务其他有关要求	44
十、违约责任	45
十一、其他	46
第六章 投标文件格式	47
目 录	48

一、投标书.....	49
二、法定代表人授权委托书.....	50
三、开标一览表.....	52
四、投标分项报价表.....	53
五、投标人资格证明文件.....	54
六、商务条款偏离表格式.....	55
七、投标人履约能力证明文件.....	56
八、投标人项目案例清单及证明.....	57
九、拟派技术服务人员情况表.....	58
十、服务条款偏离表格式.....	59
十一、具体技术服务相关内容.....	60
十二、其他需要说明的具体技术服务相关内容.....	61
十三、政府采购反商业贿赂承诺书格式.....	62
十四、中小企业声明函.....	63
十五、监狱企业声明函.....	68
十六、残疾人福利性单位声明函.....	69
附件:书面声明.....	70

第一章 招标公告

国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目公开招标公告

项目概况

国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目的潜在投标人应在郑州市金水区纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）河南招标采购服务有限公司获取招标文件，并于 2024 年 1 月 30 日上午 9 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HA2024-DLGK-C0007-B00

2. 项目名称：国家税务总局郑州市税务局12366热线外包服务采购项目

3. 预算金额：本项目总预算为425万元

4. 采购内容：为满足纳税人缴费人不断增长的服务需求，根据工作需要，国家税务总局郑州市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，为国家税务总局郑州市税务局提供热线外包服务，坐席人员不低于50人、服务期12个月。

5. 服务期限：自合同生效之日起一年（2024年2月7日-2025年2月6日）。

6. 合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

二、申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无

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，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标；

5. 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；

6. 本项目不接受联合体投标，不允许转包或分包。

三、获取招标文件

时间：2024 年 1 月 10 日至 2024 年 1 月 16 日，每天上午 8 时 00 分至 12 时 00 分，下午

14 时 30 分至 17 时 30 分（北京时间，公休日、法定节假日除外）。

地点：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）河南招标采购服务有限公司。

售价：300 元/包，售后不退。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024 年 1 月 30 日上午 9 时 00 分（北京时间）。

开标时间：2024 年 1 月 30 日上午 9 时 00 分（北京时间）。

地点：郑州市纬四路 13 号（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）4 楼 418 会议室。

其他有关事项：其他有关事项：逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，采购人、代理机构将不予接收。

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

1. 本项目落实的政府采购政策：

（1）执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》[财库（2020）46 号]；

（2）执行《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号；

（3）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）；

（4）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）。

2. 本次公告在《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局官网》同时发布。

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：国家税务总局郑州市税务局

地址：河南省郑州市二七区政通路 109 号

联系人：于先生

联系电话：0371-56983060

2. 采购代理机构信息

名称：河南招标采购服务有限公司

地址：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）

联系人：张斯栋、王飞

联系电话：0371-65958908

3. 项目联系方式

项目联系人：张斯栋

电话：0371-65958908

2024 年 1 月 9 日

第二章 投标须知

投标须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目
2	采购内容及要求	详见招标文件第五章采购需求
3	采购人	名称：国家税务总局郑州市税务局 地址：河南省郑州市二七区政通路 109 号 联系人：于先生 联系电话：0371-56983060
4	代理机构	采购代理机构：河南招标采购服务有限公司 地址：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 联系人：张斯栋、王飞 联系电话：0371-65958908
5	政府采购优惠政策	<p>本项目非专门面向中小企业采购项目。</p> <p>促进中小企业发展：根据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号的规定。本项目属于非专门面向中小企业采购项目，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见第六章）。本项目对小型、微型企业的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审打分，即小型、微型企业参加评审的价格=投标报价×(1-15%)。未提供上述证明材料的，评审时其投标报价不予扣除。</p> <p>注：中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业</p> <p>支持监狱企业发展：根据财政部、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）的要求，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。</p>

		<p>参加投标的监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件及《监狱企业声明函》（格式见第六章）。</p> <p>促进残疾人就业：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号在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。</p> <p>参加投标的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章）。</p> <p>节能产品：根据《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号），本项目对投标人所投产品属于节能产品政府采购品目内且具备国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书的优先采购。</p> <p>环境标志产品：根据《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号），本项目对投标人所投产品属于环境标志产品政府采购品目内且具备国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的环境标志产品认证证书的优先采购。</p> <p>其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。</p>
6	信用信息查询	<p>采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。本项目信用记录查询截止时点为：投标截止时间至资格审查结束前（在本项目招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据）。</p> <p>信用信息查询记录和证据留存的具体方式：本次查询的信用记录打印的网页版将与其他文件一并保存。</p> <p>信用信息的使用规则：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，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝参与本项目政府采购活动。</p>
7	投标文件构成	<p>投标文件中应包含但不限于以下内容：</p>

		<p>一、投标书</p> <p>二、法定代表人授权委托书</p> <p>三、开标一览表</p> <p>四、投标分项报价表</p> <p>五、投标人资格证明文件</p> <p>六、商务条款偏离表格式</p> <p>七、投标人履约能力证明文件</p> <p>八、投标人项目案例清单及证明</p> <p>九、拟派技术服务人员情况表</p> <p>十、服务条款偏离表格式</p> <p>十一、具体技术服务相关内容</p> <p>十二、其他需要说明的具体技术服务相关内容</p> <p>十三、政府采购反商业贿赂承诺书格式</p> <p>十四、中小企业声明函（若是）</p> <p>十五、监狱企业声明函（若是）</p> <p>十六、残疾人福利性单位声明函（若是）</p>
8	是否接受 联合体投标	不接受
9	是否允许递交备 选投标方案	不允许
10	是否组织现场考 察或者召开答疑 会	否
11	构成招标文件的其他材料	除招标文件外，采购人在招标期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是招标文件的组成部分。
12	投标有效期	投标有效期为自投标文件递交截止日起 90 天。
13	投标文件份数	正本 1 份，副本 4 份，电子文档 1 份（U 盘方式递交，电子文档应为正本 的完整扫描件 ），单独密封的开标一览表 1 份。

14	签字、盖章要求	投标文件应按招标文件要求签字、盖章，投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
15	装订要求	投标文件应装订成册，编制目录页码（不接受活页装订）。
16	密封和标记	投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封分别包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表 1 份需单独密封包装，并按封套要求签字盖章。
17	封套上写明	国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目 投标文件（正本/副本）/电子文档/开标一览表 投标人名称：_____（盖章） 法定代表人或其授权代表：_____（签字） 在_____年 月 日 时 分（北京时间）前不得开启
18	投标保证金	无
19	投标报价	1. 报价应包括本项目合同项下投标人应提供的全部责任和义务。投标人未单独列明的分项价格将视为该项目的费用已包含在其他分项中，合同执行中不另行支付。 2. 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。 3. 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，评标委员会可以将其作为无效投标处理。
20	采购预算	预算金额：本项目总预算为 425 万元。 投标报价不得高于采购预算金额，否则按废标处理。
21	投标截止时间	投标截止时间：2024 年 1 月 30 日上午 9 时 00 分（北京时间）
22	开标时间和地点	开标时间：2024 年 1 月 30 日上午 9 时 00 分（北京时间） 开标地点：郑州市纬四路 13 号 4 楼 418 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 河南招标采购服务有限公司会议室

23	资格审查	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。</p> <p>资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。</p> <p>资格审查内容及标准见招标文件。</p>
24	评标委员会	<p>评标委员会由采购人代表 1 人和评审专家 4 人共 5 人组成，其中<u>评审专家</u>从政府采购评审专家库中随机抽取。</p>
25	评标方法	<p>综合评分法，详见第三章 评标方法及评标标准。</p>
	付款方式	<p>付款方式</p> <p>采购人根据全年服务费用总额按月平均支付给中标供应商。合同期内，每月 5 日前，中标供应商向采购人提供上月度完成服务情况及明细，经采购人验收认可后，中标供应商向采购人开具并送达符合国家法律法规规定的发票，采购人收到发票后，按照有关财务规定将双方确认的费用支付给中标供应商。如遇节假日，或有特殊情况，双方协商。</p>
26	履约保证金	<p>无</p>
27	招标公告、中标公告发布媒介	<p>《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局官网》</p>
28	采购代理服务费用	<p>(1) 本次采购代理服务费用由中标人按照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协[2023]002 号）文件向采购代理机构交纳。</p> <p>(2) 采购代理服务费用的交纳方式</p> <p>中标人按招标文件的要求一次性向采购代理机构交纳采购代理服务费，可用公对公转账或现金的方式，账户信息如下：</p> <p>开户行：广发银行郑州行政区支行</p> <p>户名：河南招标采购服务有限公司</p> <p>帐号：8898516010005452</p> <p>财务室联系电话：0371-65955702</p>
29	解释权	<p>本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。</p>

投标须知

一、说明

1. 适用范围

本招标文件仅适用于国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目。

2. 合格的投标人

详见招标公告第二条申请人资格要求。

3. 适用法律

本次招标及由本次招标产生的合同受中华人民共和国有关的法律法规制约和保护。

4. 投标费用

投标人应承担其参与本次投标所涉及的一切费用。不论投标结果如何，采购人无义务亦无责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

5.1 招标内容

招标内容见招标公告第一条采购需求，投标人必须完整地对本项目进行投标，技术要求具体内容详见第五章采购需求。

5.2 招标文件用以阐明所需服务、招标投标程序和合同条款等内容。招标文件由下述部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标须知
- (3) 评标方法及评标标准
- (4) 合同条款及格式
- (5) 采购需求
- (6) 投标文件格式

5.3 投标人应清楚招标文件应该直接从采购代理机构获得，根据复制的招标文件编制的投标文件将被拒收。

5.4 本招标文件以采购方（采购人或采购代理机构）发出的文字版招标文件为准。

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。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。

6.2 该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。投标人在收到上述通知后，应立即加盖公章向采购人回函确认。

三、投标文件的编制

7. 投标语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标方就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。

8. 计量单位

除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

9. 投标文件构成

9.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求编制并提供投标文件；投标人应保证所提供的全部资料的真实性、准确性、有效性，并使其投标对招标文件的实质性要求做出完全的响应，否则，其投标可能被拒绝。

9.2 投标文件中应包含但不限于投标须知前附表中规定的内容。

投标人在评标过程中做出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

9.3 投标文件的格式

投标文件应按招标文件第六章提供的投标文件格式制作。

10. 投标报价

10.1 投标报价详见投标须知前附表说明。

10.2 投标人应按照第六章投标报价表格式详细填报投标报价。

10.3 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。

11. 投标货币

11.1 投标必须以人民币报价。

12. 证明投标人资格和能力的文件

12.1 投标人应按照招标文件规定的内容和格式提交证明其有资格参加投标和中标后有能

力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

12.2 投标人提交的资格证明文件应包括但不限于招标文件所规定的相关内容。

13. 对招标文件的响应

投标人应清楚了解如果投标文件对招标文件的响应出现实质性偏离，则须自行承担其投标被拒绝的风险。

14. 投标保证金

无

15. 投标有效期

15.1 投标应自投标截止时间起 90 天内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

15.2 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

16. 投标文件的式样和签署

16.1 投标人应按照投标须知前附表规定的份数编制投标文件，每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本与副本不一致，以正本为准。投标人除应提供上述书面投标文件以外，还应提供包括全部内容的电子版本的投标文件一套，以及单独密封的开标一览表 1 份，电子版本的投标文件以 U 盘形式单独密封提交。

16.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表在投标文件上按招标文件规定签字、盖章；投标文件的副本可采用正本的复印件。

16.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或其授权代表在旁边签字才有效。

16.4 投标文件应装订成册，编制目录页码（不接受活页装订），采购人不接收以电报、电话、传真、邮件形式的投标。

四、投标文件的递交

17. 投标文件的密封和标记

17.1 投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表需单独密封包装，密封套上应写明的内容详见投标人须知前附表，并按封套要求签字盖章。

17.2 投标文件应由专人在规定的投标截止时间前送达招标文件指定地点，并交到采购代

理机构处。

18. 递交投标文件

18.1 递交投标文件的截止时间：同第一章招标公告规定的内容。

18.2 采购人可以按本须知第 6 条规定推迟投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

18.3 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。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，签收保存。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19. 拒收的投标文件

19.1 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构将拒收。

20. 投标文件的补充、修改或撤回

20.1 投标人在递交投标文件后，可以补充、修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将补充、修改或撤回的书面通知递交给采购人。

20.2 投标人的补充、修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记、签署和盖章。

五、开标

21. 开标

21.1 招标方将在招标公告规定的时间和地点进行公开开标，投标人法定代表人或其授权代表应准时参加开标会议。

21.2 开标时将查验投标文件密封情况，确认无误后，招标方将启封投标文件，并根据投标文件正本中“开标一览表”内容公开唱标，招标方将记录唱标内容。

21.3 开标结束时，投标人应在招标方现场出具的开标记录表上签字确认开标记录内容；如果投标人对开标结果有意见，可以保留不签字的权利，但必须向开标现场的监督管理机构及采购人当场提出，否则采购人有权认为投标人认可开标记录。

六、资格审查

22. 资格审查

22.1 开标结束后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

22.2 资格审查标准：资格审查的内容及标准见下表。投标人须在投标文件中按招标文件要求提供资格证明材料，投标人没有按照招标文件要求提供资格证明材料或资格证明材料不全的，视为不具备招标文件中规定的资格要求，即资格审查不合格，其投标无效。

资格审查内容

评审项目	审查内容及标准
具有独立承担民事责任的能力	提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明，自然人的身份证明（复印件加盖公章）。
财务状况报告	可以为以下两项中任一项（复印件加盖公章）： ①提供由会计师事务所出具的 2022 年度财务审计报告； ②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。
依法纳税和社会保障资金	依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件加盖公章（自 2023 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。
设备和专业技术能力	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式详见附件）。
无重大违法记录	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（出具书面声明，格式详见附件）。
信用信息查询 (由采购人或采购代理机构查询)	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，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标。（查询渠道：“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”的查询结果截图，“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)网站中查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”)
国家企业信用信息公示系统查询及书面声明	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（投标人需提供国家企业信用信息公示系统查询及书面声明，格式自拟）。

22.3 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。

22.4 资格审查合格的投标人满足 3 家以上的，进入评标程序，评标委员会应当对符合资

格的投标人的投标文件进行评审。

七、评标

23. 评标委员会

23.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中评审专家从政府采购评审专家库中随机抽取。

23.2 评审专家与参加采购活动的投标人存在下列利害关系之一的，应当回避。

1) 参加采购活动前三年内，与投标人存在劳动关系，或者担任过投标人的董事、监事，或者是投标人的控股股东或实际控制人。

2) 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。

3) 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。

评审专家发现本人与参加采购活动的投标人有利害关系的，应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的投标人有利害关系的，应当要求其回避。

23.3 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

23.4 评标委员会负责对资格审查合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，并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。

23.5 本次评标采用综合评分法，详细评分办法见第三章评标方法及评标标准。

24. 采购项目废标

24.1 在评标过程中，评标委员会发现有下列情形之一的，应予以废标。

- (一) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的。
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (三) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 给采购人或其他投标人造成损失的，应当承担赔偿责任。

25. 评标步骤

25.1 符合性审查

在详细评审前，评标委员会应当对资格审查合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。实质上响应的投标是指与招标文件的主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

以下内容为招标文件的实质性要求和条件，投标人存在下列情况之一的，均为不满足招标文件的实质性要求，不得通过符合性审查，其投标无效：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的，或无法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权的；

(2) 报价不唯一，出现有选择的报价或替代方案的；

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额、最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 服务期限、服务人数、合同履行期限不满足招标文件要求的；

(6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(7) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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。

(8) 其他不满足招标文件实质性要求的；

25.2 详细评审

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行详细评审。

(1) 澄清、说明或者补正有关问题：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做出必要的澄清、说明或者补正。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。

投标文件报价出现不一致的，按照下列规定修正：

(一) 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；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）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；

（四）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。评标委员会应当以书面形式要求投标人就修正后的报价做出确认，加盖公章，或者法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

（2）比较与评价：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。评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价并打分。

（3）汇总：汇总全体评委对各投标人的打分并计算算术平均值，即投标人的最终综合得分。

（4）评标结论：评委会按各投标人评标得分从高到低的顺序向采购人推荐 **1 名中标候选人，供采购人依法定标。**

（5）评标结束后，评标委员会应当编制评标报告，评标报告须经评标委员会全体成员签字确认。

八、授予合同

26. 确定中标人

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。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。

27. 中标公告

采购人或者采购代理机构应自中标人确定之日起 2 个工作日内，将在投标人须知前附表规定的媒体上公告中标结果，投标人可通过相关发布媒体查询中标结果。中标公告期限为 1 个工作日。

投标人对中标结果有异议的，须在中标公告发布之日起 7 个工作日内对中标结果以书面形式提出质疑，质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，投标人需对质疑内容的真实性承担责任，逾期提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予以受理。

28. 中标通知书

28.1 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

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

28.3 中标通知书是合同的组成部分。

29. 签订合同

29.1 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，与中标人签订书面合同。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。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。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

29.3 中标通知书发出后，中标人放弃中标（不可抗力因素除外），须承担相应的法律责任。

29.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标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。

29.5 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在财政部指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

30. 纪律和监督

30.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

30.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

30.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标方法和评标标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

30.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

31. 采购代理服务费用

详见投标人须知前附表

32. 询问、质疑、投诉

32.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交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、采购代理机构提出质疑。

32.2 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

32.3 采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址。

接收质疑函的方式：投标人提出质疑的，应以书面形式提供质疑函的原件。采购人应当向质疑投标人以书面形式签收回执。

联系单位：河南招标采购服务有限公司

联系人：张斯栋、王飞

联系电话：0371-65958908

电子邮箱：1415820685@qq.com

通讯地址：郑州市纬四路13号3楼315室（花园路与纬四路交叉口东50米路北）

32.4 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。

32.5 质疑投标人对采购人、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时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内，依照相关规定向财政部门提起投诉。

32.6 投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

33. 保密

33.1 评标委员会小组成员与评标委员会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。

34. 禁止行为

34.1 投标人不得与采购人、其他投标人恶意串通；不得向采购人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。

35. 解释权

本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。

第三章 评标方法及评标标准

一、评标办法

1. 本次评标采用综合评分法，将投标报价、履约能力、服务水平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；

2. 投标报价得分计算采用低价优先法。

3. 评标结果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，按服务水平得分高低顺序排列。对于按照招标文件规定方式处理后仍出现中标候选人并列的，由评标委员会以随机抽取确定并列中标候选人的排序，书面记录抽取情况一并存档。

二、评分标准

评分因素	分值分配
价格部分	10 分
商务部分	16 分
服务部分	74 分
合 计	100 分

三、评分细则

1. 评标委员会成员对同一投标人的客观分评定须完全一致，存在不同意见的，评标委员会成员应分别做出书面说明。

2. 价格分保留两位小数，没有特殊说明，最小打分单位为 1 分。

评分类型	评分因素	要素分值	评分细则	备注
价格部分 (10 分)	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%。 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的投标报价给予 15% 的扣除，用扣除后的报价参与评审打分，具体说明详见招标文件。	客观
商务部分 (16 分)	企业实力	16	1. 体系认证证书（6 分）： ①通过 ISO9001 质量管理体系认证得 3 分； ②通过 ISO20000 系列服务体系认证得 3 分； 2. 项目案例（10 分）： 供应商提供 2020 年以来同类热线坐席服务项目案例，	客观

			每个案例得 2 分，最多得 10 分； 【注：投标文件中须附上述 1.2 项评审内容所涉及证件的复印件、项目案例合同复印件（时间以合同签订时间为准），缺项不予认可。】	
服务部分 (74 分)	项目需求理解	10	思路清晰全面,充分分析了用户现状、实施要求等内容,对于本项目任务目标及需求理解深刻,得 10 分; 内容阐述充分,对于本项目任务目标及需求了解透彻,得 7 分; 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; 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; 供应商对用户现状、业务需求不了解,有负偏离的应答,得 0 分。	主观
	整体服务方案	10	1. 针对本项目的服务内容,能提供详细、完整、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 4 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 2 分;未提供得 0 分。 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。 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。	主观
	人员管理方案	10	针对采购人及本项目的情况: 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 4 分,一般得 2 分;未提供得 0 分。 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。 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。	主观
	团队建设方案	9	针对采购人及本项目的情况: 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。 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 3 分;计划及措施一般得 1 分;未提供得 0 分。 3. 人员心理疏导措施,具有科学化、人性化且内容具体	主观

			的心理疏导措施，得 3 分；措施一般得 1 分；未提供得 0 分。	
	验收方案	10	<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）。</p> <p>方案非常完整、详细，验收安排合理且具体、验收内容完全符合招标文件要求、验收流程可操作性强的得 10 分；</p> <p>方案较为完整，验收安排合理、验收内容基本符合招标文件要求、验收流程可操作性一般的得 7 分；</p> <p>方案完整，验收安排合理但不具体、验收内容基本符合招标文件要求、验收流程可操作性较弱的得 4 分；</p> <p>方案基本完整，验收安排混乱、验收内容基本符合招标文件要求、验收流程不具有可操作性的得 1 分；未提供验收方案不得分。</p>	主观
	人员配置	25	<p>1. 供应商承诺拟派本单位项目管理负责人，具有相关管理经验得 3 分；</p> <p>【注：投标文件中须附拟派人员任意 1 个月的社保证明材料、劳动合同、能够体现项目管理负责人相关管理经验的证明材料，缺项不予认可。】</p> <p>拟派坐席人员（22 分）：</p> <p>（1）承诺拟派坐席人员中，具有二级甲等及以上普通话证书人员占总人数 60%的得 6 分，80%的得 12 分；</p> <p>（2）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 2 分，满分 10 分。</p> <p>【注：投标文件中须附拟派人员任意 1 个月的社保证明材料、劳动合同、普通话证书、同类热线坐席服务项目工作经验证明材料复印件，缺项不予认可。】</p>	客观

第四章 合同条款及格式

合 同 书

项目名称：

合同编号：

甲 方： _____

乙 方： _____

日 期： _____ 年 月

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	固定总价
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	
	甲方实施部门	
	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	
9	合同付款	
10	履约保证金及返还	本项目不要求提供履约保证金。
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	自合同签订之日起一年（2024年2月7日-2025年2月6日）
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

_____(单位名称)_____(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);
- (5) 中标通知书。

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

本合同含税金额为人民币_____元整(¥_____)。

4. 付款条件

采购人根据全年服务费用总额按月平均支付给中标供应商。合同期内,每月5日前,中标供应商向采购人提供上月度完成服务情况及明细,经采购人验收认可后,中标供应商向采购人开具并送达符合国家法律法规规定的发票,采购人收到发票后,按照有关财务规定将双方确认的费用支付给中标供应商。如遇节假日,或有特殊情况,双方协商。

5. 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：

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_____。

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。如履行中出现不相符的情况，乙方应负全责第一时间处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方有权解除合同及索赔。

3.3 乙方保证通过执行合同中全部方案，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承担。

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，不存在另行单独的费用。

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。如果乙方在履行本合同的过程中,第三方提出侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权的,乙方应当及时处理以避免侵权。如果因乙方的履行不当导致甲方被第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权的,甲方有权解除本合同并要求乙方承担由此造成的所有损失(包括但不限于承担诉讼费、律师费、第三方赔偿费用等一切费用)以及名誉损失。

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相关情况，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，每延误一天误期违约金按合同总金额的千分之五（0.5%）计收，逾期超过20天的，甲方有权单方解除本合同，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。

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。

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、律师费以及其他第三方收取的费用等一切费用等。

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 乙方除应支付甲方违约金，还需根据合同或有关部门出具的检验证书向甲方赔偿。

10.4 如果乙方所提供的服务与甲方要求提供的服务存在差异且负有责任，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《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》。

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，不得参加甲方所辖税务系统各单位的政府采购活动，且甲方有权向辖区外税务系统进行通报。

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 自告知乙方之日起三年内，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），自甲方认定或通知乙方之日起三年内，甲方有权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，乙方不得参加甲方所辖税务系统各单位的政府采购活动，且甲方有权向辖区外税务系统进行通报。

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，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。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 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；

13.1.3 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；

13.1.4 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；

13.1.5 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；

13.1.6 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；

13.1.7 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；

13.1.8 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；

13.1.9 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.10 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；

13.1.11 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；

13.1.12 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；

13.1.13 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；

13.1.14 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；

13.1.15 乙方在本合同履行过程中存在“围猎”税务人员行为的。

13.1.16 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，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，须经甲乙双方协商，作出补充约定，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，乙方不得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》。

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 本合同由甲、乙双方盖章后生效。

21. 通知和送达

21.1 涉及本合同权利义务变化的或其他必要通知，均可以电子邮件、快递、传真等方式送达至对方。合同条款附表内所列联系方式为双方通知送达的地址、电话、传真，如果任何一方变更，应在变更后3日内书面通知对方，否则任何一方通知送达前述地址，即视为被送达方收到，由此引发的法律后果由被送达人承担。

第五章 采购需求

一、项目名称

国家税务总局郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目

二、项目内容

为满足纳税人缴费人不断增长的服务需求，根据工作需要，国家税务总局郑州市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，为国家税务总局郑州市税务局提供热线外包服务，坐席人员不低于 50 人、服务期 12 个月。

预算金额：425 万元。以上金额为国家税务总局郑州市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。除约定的服务费外，其余一切费用均由供应商承担。

服务期限：服务期限为一年（2024 年 2 月 7 日-2025 年 2 月 6 日）。

三、购买服务方式

本次购买服务以公开招标的方式进行，服务期限为一年。本项目采取一次招标三年沿用、实行一年一考核一签合同的办法。每年合同期满后，根据相关政策以及中标人履约服务质量，经考核合格后与中标人续签下一年合同。

第一年服务起始日期为 2024 年 2 月 7 日-2025 年 2 月 6 日。

四、投标要求

（一）对供应商的基本要求

1、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （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。

2、未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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。

3、本项目不接受联合体投标，不允许分包或转包。

4、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。

5、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。

6、具有以下资质证书的，可以给予加分：

（1）有效期内的质量管理体系认证（ISO9001）；

（2）信息技术服务管理体系认证（ISO20000）；

以上证书须与投标主体一致。

7、具有 2020 年以来同类热线坐席服务项目经验的，可以给予加分。

（二）对投标文件的基本要求

1、投标人应按照招标文件的相关规定编制投标文件，投标文件应针对项目需求部分中的各项要求逐条或分块作出实质性响应，其响应情况作为评审的重要依据。

2、投标文件应包含但不限于以下技术服务方案或资料，以下方案或资料将作为项目评审的重要依据：

1) 项目需求理解。投标人应在充分理解招标文件中描述的用户需求的基础上，根据招标文件有关章节提供的材料以及对采购人所需服务情况的了解，提供对本项目的理解和详细描述。

2) 人员配备情况。投标人应提供就本项目投入技术人员的名单、简历、岗位设置以及相关资质证书、证明等资料。

3) 人员管理方案。投标人应按照招标文件要求详细阐述人员管理方案，人员管理方案具体内容应包括薪酬管理制度、招聘辞退制度、奖惩管理制度等。

4) 服务保障方案：投标人应结合本项目特点详细阐述服务保障方案，服务保障方案应具体描述服务保障措施、售后服务保障计划等内容。

5) 项目验收方案。投标人应根据招标人对项目验收的要求，结合自身同类项目经验，制定详细的验收方案。验收方案内容包括但不限于验收方式、验收时间、验收流程、验收依据、验收标准、验收文档和以及验收过程中可能出现的问题及应对措施。

6) 服务承诺：投标人应详细列明除招标文件中规定的服务要求外另行承诺的内容，服务承诺应包含但不限于服务内容、服务形式等。

7) 技术培训支持程度：投标人应根据项目实际情况提供的技术培训支持，技术培训应包含但不限于培训内容、培训形式等。

五、服务要求

（一）服务内容要求

购买热线外包服务，提供不少于 50 个热线坐席外包服务人员（含现场管理人员），利用 12366 纳税缴费服务热线通过语音、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，利用国家税务总局郑州市税务局门户网站、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郑州市税务局安排从事的其他工作。

（二）服务质量要求

1、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国家税务总局河南省税务局、国家税务总局郑州市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。

2、基本工作标准

开展服务时，以税务机关 12366 纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准为基本工作标准，并与国家税务总局河南省税务局的规定同步调整。没有省局作业标准的，以郑州市税务局的相关规范为作业标准。服务期内，若 12366 业务职能进行拓展，供应商须及时按照国家税

务总局郑州市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。

3、服务质量标准

(1) 热线咨询标准：

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。

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）。

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，要求纳税人满意度推送率要达到 90%以上，答复满意率 99%以上。

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。

六、项目实施要求

(一) 坐席人员要求

由供应商负责提供不少于 50 个热线坐席外包服务人员，为纳税人提供上述服务。坐席人员上岗前由国家税务总局郑州市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) 税收学、经济学、会计学等相关专业，具有税务师、法律职业资格、注册会计师资格的，学历可适当放宽；

(2) 为供应商正式员工并具备呼叫中心坐席工作经验；

(3) 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%；

(4) 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；

(5) 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；

(6) 身体健康。

(二) 管理人员要求

供应商必须在不少于 50 人的热线坐席外包服务人员中指定 1-2 人为项目负责人，配合国家税务总局郑州市税务局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郑州市税务局进行对接和总体管理。

（三）到岗要求

采购合同签订后 15 日内坐席及管理人员需到岗，相关费用由供应商承担。

（四）培训要求

1. 岗前培训

首次岗前培训由郑州市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，费用含在招投标金额中。具体要求如下：

培训对象： 50 个热线坐席外包服务人员。

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。具体课程安排由国家税务总局郑州市税务局确定。

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国家税务总局郑州市税务局指定，涉及团队文化建设、心理疏导、文明礼仪的师资人员由国家税务总局郑州市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，国家税务总局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，经国家税务总局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，国家税务总局郑州市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

1、提供满足国家税务总局郑州市税务局 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郑州市税务局 12366 热线外包服务采购项目的服务质量，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，投标时须满足上述要求并提供承诺函，不符合要求的投标将被拒绝。

2、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 热线提

供应急热线服务。

3、组建高质量的业务和管理团队，配合国家税务总局郑州市税务局对外包坐席进行管理。

4、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。

5、供应商应根据有关工作要求统一和规范外包服务人员的着装。

（六）安全保密要求

中标供应商派驻人员需遵守安全管理规定。中标供应商与其派驻人员应保守工作秘密。供应商要根据国家税务总局郑州市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。未经国家税务总局郑州市税务局允许，不得披露、使用其知悉的国家税务总局郑州市税务局及其纳税人的所有信息资料。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。未经国家税务总局郑州市税务局相关人员认可的情况下，不得将任何国家税务总局郑州市税务局认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息带出国家税务总局郑州市税务局，或者披露和使用。

供应商应提供遵守国家税务总局郑州市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。

七. 项目验收要求

（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，按照国家税务总局郑州市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进行项目验收。

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

按照合同履行期限，每一个月验收一次。

（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。

(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，要求纳税人满意度推送率要达到 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一个月后，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	纸质	1 份	
2	月度工作报告	纸质	1 份	
3	热线服务记录	纸质	1 份	

八、项目付款方式

采购人根据全年服务费用总额按月平均支付给中标供应商。合同期内，每月 5 日前，中标供应商向采购人提供上月度完成服务情况及明细，经采购方验收认可后，中标供应商向采购方开具并送达符合国家法律法规规定的发票，采购人收到发票后，按照有关财务规定将双方确认的费用支付给中标供应商。如遇节假日，或有特殊情况，双方协商。

九、项目服务其他有关要求

(一) 人员保障

聘用人员数量应达到国家税务总局郑州市税务局的要求，保证不得少于 50 名上岗人员。提供服务期间，未经国家税务总局郑州市税务局同意，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，并在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，国家税务总局郑州市税务局有权退回外包服务人员。供应商应接国家税务总局郑州市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. 其他国家税务总局郑州市税务局认为不适应工作要求的情况。

（二）相关法律责任

合同期内，供应商派驻的 12366 外包人员与国家税务总局郑州市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中标供应商承担，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中标供应商负责处理，与国家税务总局郑州市税务局无关。

如因国家政策调整或上级机关工作要求变化等原因造成工作量调整或合同终止的，采购人不为由此给中标供应商造成的损失承担责任。

十、违约责任

（一）服务期内，采购人定期对中标供应商服务情况进行考核评价，不符合本文规定的，采购人有权在向中标供应商支付上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%。中标供应商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，采购人有权单方解除合同。中标供应商一年来提供的服务整体不符合本文规定的，采购人有权更换供应商。因中标供应商原因造成采购人经济损失，由中标供应商赔偿采购人的全部损失。

（二）中标供应商未能按本文规定的时间提供服务，采购人有权从应付服务费中扣除或者要求中标供应商另行支付延迟履约的违约金，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，采购人有权终止合同，由此造成的采购人经济损失由乙方承担，包括但不限于诉讼费、保全费、担保费、律师费、差

旅费等。

（三）采购人无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，采购人向中标供应商偿付本年合同金额 5%的违约金。

（四）因中标供应商原因提前解除或终止合同的，须提前 60 天以书面形式正式通知采购人并协助处理有关善后事宜，如造成采购人 12366 热线及相关服务业务无法正常开展，需对造成的不良后果和影响承担赔偿责任，

（五）如因国家政策调整或上级机关工作要求变化等原因造成工作量调整或合同终止的，采购人不为此给中标供应商造成的损失承担责任。

（六）中标供应商不得利用采购人资源承包第三方同类型或相似业务，不得将服务购买项目委托第三方实施。

（七）中标供应商不得以采购人名义对外发布招聘信息，不得在招聘信息中出现任何与采购人的单位名称、工作地址、工作岗位等有关的内容。

（八）其他违约责任按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

十一、其他

合同有效期结束，如不再续约，中标供应商应提前 30 日与采购人针对合同履行期间的费用、服务情况进行结算，并协助采购人办理与接替公司的交接工作，顺利完成过渡。

第六章 投标文件格式

_____ (项目名称)

投 标 文 件

项目编号:

投标人名称: _____ (加盖公章)

法定代表人或其授权代表: _____ (签字)

_____年_____月_____日

目 录

- 一、投标书
- 二、法定代表人授权委托书
- 三、开标一览表
- 四、投标分项报价表
- 五、投标人资格证明文件
- 六、商务条款偏离表格式
- 七、投标人履约能力证明文件
- 八、投标人项目案例清单及证明
- 九、拟派技术服务人员情况表
- 十、服务条款偏离表格式
- 十一、具体技术服务相关内容
- 十二、其他需要说明的具体技术服务相关内容
- 十三、政府采购反商业贿赂承诺书格式
- 十四、中小企业声明函
- 十五、监狱企业声明函（若是）
- 十六、残疾人福利性单位声明函（若是）

一、投标书

投 标 书

致：国家税务总局郑州市税务局

根据贵方_____（项目名称）_____项目编号为（项目编号：_____）的招标公告及招标文件，签字代表（姓名、职务）_____经正式授权并代表_____（投标人名称、地址）_____提交下述文件：

- 1、开标一览表
- 2、资格证明文件
- 3、按投标人须知前附表第 7 条要求提供的全部文件

签字代表宣布如下：

- 1、投标总价为人民币（大写）_____元。
- 2、我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，我方完全接受招标文件中所规定的合同条款及其他部分的全部内容。
- 3、投标有效期为自投标文件递交截止日起 90 天。
- 4、我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
- 5、一旦我方中标，我方保证在规定的时间内按招标文件规定的时间、金额向招标代理机构交纳相关费用（代理服务等）。

6、与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

邮箱：_____

投标人名称：_____（公章）

授权代表签字：_____

日期：_____年__月__日

二、法定代表人授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人：_____（单位公章）

_____年_____月_____日

法定代表人身份证扫描件或复印件

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) 的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：自投标文件递交截止日起 90 天。

代理人无转委托权。

附：法定代表人和委托代理人身份证明

投标人名称(公章)： _____

法定代表人(签字或盖章)： _____

授权代表(签字)： _____

_____ 年 ____ 月 ____ 日

法定代表人身份证扫描件或复印件

委托代理人身份证扫描件或复印件

注：如法定代表人参加投标，本格式不需提供。

三、开标一览表

开标一览表

项目名称		
投标人名称		
投标总报价	(大写)：_____元	(小写) ¥：_____元
服务期限		
服务人数		
备注：		

注：

1、本表可续页，但投标人必须在每一续页上均加盖公章并由法定代表人或其授权代表签字。

2、本表除做入投标文件中外，还应以单页形式，一式一份，单独密封在一个密封袋内随投标文件一并递交。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日

四、投标分项报价表

投标分项报价表

单位：元

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

五、投标人资格证明文件

- 1、提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明，自然人的身份证明（复印件加盖公章）。
- 2、财务状况报告 可以为以下两项中任一项（复印件加盖公章）：
 - ①提供由会计师事务所出具的 2022 年度财务审计报告；
 - ②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。
- 3、依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件加盖公章（自 2023 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。
- 4、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式详见附件）。
- 5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（出具书面声明，格式详见附件）。
- 6、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，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标。
- 7、国家企业信用信息公示系统查询及书面声明 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（投标人需提供**国家企业信用信息公示系统查询**及书面声明，格式自拟）。

六、商务条款偏离表格式

商务条款偏离表

序号	商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受对合格投标人完成采购范围内工作、提供合格服务要求。		
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规范要求 and 责任义务。		
3	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务；所提供的报价为总报价，系采购方支付给乙方完成整个合同项目有关的所有费用。		
4	所提供的报价不高于采购预算。		
5	完全理解并接受合同条款及格式所列举的各项条款。		
6	同意按本项目要求缴付相关款项。		
7	同意采购方付款方式		
8	同意采购方以任何形式对我方投标文件内容的真实性和有效性进行审查、验证。		

注：对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内注明（正偏离、负偏离、无偏离），并说明具体偏离情况。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日

七、投标人履约能力证明文件

- 1、依据评标方法及评标标准的要求附相关证明材料。
- 2、投标人认为其他需要提供的履约能力证明文件。

八、投标人项目案例清单及证明

案例清单

序号	项目名称	项目单位	合同时间	项目主要内容	合同金额	联系人	联系电话

注：1、依据评标方法及评标标准的要求附相关证明材料。

2、投标人认为其他需要提供的案例证明文件。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日

十、服务条款偏离表格式

服务条款偏离表

序号	招标文件要求	投标响应内容	是否响应	偏离情况	说明

注：投标人按照招标文件的“第五章 采购需求 三、项目需求中全部有关内容,在上表中列明投标响应情况，要求投标人必须在“投标响应情况”中列出具体响应条款，并注明偏离情况（正偏离、负偏离、无偏离），并在“说明”栏内说明具体偏离情况。未列明具体响应条款的视为不满足要求。

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日

十一、具体技术服务相关内容

投标人应按照招标文件要求提供服务方案

十二、其他需要说明的具体技术服务相关内容

投标人认为其他需要说明的具体技术服务相关内容

十三、政府采购反商业贿赂承诺书格式

政府采购反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（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。

公司法定代表人（签字或盖章）：

授权代表（签字）：

（公章）

年 月 日

十四、中小企业声明函

中小企业声明函

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）_____，属于租赁和商务服务业；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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：1、若是，填写、盖章；否，可不提供。

2、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。

3、本项目中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业

4、投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

附件：中小企业划型标准规定

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

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
二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型

企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型

企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

十五、监狱企业声明函

监狱企业声明函

本单位郑重声明，本单位直接为_____项目采购活动提供服务。

本单位_____（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。

单位名称（盖章）：

日期：

（注：若是，填写、盖章；否，可不提供）

十六、残疾人福利性单位声明函

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_____项目采购活动提供服务。

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。

单位名称（盖章）：

日期：

（注：若是，填写、盖章；否，可不提供）

附件:书面声明

履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

本公司_____（公司名称）_____在此郑重声明，我公司具备参加本次__（项目名称）____履行合同所必需的设备和专业技术能力。本公司愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，本公司及参与人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部门依据有关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日

参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明

本公司_____（公司名称）_____在此郑重声明，在参加本次政府采购活动__（项目名称）____前三年内在经营活动中无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、较大数额罚款等重大违法记录。本公司愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，本公司及参与人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部门依据有关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期： 年 月 日