

国家税务总局郑州市金水区税务局  
新电子税务局咨询服务采购项目

# 竞争性磋商文件

项目编号：HA2024-DLJC-C0022-B00

采 购 人：国家税务总局郑州市金水区税务局

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

日 期：二〇二四年四月

# 目 录

第一章 竞争性磋商公告 .....	3
第二章 供应商须知 .....	6
<b>供应商须知前附表</b> .....	6
第三章 评审方法（综合评分法） .....	26
第四章 采购需求 .....	30
<b>一、项目概述</b> .....	30
（一）项目背景 .....	30
（二）项目目标 .....	30
（三）项目内容 .....	30
<b>二、响应要求</b> .....	30
（一）对供应商的基本要求 .....	30
（二）对响应文件的基本要求 .....	31
<b>三、服务要求</b> .....	32
（一）服务内容要求 .....	32
（二）服务质量要求 .....	33
（三）服务方式和服务时间 .....	34
<b>四、人员要求</b> .....	34
（一）咨询服务人员及资格要求 .....	34
（二）服务人员管理要求 .....	34
<b>五、项目验收要求</b> .....	35
（一）总体要求 .....	35
（二）验收周期 .....	35
（三）验收标准 .....	35
（四）验收安排 .....	35
<b>六、项目付款方式</b> .....	35
<b>七、违约责任</b> .....	35
<b>八、其他</b> .....	36
第五章 合同条款及格式 .....	37
第六章 响应文件格式 .....	51
<b>目录</b> .....	52
<b>一、响应书</b> .....	53
<b>二、报价一览表</b> .....	54
<b>三、响应分项报价表</b> .....	55

四、法定代表人授权委托书.....	56
五、供应商资格证明文件.....	58
六、商务条款偏离表格式.....	59
七、供应商项目案例清单及证明.....	60
八、拟派服务人员情况表.....	61
九、服务条款偏离表格式.....	63
十、其他需要说明的具体技术服务相关内容.....	64
十一、中小企业声明函.....	65
十二、监狱企业声明函.....	69
十三、残疾人福利性单位声明函.....	70
附件：书面声明.....	71
附件：报价函.....	73

# 第一章 竞争性磋商公告

## 国家税务总局郑州市金水区税务局新电子税务局咨询服务采购项目竞争性磋商公告

### 项目概况

国家税务总局郑州市金水区税务局新电子税务局咨询服务采购项目的潜在供应商应在郑州市纬四路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获取采购文件，并于2024年5月6日上午9时00分（北京时间）前递交响应文件。

### 一、项目基本情况

1. 项目编号：HA2024-DLJC-C0022-B00

2. 项目名称：国家税务总局郑州市金水区税务局新电子税务局咨询服务采购项目

3. 采购方式：竞争性磋商

4. 预算金额：199万元，最高限价：199万元

5. 采购内容：拟采购新电子税务局咨询服务，通过电话及网络方式，解答纳税人缴费人在使用新电子税务局系统时提出的个性疑难咨询、意见、建议及投诉，进行疑难问题分析及远程指导，开展产品升级内容培训、常见问题库建设、服务管理和监督、高级支持等服务，服务期限一年。

6. 采购服务一览表

序号	服务项目名称	服务期限
1	国家税务总局郑州市金水区税务局 新电子税务局咨询服务采购项目	自合同签订之日起一年

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。

本项目不接受联合体投标。

### 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供应商，拒绝其参与本项目；

5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，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参与，不允许转包或分包。

### 三、获取采购文件

时间：2024年4月24日至2024年4月29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。

方式：现场购买，售后不退。

售价：300元。

### 四、响应文件提交

截止时间：2024年5月6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

### 五、开启

时间：2024年5月6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

### 六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

### 七、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》、《国家税务总局郑州市税务局官网》同时发布。

### 八、凡对本次磋商提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：国家税务总局郑州市金水区税务局

地址：郑州市金水区丰产路 112 号

联系方式：王女士 0371-56985513

## 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）

联系方式：张斯栋、王飞 0371-65958908

## 3. 项目联系方式

项目联系人：张斯栋

电话：0371-65958908

2024 年 4 月 23 日

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1	项目名称	国家税务总局郑州市金水区税务局新电子税务局咨询服务采购项目
2	采购内容	拟采购新电子税务局咨询服务，通过电话及网络方式，解答纳税人缴费人在使用新电子税务局系统时提出的个性疑难咨询、意见、建议及投诉，进行疑难问题分析及远程指导，开展产品升级内容培训、常见问题库建设、服务管理和监督、高级支持等服务，服务期限一年。
3	资金来源	财政资金
4	资金落实情况	已落实
5	服务期限	自合同签订之日起一年
6	标包划分	本项目共 1 个包
7	采购人	名称：国家税务总局郑州市金水区税务局 地址：郑州市金水区丰产路 112 号 联系方式：王女士 0371-56985513
8	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
9	采购优惠政策	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目 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号的通知。

		<p>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=响应报价×(1-15%)。参加本次响应的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见第六章）。未提供上述证明材料的，评审时其响应报价不予扣除。</p> <p><b>注：中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业</b></p>
		<p><input type="checkbox"/>专门面向监狱企业采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目</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，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>本项目对监狱企业的价格给予 15%的扣除，用扣除后的价格参与评审打分，即监狱企业参加评审的价格=响应报价×(1-15%)。</p> <p>参加响应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《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章）。未提供上述证明材料的，评审时其响应报价不予扣除。</p>
		<p><input type="checkbox"/>专门面向残疾人福利单位采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向残疾人福利单位采购项目。</p> <p>促进残疾人就业：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）在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>本项目对残疾人福利性单位的价格给予 15%的扣除，用扣除后</p>

		<p>的价格参与评审打分，即残疾人福利性单位参加评审的价格=响应报价×(1-15%)。</p> <p>参加响应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>未提供上述声明函的，评审时其报价不予扣除。</p>
10	供应商资格要求	<p>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条对供应商的要求；</p> <p>2、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供应商，拒绝其参与本项目；</p> <p>3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动；</p> <p>4、本项目不接受联合体响应，不允许转包或分包。</p>
11	信用信息查询	<p><input checked="" type="checkbox"/> 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：响应截止时间前一个工作日至资格审查结束前。</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供应商，拒绝参与本项目。</p>
12	磋商文件的澄清或修改	<p>提交响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次</p>

		响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。
13	响应文件构成	<p>响应文件中应包含但不限于以下内容：</p> <p>一、响应书</p> <p>二、报价一览表</p> <p>三、响应分项报价表</p> <p>四、法定代表人授权委托书</p> <p>五、供应商资格证明文件</p> <p>六、商务条款偏离表格式</p> <p>七、供应商项目案例清单及证明</p> <p>八、拟派技术服务人员情况表</p> <p>九、服务条款偏离表格式</p> <p>十、其他需要说明的具体技术服务相关内容</p> <p>十一、中小企业声明函（如是）</p> <p>十二、监狱企业声明函（如是）</p> <p>十三、残疾人福利性单位声明函（如是）</p> <p>附件：书面声明</p>
14	是否接受 联合体参与本项 目	不接受
15	分包	不允许
16	是否允许递交备 选响应方案	不允许
17	是否组织现场考 察或者召开答疑 会	<p>现场考察：不组织</p> <p>答疑会：不召开</p>
18	构成磋商文件的 其他材料	除磋商文件外，采购人在采购期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是磋商文件的组成部分

19	响应有效期	响应有效期为自响应文件递交截止日起 90 天。
20	响应文件的编制	响应文件应按第六章“响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。
21	响应文件份数	正本 1 份，副本 2 份，电子文档 1 份（U 盘形式提交，电子文档应为正本的完整扫描件）。
22	响应文件的式样和签署	1. 响应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响应文件上按磋商文件规定签字、盖章；响应文件的副本可采用正本的复印件。 2. 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。
23	装订要求	响应文件装订成册，并编制目录页码（ <b>不接受活页装订</b> ）
24	密封和标记	供应商应将响应文件正本、副本密封包装，电子版响应文件需单独密封包装，并按封套要求签字盖章。
25	封套上写明	国家税务总局郑州市金水区税务局新电子税务局咨询服务采购项目 响应文件/电子文档 供应商名称：_____（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
26	响应报价	1、本次磋商可根据需要组织多轮报价。磋商小组可根据需要组织通过资格审查和符合性审查的供应商进行二次或多次报价，参加最后一次报价的供应商不得少于 2 家。 2、报价应包括本项目合同项下成交供应商应提供的全部责任和义务。供应商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。 3、采购人不接受备选方案，除非本磋商文件中另有规定，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响应。

27	采购预算	预算：199 万元 报价不得高于采购预算金额，否则按无效响应处理。	
28	磋商保证金	无	
29	递交响应文件的截止时间及地点	1. 时间：2024 年 5 月 6 日上午 09 时 00 分（北京时间） 2. 地点：郑州市金水区纬四路 13 号河南招标采购服务有限公司 418 室	
30	响应文件提交	1. 供应商应当在磋商文件要求提交响应文件的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。 2. 逾期送达或者未按照磋商文件要求密封的响应文件，采购人、采购代理机构拒收。	
31	响应文件开启	1、响应文件开启时间及地点同递交响应文件截止时间及地点一致，供应商法定代表人或其授权代表应准时参加会议。 2、响应文件开启前将查验响应文件密封情况，确认无误后，将启封响应文件，并根据响应文件正本中“报价一览表”内容记录，供应商应在现场出具的报价记录表上签字确认记录内容；如果供应商对记录结果有意见，可以保留不签字的权利，但必须现场提出，否则采购人有权认为供应商认可记录内容。	
32	资格审查	采购人或采购代理机构对供应商的资格进行审查，通过资格审查的供应商不得少于 3 家。 资格审查标准：资格审查的内容及标准见下表。供应商须在响应文件中按磋商文件要求提供资格证明材料，供应商没有按照磋商文件要求提供资格证明材料或资格证明材料不全的，视为不具备磋商文件中规定的资格要求，即资格审查不合格，其响应文件无效。	
		<b>评审项目</b>	<b>审查内容及标准</b>
		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（营业执照复印件加盖公章）。

		财务状况报告	<p>可以为以下两项中任一项：</p> <p>①提供由会计师事务所出具的 2022 年度或 2023 年度财务审计报告；</p> <p>②开标日前 6 个月内供应商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。</p>
		依法纳税和社会社会保障资金	<p>依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料（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）。</p>
		设备和专业技术能力	<p>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）。</p>
		无重大违法记录	<p>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）。</p>
		政府采购反商业贿赂承诺书	<p>提供政府采购反商业贿赂承诺书（出具书面声明，格式详见附件）。</p>
		信用信息查询（由采购人或采购代理机构查询）	<p>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供应商，拒绝其参与本项目。（查询渠道：“信用中国”（<a href="http://www.creditchina.gov.cn/">http://www.creditchina.gov.cn/</a>）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”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn/">www.ccgp.gov.cn</a>）网站中查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”）</p>
		国家企业信用	<p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管</p>

		<p>信息公示系统查询及书面声明</p>	<p>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（供应商需提供国家企业信用信息公示系统查询截图及书面声明，格式详见附件）。</p>
33	磋商小组	<p><b>磋商小组由采购人代表 1 人和评审专家 2 人共 3 人组成。</b></p> <p>评审专家与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的,应当回避:</p> <p>1) 参加采购活动前三年内,与供应商存在劳动关系,或者担任过供应商的董事、监事,或者是供应商的控股股东或实际控制人;</p> <p>2) 与供应商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;</p> <p>3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。</p> <p>评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的,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供应商有利害关系的,应当要求其回避。</p>	
34	磋商程序	<p>1、磋商小组对磋商文件进行熟悉确认。</p> <p>2、磋商小组推选组长，讨论、通过磋商工作流程和磋商要点。</p> <p>3、磋商小组依据磋商文件对响应文件进行符合性审查，有一项不符合评审标准的作无效标处理。</p> <p>4、通过符合性审查的供应商不得少于 3 家。符合性审查后，磋商小组分别与符合条件的供应商进行磋商，并根据需要组织二次或多次报价，符合条件的供应商应在规定的时间内同时提交报价，参加最后一次报价的供应商不得少于 2 家，磋商小组依据最后一次提交的报价进行评审，并采用综合评分法对各供应商的响应文件进行综合评分。</p> <p>5、磋商小组按照第三章“评审办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。第三章“评审办法”没有</p>	

		规定的方法、评审因素和标准，不作为评审依据。
35	符合性审查	<p>在详细评审前，磋商小组应当对资格审查合格的供应商的响应文件进行符合性审查。以下内容为磋商文件的实质性要求和条件，供应商存在下列情况之一的，均为不满足磋商文件的实质性要求，不得通过符合性审查，其响应无效：</p> <p>(1) 报价超过磋商文件中规定的预算金额的；</p> <p>(2) 响应文件未按磋商文件要求签署、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；</p> <p>(3) 报价不唯一，出现有选择的报价或替代方案的；</p> <p>(4) 有效期不足的；</p> <p>(5) 服务期限、服务人数不满足磋商文件要求的；</p> <p>(6) ★条款不满足磋商文件要求的；</p> <p>(7) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p> <p>(8) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。</p>
36	是否授权磋商小组确定成交供应商	否，推荐的成交候选人数：3名；
37	确定成交供应商	采购人依据磋商小组推荐的成交候选供应商确定成交供应商。若成交候选供应商放弃成交、因不可抗力不能履行合同、不按照磋商文件要求提交履约保证金（如有），或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的，采购人可以重新采购。
38	成交公告	在中国政府采购网、国家税务总局郑州市税务局官网上公告成交结果，供应商可通过相关发布媒体查询成交结果。
39	成交通知书	1、在公告成交结果的同时，采购人或者采购代理机构将向成

		<p>交供应商发出成交通知书。</p> <p>2、成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商无正当理由不得放弃成交。</p> <p>3、成交通知书是合同的组成部分。</p>
40	签订合同	<p>1、采购人应当自成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交供应商响应文件作实质性修改。采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。</p> <p>2、磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。</p> <p>3、成交通知书发出后，成交供应商放弃成交（不可抗力因素除外），须承担相应的法律责任。</p> <p>4、成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以重新开展采购活动。</p>
41	重新采购	<p>有下列情形之一的，采购人将重新采购：</p> <p>（1）提交响应文件截止时间止，供应商少于 3 个的；</p> <p>（2）经磋商小组评审后否决所有响应文件的。</p>
42	纪律和监督	<p>1、对采购人的纪律要求</p> <p>采购人不得泄漏磋商活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。</p> <p>2、对供应商的纪律要求</p> <p>供应商不得相互串通或者与采购人串通，不得向采购人或者磋商小组行贿谋取成交，不得以他人名义或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。</p> <p>3、对磋商小组成员的纪律要求</p> <p>磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以</p>

		<p>及评审有关的其他情况。在磋商活动中，磋商小组成员不得擅自离职守，影响评审程序正常进行，不得使用第三章“评审办法”没有规定的评审因素和标准进行评审。</p> <p>4、对与评审活动有关的工作人员的纪律要求</p> <p>与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅自离职守，影响评审程序正常进行。</p>
43	采购资金的支付方式	<p>(1) 本合同以人民币结算。</p> <p>(2) 支付方式：          本项目分两次付款，2024年9月和2025年5月各组织一次验收，第一次验收合格后30日支付合同金额的60%，第二次验收合格后30日支付合同金额的40%。</p>
44	履约保证金	无
45	解释权	本磋商文件的解释权属于采购人和采购代理机构。
46	采购代理服务费	<p>(1) 本次采购代理服务费由成交供应商参考原《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)有关规定(不足1万元按1万元计取)向采购代理机构交纳。</p> <p>(2) 采购代理服务费的交纳方式</p> <p>成交人按磋商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：          开户行：广发银行郑州行政区支行          户名：河南招标采购服务有限公司          帐号：8898516010005452          财务室联系电话：0371-65955702</p>

## 一、总则

### （一）项目概况

1. 根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、财库（2015）124 号文等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件，现对本项目进行采购。

2. 项目名称：见供应商须知前附表。

3. 采购项目的资金来源及落实情况：见供应商须知前附表。

### （二）采购内容、服务期限

1. 采购内容：见供应商须知前附表。

2. 服务期限：见供应商须知前附表。

### （三）定义及解释

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。

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。

3. 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。

4. 竞争性磋商文件：指本文件及答疑文件、补充文件。

5. 响应文件：指供应商响应竞争性磋商文件要求提交的文件。

6. 成交供应商：指成交的供应商。

7. 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。

8. 服务：是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

### （四）合格的供应商

1. 供应商资质条件：见供应商须知前附表。

2. 是否接受联合体参与本次项目：见供应商须知前附表。

### （五）合格货物和服务

1. 供应商所投货物服务须符合竞争性磋商文件要求。

2. 成交供应商对合同义务负全责。

### （六）保密

参与政府采购活动的各方应对竞争性磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

### （七）语言文字和计量

1. 除专用术语外，与本项目有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

2. 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

(八) 保证

供应商应保证在响应文件中所提交的资料和数据是真实的。

(九) 响应费用

供应商应承担其参与本项目所涉及的一切费用。不论结果如何，采购人无义务亦无责任承担这些费用。

## 二、竞争性磋商文件

(一) 竞争性磋商文件构成

1. 采购内容

采购需求见竞争性磋商公告，供应商必须完整地对本项目提交响应文件。

2. 竞争性磋商文件用以阐明所需货物及服务、采购程序和合同条款等内容。竞争性磋商文件由下述部分组成：

(1) 竞争性磋商公告

(2) 供应商须知

(3) 评审办法

(4) 采购需求

(5) 合同条款及格式

(6) 响应文件格式

3. 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供采购标的使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

4. 供应商应清楚竞争性磋商文件获得方式，根据复制的竞争性磋商文件编制的响应文件将被拒收。

(二) 竞争性磋商文件的澄清或修改

1. 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商。不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

2. 为使供应商准备提交响应文件时有充分时间对竞争性磋商文件的修改部分进行研究，采购人可以自行决定是否推迟首次提交响应文件截止时间。

### 三、响应文件的编制

#### （一）响应语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购方就有关磋商的所有来往函电均应使用中文书写。

#### （二）计量单位

除在竞争性磋商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。

#### （三）响应文件构成

1. 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求和格式制作并提交响应文件；供应商应保证所提供的全部资料的真实性、准确性、有效性，并对竞争性磋商文件的实质性要求做出完全的响应，否则，其响应文件可能被拒绝。

2. 响应文件中应包含但不限于下列内容：

- （1）响应书
- （2）报价一览表
- （3）响应分项报价表
- （4）法定代表人授权委托书
- （5）供应商资格审查内容
- （6）商务条款偏离表
- （7）供应商项目案例清单及证明
- （8）拟派服务人员情况表
- （9）服务条款偏离表格式
- （10）其他需要说明的具体技术服务相关内容
- （11）中小企业声明函
- （12）监狱企业声明函（如是）
- （13）残疾人福利性单位声明函（如是）

附件：书面声明

附件：报价函

#### （四）报价要求

1. 磋商报价应为完成承办本项目服务要求等内容的所有费用。
2. 供应商的磋商报价包括完成该项目的成本、利润、税金、风险等所有伴随的其他费

用。

3. 供应商应负责办理为执行本磋商文件规定义务而投入的机具设备和运输工具的财产保险、雇员的人身保险、第三方责任险、货物运输保险等一切相关险种，保险费由供应商承担并支付，采购方将不再单独支付。

#### （五）货币

供应商必须以人民币为单位进行报价。

#### （六）证明供应商资格和能力的文件

供应商应按照竞争性磋商文件规定的内容和格式提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

#### （七）证明服务的合格性和符合竞争性磋商文件规定的文件

1. 供应商应提交证明文件证明其提供的服务的合格性符合竞争性磋商文件规定。该证明文件作为其响应文件的一部分。

2. 供应商应清楚了解如果响应文件对竞争性磋商文件的响应出现实质性偏离，则须自行承担其响应被拒绝的风险。

#### （八）磋商保证金：无。

#### （九）响应有效期

1. 响应文件自提交截止之日起 90 天内保持有效。响应有效期不足的响应文件将被视为非实质性响应而予以拒绝。

2. 特殊情况下，在原有提交响应文件截止时间之前，采购人可要求供应商同意延长响应有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可拒绝采购人的这种要求，其响应文件失效。接受响应有效期延长的供应商将不会被要求和允许修正其响应，而只会被要求相应地延长其响应文件的有效期。

#### （十）响应文件的式样和签署

1. 供应商应按照供应商须知前附表规定的份数编制响应文件，响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”或“电子版”。若正本与副本、电子版不一致，以正本为准。供应商除应提供上述书面响应文件以外，**还应提供包括全部内容的电子版本的响应文件一套，电子版本的响应文件以 U 盘形式提交，应为正本的完整扫描件。**

2. 响应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响应文件上按磋商文件规定签字、盖章；响应文件的副本可采用正本的复印件。

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。

4. 响应文件应装订成册，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、邮件形式的响应。

#### 四、响应文件的提交

##### （一）响应文件的密封和标记

供应商应将响应文件正本、副本密封包装，电子版响应文件需单独密封包装，并按封套要求签字盖章。密封套上应写明的内容详见供应商须知前附表。

##### （二）提交响应文件

1. 提交响应文件的截止时间：同第一章竞争性磋商公告规定的时间。

2. 采购人可以按本须知规定推迟提交响应文件的截止时间。在此情况下，采购人和供应商受提交响应文件的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。

3. 供应商应当在磋商文件要求提交响应文件的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。逾期送达或者未按照磋商文件要求密封的响应文件，采购人、采购代理机构拒收。

#### 五、磋商程序

##### （一）磋商时间和地点

采购人在规定的响应文件提交截止时间和地点进行磋商。

##### （二）磋商小组

1. 采购人将依法组建磋商小组，其成员组成详见供应商须知前附表。

2. 磋商小组负责对响应文件进行审查、评估和比较。

##### （三）磋商程序

1. 磋商小组对磋商文件进行熟悉确认。

2. 磋商小组推选组长，讨论、确定磋商工作流程和磋商要点。

3. 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4. 资格评审：磋商开始后，磋商小组依据磋商文件规定，对供应商资格进行审查，以

确定磋商供应商是否具备参与磋商的资格。

5. 符合性评审：磋商开始后，磋商小组依据磋商文件规定，对通过资格评审的供应商进行审查，以确定磋商供应商是否具备参与磋商的资格。

6. 磋商小组对通过资格评审、符合性评审的响应文件进行评审，确定与各供应商磋商的具体内容。

7. 磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容须经采购人(业主)代表确认。并以书面形式通知所有参加磋商的供应商，该变动是磋商文件的有效组成部分。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件并由其法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。若磋商小组没有实质性变动采购需求中的技术标准和要求以及合同草案条款，则供应商的最后报价不得高于首次报价，否则按无效响应处理。

8. 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有通过资格评审及符合性评审的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。最终报价不得超过响应文件中报价。

9. 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

#### （四）响应文件的评审

1. 磋商小组将审查响应文件是否完整、总体编制是否有序、文件签署是否合格、有无计算上的错误等。

2. 响应文件报价出现前后不一致的，除竞争性磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）响应文件中开标一览表（报价表）内容与响应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。磋商小组应当以书面形式要

求供应商就修正后的报价作出确认，其法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。供应商不确认的，其响应文件无效。

3. 对于响应文件中不构成实质性偏离的不正规、不一致或不规则，磋商小组可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

4. 在详细评审之前，磋商小组将审查每份响应文件是否实质上响应了竞争性磋商文件的要求。实质上响应的响应文件应该是与竞争性磋商文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离。对关键条款的偏离、保留或反对，将被认为是实质上的偏离。

5. 实质上没有响应竞争性磋商文件要求的响应文件将被否决。供应商不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应。

6. 本次评审采用综合评分法。

7. 评审期间磋商小组不接受供应商主动提出的价格调整。

#### （五）响应否决

1. 存在下列情况之一的，响应无效：

（1）报价超过磋商文件中规定的预算金额的；

（2）响应文件未按磋商文件要求签署、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；

（3）响应有效期不足的；

（4）服务期限不满足磋商文件要求的；

（5）★条款不满足磋商文件实质性要求的；

（6）响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（7）磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

## 六、授予合同

### （一）合同授予标准

1. 采购人将把合同授予被确定为实质上响应竞争性磋商文件要求并有履行合同能力的综合得分排序第一的供应商。

2. 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订

政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

#### （二）成交通知书

1. 成交供应商确定后，采购人将向供应商发出成交通知书。
2. 成交通知书是合同的一个组成部分。

#### （三）签订合同

1. 采购人应当自成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交供应商响应文件作实质性修改。采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

2. 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及评审过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

### 七、重新招标

#### （一）重新采购

有下列情形之一的，采购人将重新采购：

1. 提交响应文件截止时间止，供应商少于 3 个的；
2. 经磋商小组评审后否决所有响应文件的。

### 八、纪律和监督

#### （一）对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏磋商活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

#### （二）对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通或者与采购人串通，不得向采购人或者磋商小组行贿谋取成交，不得以他人名义或者以其他方式弄虚作假骗取成交；供应商不得以任何方式干扰、影响评审工作。

#### （三）对磋商小组成员的纪律要求

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在磋商活动中，磋商小组成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行，不得使用第三章“评审办法”没有规定的评审因素和标准进行评审。

（四）对与评审活动有关的工作人员的纪律要求

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

## 九、 询问、质疑、投诉

（一）供应商认为磋商文件、采购过程、成交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。

（二）供应商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。

（三）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：供应商提出质疑的，应以书面形式提供质疑函的原件。采购人应当向质疑供应商以书面形式签收回执。

联系部门：河南招标采购服务有限公司

联系电话：0371-65958908

通讯地址：河南省郑州市金水区纬四路 13 号 315 室

（四）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供应商和其他有关供应商。

（五）质疑供应商对采购人、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。

（六）供应商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。

## 十、 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

## 第三章 评审方法（综合评分法）

### 一、评分办法

1. 本次磋商采用综合评分法，将最后报价、履约能力、服务水平等各项因素作为评价的基础，综合评选出最佳响应方案。每一供应商的最终得分为所有磋商小组成员给其评分的算数平均值；

2. 最后报价得分计算采用低价优先法。

3. 磋商结果按照综合得分由高到低排序，综合得分相同的，按照最后报价由低到高排序，综合得分和最后报价也相同的，按照技术服务水平得分由高到低排序。对于按照磋商文件规定方式处理后仍出现成交候选人并列的，由磋商小组以随机抽取确定并列成交候选人的排序，书面记录抽取情况一并存档。

2. 本次采购对小型、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。具体说明详见磋商文件。

### 二、评分标准

评分的主要因素是：价格、履约能力、服务水平等内容。

### 三、评分细则

评分类型	评分因素	要素分值	评分细则
价格部分 (15分)	报价	15	价格分采用低价优先法计算，即：满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为15分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×15×100%。 注：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最后报价给予15%的扣除，用扣除后的报价参与评审打分，具体说明详见磋商文件。
商务部分 (10分)	企业实力	10	1. 体系认证证书（4分）： ①具有 ISO 9001 质量管理体系认证证书，得 2 分； ②具有 ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系认证证书，得 2 分； 【注：响应文件需附有效期内的认证证书复印件并加盖公章，且复印件应清晰，未提供或未按要求提供的不得分】。

			<p>2. 项目案例（6分）：          供应商自2020年1月1日以来(以合同签订日期为准)具有独立承担热线技术操作类咨询服务类项目经验的，每个案例得2分，最多得6分；  <b>【注：响应文件中需附案例合同复印件，合同复印件应加盖公章，且能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、采购内容等，并提供甲方联系人及联系方式，未提供或未按要求提供的不得分。】</b></p>
服务部分 (75分)	服务要求 (16分)	16	<p>在本项目磋商文件第四章 采购需求内“三、服务要求”中：          标注★的要求为关键指标项，任何一项不满足响应将被拒绝；          标注▲的要求为重要指标项，不满足该指标扣4分，共4项，共计16分。  <b>对于同一指标项中的多条（行）描述，有一条（行）描述不满足，该项不得分。</b></p>
	项目需求理解	7	<p>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。</p>
	服务方案	17	<p>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6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4分；服务方案简略，工作流程混乱的，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6分；较合理可行的，得4分；不合理的得2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5分；较合理可行的，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>
	人员配备及管理方案	16	<p>1.根据供应商提供的人员管理方案进行评审，人员管理方案具体内容应包括但不限于招聘辞退制度、人员管理制度等内容          能提供详细、完整、全面的人员管理方案，且招聘辞退制度、人员管理制度明确、规范，方案切实可行的得4分；人员管理方案简略，招聘辞退制度、人员管理制</p>

		<p>度混乱的，得 2 分；未提供得 0 分。</p> <p>2. 供应商承诺拟投入本项目服务人员具有一定的计算机知识和财税基本业务知识的得 2 分； 【注：响应文件中须提供相关承诺函，格式自拟并加盖公章，未按要求提供不得分。】</p> <p>3. 供应商拟投入本项目服务人员为本单位正式员工，并具有呼叫中心坐席工作经验，得 2 分； 【注：响应文件中须附人员劳动合同及 1 个月缴纳社保的记录、呼叫中心坐席工作经验证明材料复印件，缺项不予认可。】</p> <p>4. 供应商投入本项目服务人员中，具有二级甲等及以上普通话证书人员占总人数 60%（含）以上的得 2 分，80%（含）以上的得 4 分； 【注：响应文件中须附人员劳动合同及 1 个月缴纳社保的记录、普通话证书证明材料复印件，缺项不予认可。】</p> <p>5. 供应商承诺投入本项目服务人员熟练运用电脑办公软件且汉字录入速度不低于 60 字/分钟的得 2 分； 【注：响应文件中须提供相关承诺函，格式自拟并加盖公章，未按要求提供不得分。】</p> <p>6. 人员稳定性（共 2 分） 供应商承诺服从采购方的统一调度与管理，并提供参与本项目非驻场服务的人员名单、人员资质等情况的得 1 分；提供非驻场服务人员固定化、本服务期限内人员不变动的保障措施的得 1 分，本项最多得 2 分 【注：响应文件中须提供相关承诺函、人员名单、人员资质、保障措施，格式自拟并加盖公章，未按要求提供不得分。】</p>
	服务保障方案	<p>14</p> <p>根据供应商提供的服务保障方案及措施进行评审；</p> <p>1. 制定服务保障方案，对服务保障具体措施描述详细周密，可行性高得 7 分；描述较详细，可行性一般得 4 分；描述较简略，可行性较差得 1 分未提供得 0 分。</p> <p>2. 制定售后服务保障计划，具有系统、完善的售后服务保障计划及措施的得 7 分；售后服务保障计划及措施不够完善的得 4 分；售后服务保障计划及措施较为混乱的得 1 分；未提供得 0 分。</p>
	项目验收方案	<p>5</p> <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）。方案完整、详细，验收安排合理且具体、验收内容完全符合磋商文件要求、验收流程可操作性强的得 5 分；</p> <p>方案较为详细，验收安排合理但不具体、验收内容符合磋商文件要求、验收流程可操作性一般的得 3 分；</p> <p>方案较为完整，验收安排不够清晰、验收内容基本符合</p>

			磋商文件要求、验收流程可操作性较弱的得 1 分； 未提供验收方案不得分。
--	--	--	---

## 第四章 采购需求

### 一、项目概述

#### （一）项目背景

根据国家税务总局关于全国统一规范电子税务局（以下简称“新电子税务局”）2024年推广工作部署，我省于2024年4月上线新电子税务局，预计12366热线和征纳互动等人工咨询服务量将出现爆发式增长。根据全省新电子税务局推广扩围有关工作安排，截止2024年4月底，全省预计6000户纳税人试点验证上线；2024年5月份，试点纳税人预计近40万户；2024年6月份，试点纳税人预计150万户；2024年7月份，试点纳税人预计228万户；2024年8月份，全省所有纳税人和自然人办税户全部使用新电子税务局办理业务。鉴于以上情况，拟专门采购非驻场新电子税务局咨询服务，通过电话及网络负责解答全省新电子税务局个性疑难操作问题，热线和征纳互动转接人工量的接通率达到98%以上。

#### （二）项目目标

通过非驻场新电子税务局咨询服务，为纳税人缴费人提供更加优质、高效、便捷的咨询服务，解决新电子税务局上线中纳税人缴费人的个性疑难操作问题，助力新电子税务局上线工作顺利推行。

#### （三）项目内容

拟采购新电子税务局咨询服务，通过电话及网络方式，解答纳税人缴费人在使用新电子税务局系统时提出的个性疑难咨询、意见、建议及投诉，进行疑难问题分析及远程指导，开展产品升级内容培训、常见问题库建设、服务管理和监督、高级支持等服务，服务期限一年。

### 二、响应要求

#### （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、重大税收违法失信主体、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参与，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、具有以下资质证书的，可以给予加分：

（1）ISO/IEC20000：信息技术服务管理体系认证证书；

（2）ISO9001：质量管理体系认证证书；

以上证书须与供应商名称一致。

6、具有独立承担技术操作咨询类热线服务项目经验的，可以给予加分。

## （二）对响应文件的基本要求

1. 供应商应按照磋商文件的相关规定编制响应文件，响应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. 响应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。供应商应在充分理解磋商文件中描述的用户需求的基础上，根据磋商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）服务方案。供应商应提供针对本项目的服务方案，内容包括但不限于：服务方式和工作计划、人员的配备、培训与管理，服务质量保证措施等内容。

（3）人员配备及管理方案。供应商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，并提供详细的人员管理方案，人员管理方案具体内容应包括招聘辞退制度、人员管理制度等。

（4）服务保障方案：供应商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。供应商应根据采购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：供应商应详细列明除磋商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。

### 三、服务要求

本章中标注★的要求为关键指标项，供应商须完全响应且不允许存在负偏离，否则将导致其响应无效。标注▲的要求为重要指标项，供应商需结合实际进行响应，响应情况将作为评审的主要依据。

#### （一）服务内容要求

★1、供应商在服务期内应根据纳税人缴费人使用新电子税务局咨询服务量，核算配备满足咨询需求的线路，必须逐步提供全省所有纳税人和自然人使用新电子税务局业务非驻场咨询服务，准确解答新电子税务局系统技术操作问题。热线和征纳互动转接人工量的接通率确保达到 98%以上。热线线路最终不少于 22 条。

#### ★2、咨询服务

（1）通过电话及网络方式，负责受理纳税人缴费人在使用新电子税务局系统时提出的个性疑难咨询、意见、建议、投诉。

（2）对受理问题的解决情况进行跟踪服务。

（3）对提交的各种问题，实事求是、高效快捷地进行办理和解答。

（4）在服务时使用礼貌用语进行解答，并做好记录和满意度评价工作。

#### ★3、疑难问题分析及远程指导

（1）对于一线坐席人员无法判别解答的问题及时进行分析，分情况及时处理。

（2）若是因平台端数据处理引起的，流转至税务局的数据处理人员予以核实、修正处理反馈给坐席人员。

（3）若是因本地端数据或者纳税人操作问题所导致的应用提示异常，需要远程协助的，对其进行远程指导。

#### ★4、产品升级内容培训

（1）对新电子税务局相关系统操作知识、升级完善情况及时梳理。

（2）就新电子税务局相关系统操作知识、升级完善情况，及时对坐席人员进行全面培训。

#### ★5、常见问题库建设

（1）根据日常的问题受理内容，对常见问题进行分类总结。

（2）建设新电子税务局业务常见问题库。

（3）针对新电子税务局系统的变化及操作要求，及时更新和充实问题库。

## ★6、实施服务管理

- (1) 制定咨询服务管理办法、首次受理负责制等规章制度并报采购人审核。
- (2) 组织内部咨询服务人员培训，考核上岗。
- (3) 详细制定受理过程、办理回复、内容把关、信息汇总等环节的要求事项。
- (4) 建立问题解决的协调机制和反馈机制。加强渠道维护管理，确保功能服务运行畅通。

## 7、高级支持

▲(1) 根据用户的要求配备专门的专业技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法解决系统的服务请求。专业技术支持人员需持有计算机技术与软件专业技术资格中级以上证书（含中级），该类人员在总配备人员中占比不低于 20%。响应文件中须提供证书复印件加盖公章以及相关承诺函，格式自拟并加盖公章。

▲(2) 现场支持人员无法解决的，应指派后台高级工程师与一线共同解决问题。后台高级工程师需持有计算机技术与软件专业技术资格高级证书，该类人员至少两名以上。响应文件中须提供证书复印件加盖公章以及相关承诺函，格式自拟并加盖公章。

## 8. 开展服务监督

▲(1) 监督咨询服务工作情况，每月出具咨询服务的分析报告，包括咨询量、常见问题及解答、改进方案等内容。

▲(2) 接受业务抽测和监测，制定系统、完善的售后服务保障计划及措施，保障咨询服务正常运行。

### (二) 服务质量要求

★1. 对纳税人缴费人所提出的新电子税务局系统操作类咨询，必须及时、准确、热情的做出回应，帮助解决问题。遇到重大技术问题，应在 30 分钟内响应，并在 2 小时内采取相应措施解决。无法在 2 小时内解决的，必须提供解决时间表。服务质量和纳税人满意度需达到考核标准。

#### ★2、电话咨询服务需达到以下标准：

(1) 接听数量：非驻场咨询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×98%计算。平均等待时长不得超过 30 秒。

(2) 答复准确率：非驻场咨询服务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 99%以上（以质检为准）。

(3) 纳税人满意度：非驻场咨询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，答复满意率 99%以上。

★3、征纳互动服务需达到以下标准：

接通数量：非驻场征纳互动服务人员日均接听数量不应低于考核标准。考核标准按照当期征纳互动转接人工量×98%计算。平均等待时长不得超过 30 秒。

答复准确率：非驻场征纳互动服务人员负责答复的咨询问题，要求用语规范，回答准确，答复规范和准确率应在 99%以上。

### （三）服务方式和服务时间

★1. 服务方式：通过电话及网络，为广大纳税人缴费人提供专项咨询服务。

★2. 服务时间：中标供应商应提供 7×24 小时热线咨询服务，运行中采购人可根据实际情况适当调整。

## 四、人员要求

### （一）咨询服务人员及资格要求

（1）具有一定的计算机知识和财税基本业务知识；

（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。

### （二）服务人员管理要求

1. 保密原则。公司方及非驻场服务人员要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守采购方保密规定。非驻场服务人员在未经过采购方相关人员认可的情况下，不得将任何采购方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。未经采购方同意，公司方不得擅自修改任何程序和数据。公司方非驻场服务人员与采购方分别签订保密协议。

2. 稳定的服务团队。服务商需服从采购方的统一调度与管理，提供参与本项目非驻场服务的人员名单、人员资质等情况，并提供非驻场服务人员固定化、本服务期限内人员不变动的保障措施。

## 五、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，相关部门参与，按照国家税务总局郑州市金水区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。

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

2024年9月组织第一次验收，对2024年5月至8月服务进行验收；2025年5月组织第二次验收，对2024年9月至2025年4月服务进行验收。

### （三）验收标准

（1）接听数量：非驻场咨询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×98%计算。

（2）答复准确率：非驻场咨询服务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99%以上（以质检为准）。

（3）纳税人满意度：非驻场咨询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，答复满意率99%以上。

### （四）验收安排

供应商应按照验收期限有关规定，根据流程，提出项目验收申请。验收工作包括但不限于以下内容：

1. 供应商提出项目验收申请，提交工作总结；

2. 采购人组织进行项目验收评审，形成验收报告。

## 六、项目付款方式

本项目分两次付款，2024年9月和2025年5月各组织一次验收，第一次验收合格后30日支付合同金额的60%，第二次验收合格后30日支付合同金额的40%。

## 七、违约责任

（一）服务期内，采购人定期对成交供应商服务情况进行考核评价，不符合本文规定的，采购人有权在向成交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%。成交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。成交供应商在一个验收周期内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。因成交供应商原因造成采购人经济损失，由成交供应商赔偿采购人的全部损失。

（二）成交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成交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）因成交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。

（四）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，采购人不为由此给成交供应商造成的损失承担责任。

（五）成交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。

（六）成交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。

（七）其他违约责任按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

## 八、其他

合同有效期结束，如不再续约，成交供应商应提前 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。

## 第五章 合同条款及格式

# 合 同 书

项目名称：

合同编号：

甲 方：国家税务总局郑州市金水区税务局

乙 方：\_\_\_\_\_

日 期：       年        月        日

### 合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	
2	合同编号	
3	合同类型	
4	定价方式	
5	甲方名称	
	甲方地址	
	甲方采购部门	
	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	本项目分两次付款，2024年9月和2025年5月各组织一次验收，第一次验收合格后30日支付合同金额的60%，第二次验收合格后30日支付合同金额的40%。
10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。 <input type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额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。 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。 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。
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
13	合同履行地点	乙方提供

## 一 合 同

国家税务总局郑州市金水区税务局（以下简称“甲方”）通过竞争性磋商采购方式，确定\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为“\_\_\_\_\_项目”成交人。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

本合同金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

### 4. 付款条件

本项目分两次付款，2024年9月和2025年5月各组织一次验收，第一次验收合格后30日支付合同金额的60%，第二次验收合格后30日支付合同金额的40%。

### 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：国家税务总局郑州市金水区税务局

乙方：

盖章：

盖章：

签署人：

签署人：

日期： 年 月 日

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”是指国家税务总局郑州市金水区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第6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6项“甲方实施部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第7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9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、工业产权、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、工业设

计权、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11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11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，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收，延误累计超过30日的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总价款30%的违约金。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

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 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，甲方有权单方解除合同。乙方在一个验收周期内提供的服务整体不符合本文规定的，甲方有权更换乙方。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。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 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。

10.5 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。

10.6 因乙方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甲方并协助处理有关善后事宜，如造成甲方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。

10.7 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，甲方不为此给乙方造成的损失承担责任。

10.8 乙方不得利用甲方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。

10.9 乙方不得以甲方名义对外发布招聘信息，不得在招聘信息中出现任何与甲方的单位名称、工作地址、工作岗位等有关的内容。

10.10 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。

10.11 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。

#### 10.12 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.12.1 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。

10.12.2 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。

10.12.3 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：

10.12.3.1 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；

10.12.3.2 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。

10.13 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。

10.14 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。

10.15 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10.16 乙方应按照甲方关于税务信息化供应链安全管理的相关要求，配合供应链安全管理工作，重视和加强网络安全工作、认真履行网络安全责任和义务。

## **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，不真实、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. 合同修改或变更或终止**

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。

## 第六章 响应文件格式

\_\_\_\_\_ (项目名称)

# 响 应 文 件

项目编号:

供应商名称: \_\_\_\_\_ (盖单位章)

法定代表人或其授权代表: \_\_\_\_\_ (签字)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

# 目录

- 一、响应书
  - 二、报价一览表
  - 三、响应分项报价表
  - 四、法定代表人授权委托书
  - 五、供应商资格证明文件
  - 六、商务条款偏离表格式
  - 七、供应商项目案例清单及证明
  - 八、拟派技术服务人员情况表
  - 九、服务条款偏离表格式
  - 十、其他需要说明的具体技术服务相关内容
  - 十一、中小企业声明函（如是）
  - 十二、监狱企业声明函（如是）
  - 十三、残疾人福利性单位声明函（如是）
- 附件：书面声明
- 附件：报价函

## 一、响应书

# 响 应 书

致：\_\_\_\_\_（采购人）

根据贵方（项目名称\_\_\_\_\_）（项目编号：\_\_\_\_\_）的磋商文件，签字代表（姓名、职务）\_\_\_\_\_经正式授权并代表\_\_\_\_\_（供应商名称、地址）\_\_\_\_\_提交下述文件：

- 1、报价一览表
- 2、资格证明文件
- 3、按磋商文件要求提供的全部文件

签字代表宣布如下：

- 1、总报价为人民币（大写）\_\_\_\_\_元。
- 2、我方已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，我方完全接受磋商文件中所规定的合同条款及其他部分的全部内容。
- 3、响应有效期为自响应文件递交截止日起 90 天。
- 4、我方同意提供按照贵方可能要求的与响应有关的一切数据或资料。
- 5、一旦我方成交，我方保证在规定的时间内按磋商文件规定的时间、金额向代理机构交纳相关费用（代理服务等）。
- 6、与本响应有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

邮箱：\_\_\_\_\_

供应商授权代表姓名、职务（印刷体）：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

## 二、报价一览表

### 报价一览表

项目名称		
供应商名称		
响应报价	(大写)：_____元	(小写) ¥：_____元
服务期限		
备注：		

注：1、本表可续页，但供应商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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

### 三、响应分项报价表

#### 响应分项报价表

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	

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

#### 四、法定代表人授权委托书

##### 法定代表人身份证明

供应商名称：\_\_\_\_\_

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\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

供应商：\_\_\_\_\_（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

\_\_\_\_\_ (供应商名称)的法定代表人\_\_\_\_\_ (姓名、职务)授权\_\_\_\_\_ (供应商代表姓名、职务)为本公司的供应商代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称) 响应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：自响应文件递交截止日起 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

供应商名称(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：如法定代表人参加响应，本格式不需提供。

## 五、供应商资格证明文件

- 1) 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（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 年度或 2023 年度财务审计报告；
  - ②开标日前 6 个月内供应商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，格式见附件）。
- 6) 提供政府采购反商业贿赂承诺书（出具书面声明，格式见附件）。

## 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供应商完成采购范围内工作、提供合格服务要求。		
2	完全理解并接受对供应商的各项须知、规约要求和责任义务。		
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响应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，如供应商完全响应，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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 七、供应商项目案例清单及证明

### 案例清单

序号	项目名称	项目单位	项目主要内容	合同金额	联系人	联系电话

注：依据评审办法的要求附相关证明材料。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 八、拟派服务人员情况表

### 1、拟派服务人员情况表

序号	姓名	证书名称	人员级别	相关工作经验	本项目中担任职务	是否专职
1						
2						
.....						

附：

1. “相关工作经验”填写以往参与项目名称或证明材料名称
2. 依据评审办法的要求附相关证明材料。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 2、个人简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学历/学位		毕业学校		专 业	
技术职称		公司职务		任职时间	
本项目任职		同类项目工 作经验年限			
认证证书					
近__年承接项目情况					
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电 话		
...					
擅长技术领域					

特别说明：

1. 供应商应提供投入本项目所有人员的简历。
2. 供应商应提供投入本项目人员的认证证书复印件；如有工作经验要求，需提供相关材料。

## 九、服务条款偏离表格式

### 服务条款偏离表

序号	磋商文件要求	响应情况	偏离情况	说明

注：供应商按照磋商文件的“第四章 三、项目需求的具体要求，在上表中列明响应情况，供应商必须在“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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 十、其他需要说明的具体技术服务相关内容

供应商认为其他需要说明的具体技术服务相关内容

## 十一、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（采购文件中明确的所属行业）；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。

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、供应商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的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，国家统计部门据此制定大中

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。

## 十二、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）

### 十三、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！

供应商名称：\_\_\_\_\_（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 3 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！

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 政府采购反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（项目名称）采购活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次采购活动。

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，我公司及参与响应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）：

## 供应商关联单位的书面声明

本公司（公司名称）在此郑重声明，在本次项目中，我公司负责人不存在与其他供应商单位负责人为同一人或者与其他供应商存在直接控股、管理关系。

特此声明！

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

附：国家企业信用信息公示系统查询截图

附件：报价函

二次报价函

项目名称	
供应商名称	
响应报价	(大写)： (小写) ¥：_____元
磋商情况	

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

注：此报价单仅作为二次报价时使用，待磋商完成后单独递交。在响应文件中， 供应商无须附此项内容。在磋商时，由供应商携带提前加盖公章的二次报价函空白格式，并现场填写二次报价，填写二次报价的人员应为响应文件中授权代表。

## 最终报价函

项目名称	
供应商名称	
响应报价	(大写) : (小写) ¥: _____元
磋商情况	

供应商名称: \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人或其授权代表签字: \_\_\_\_\_

日期:      年   月   日

注: 此报价单仅作为最终报价时使用, 待磋商完成后单独递交。在响应文件中, 供应商无须附此项内容。在磋商时, 由供应商携带提前加盖公章的最终报价函空白格式, 并现场填写最终报价, 填写最终报价的人员应为响应文件中授权代表。