

招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务
服务项目

项目编号：24CNIC021736102

采 购 人：国家税务总局北京市房山区税务局

采购代理机构：中国仪器进出口集团有限公司

中国仪器进出口集团有限公司

2024 年 5 月

目 录

第一章 投标邀请.....	3
第二章 投标人须知.....	6
投标人须知前附表.....	6
一、总则	15
二、招标文件	16
三、投标文件	17
四、投标文件递交.....	20
五、开标与评标	20
六、中标和合同	25
七、询问和质疑	26
八、其他	27
第三章 评标方法及标准.....	28
第四章 政府采购合同文本.....	32
第五章 投标文件格式.....	46
第六章 项目采购需求.....	71

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务项目的潜在投标人应在中国仪器进出口集团有限公司招投标采购平台（<https://bid.cnec.com.cn>）获取招标文件，并于 2024 年 6 月 17 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：24CNIC021736102

项目名称：国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务项目

预算金额：215.22 万元/年，两年总预算为 430.44 万元，超过年度预算或总预算的投标报价将被视为无效报价。

最高限价（如有）：无

采购需求：依托全局统一对外咨询热线 89903066 和 12366 热线远程坐席，为纳税人提供全方位的精准化咨询答疑服务，有效缓解纳税人“咨询难”的现象，切实提升纳税人的满意度。呼叫中心设有咨询热线人工坐席 20 个，按照要求完成咨询电话的接听、查询、工单记录及工单流转、回复工作。

合同履行期限：服务期为 2 年，自 2024 年 6 月 28 日起至 2026 年 6 月 27 日。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向中小企业采购项目，仅中小微企业可参与。残疾人福利性单位视同小微企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。监狱企业视同小微企业，应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。中标供应商为中型、小型和微型企业、残疾人福利性单位的，将在中标结果公告的同时公告

其《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 投标人未列入失信被执行人、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；

(2) 本项目不允许转包，不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2024 年 5 月 27 日至 2024 年 6 月 3 日，每天上午 9:00-11:30，下午 1:00-4:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：中国仪器进出口集团有限公司招标投标采购平台
(<https://bid.cnica.com.cn>)

方式：本项目采用电子化与线下流程结合方式。相关操作如下：

1. 登录招标投标采购平台 (<https://bid.cnica.com.cn>，以下简称“交易平台”) 进行免费注册。注册后凭获得的用户名、密码验证身份登录，登录后点击购买/下载文件，进入项目列表；可根据项目名称、编号进行查询，项目列表中找到需要购买的项目，点击我要报名，在新页面录入相关信息，信息填写完成后点击确认，根据提示缴费（须备注项目编号）。详见投标人购标指导书, 按照程序要求办理。

2. 成功下载电子版招标文件后，标书款发票为中国仪器进出口集团有限公司出具的增值税电子普通发票（仅支持电子普票），可登录“交易平台”查看开票情况并自行下载增值税电子普通发票，招标文件售后不退。只有购买了招标文件的投标人才有资格参与投标。

3. 招标投标采购平台统一服务热线：81166027，热线服务时间为工作日上午 9 时-12 时，下午 14 时-17 时。

售价：500 元/本，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2024 年 6 月 17 日 9 时 30 分整（北京时间）

地点：北京市海淀区中关村南大街 9 号理工科技大厦 20 层会议室。届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表出席开标仪式。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

无

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局北京市房山区税务局

地 址：北京市房山区拱辰街道政通路 9 号

联系方式：刘女士 010-81389634

2. 采购代理机构信息

名 称：中国仪器进出口集团有限公司

地 址：北京市丰台区西营街 1 号院通用时代中心 1 区 1 号楼 B 座 1620

联系方式：李江 010-81166164

邮箱：lijiang@cnic.gt.cn

3. 项目联系方式

项目联系人：李江

电 话：010-81166164

4. 代理机构汇款信息

户名：中国仪器进出口集团有限公司

开户银行：交通银行阜外支行

账号：110060239012015297042

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序 号	类 别	内 容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称：国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务项目
		项目编号：24CNIC021736102
		项目预算：215.22 万元/年，两年总预算为 430.44 万元。
		最高限价：无
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： ☐ 货物 ☒ 服务 项目类别： ☐ 信息化项目 ☒ 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局北京市房山区税务局 地址：北京市房山区拱辰街道政通路 9 号 联系电话：010-81389634 联系方式：刘女士
5	采购代理机构	名称：中国仪器进出口集团有限公司 地址：北京市丰台区西营街 1 号院通用时代中心 1 区 1 号楼 B 座 1620 联系电话：010-81166164 联系方式：李江 邮箱：lijiang@cnic.gt.cn
6	投标人资格要求	1.符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2.具备《政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 3.本项目的特定资格要求：

		(1) 投标人未列入失信被执行人、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。 (2) 本项目不允许转包，不接受联合体投标。
7	是否接受联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
9	非主体、非关键性工作分包	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包： 采购包 1： ☒ 不允许 ☐ 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例） 采购包 2： _____ / _____
10	核心产品	货物类项目填写此栏 ☐ 无 ☐ 有 产品名称： _____ 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。 采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。
11	采购进口产品	☒ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 ☐ 其他 _____
12	信息发布媒体	(1) 中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）

		(2) 中国仪器进出口集团有限公司招投标采购平台 (https://bid.cnice.com.cn)	
13	获取招标文件 时间、地点和 方式等	时间: 2024 年 5 月 27 日至 2024 年 6 月 3 日每天上午 9:00 至 11:30, 下午 1:00 至 4:30 (北京时间, 法定节假日除外) 地点: 中国仪器进出口集团有限公司招投标采购平台 (https://bid.cnice.com.cn) 方式: 本项目采用电子化与线下流程结合方式。	
14	现场考察/踏勘	☒ 不组织现场考察/踏勘 ☐ 组织现场考察/踏勘: 时间: ____年____月____日____午____ (北京时间) 地点: _____ 联系人: _____ 联系电话: _____ 要求: _____	
15	样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供: 1.样品制作的标准和要求: _____ 2.样品检测报告: (□否; □是, 检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求) 3.样品的评审方法及评审标准: 内容详见第三章评标办法及标准	
16	投标文件组成	商务部分	一、资格证明文件: 1.★法人或者其他组织的营业执照等证明文件加盖投标人公章或自然人的身份证明复印件; 2.★投标人基本情况 (原件加盖投标人公章); 3.★财务状况报告: 2023 年度经会计师事务所审计的财务报告 (加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的复印件); 没有经审计的财务报告的, 可以提供基本开户银行出具的资信证明原件(投标文件正本中应为银行在投标文件递交截止日前三个月内开具的资信证明原件); 4.★依法缴纳税收: 2023 年 5 月以来不少于 2 个月依法缴纳税收 (不包括个人所得税) 的相关材料加盖投标人公章, 如依法免税或不需要纳税的, 则应提供相应证明

		材料复印件加盖投标人公章； 5.★ 社会保障资金：2023 年 5 月以来不少于 2 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料加盖投标人公章，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件加盖投标人公章；（注：投标人委托第三方专业单位代缴社会保障资金的应提供双方签署的有效期内的委托协议、第三方单位出具的代缴证明及第三方单位缴纳社会保障资金后的凭据，缺一则视为不响应。） 6.★ 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（提供相关证明材料原件或复印件或承诺，加盖投标人公章，格式自拟）； 7.★ 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； 8. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料： 8.1★ 投标人未列入失信被执行人、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。（本条证明材料由采购人和采购代理机构通过“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。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为开标结束后。投标人投标文件中无需提供。）在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）； 8.2★ 本项目不允许转包，不接受联合体投标承诺书（承诺书格式自拟，加盖投标人公章）。
		二、开标一览表： 1.★ 投标报价表；
		三、其他文件及资料： 1.★ 授权委托书； 2.★ 投标函； 3.★ 商务条款偏离表； 4.★ 落实政府采购政策需满足的资格要求文件（根据自身情况选择提供）；

			4.1 中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）； 4.2.监狱企业证明文件[监狱企业视同小微企业，监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]； 4.3.残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；； 5.投标人认为需要提供的其它说明和资料。
		技术部分	1. ★ 技术条款偏离表； 2.技术方案： 2.1 项目需求理解； 2.2 系统技术方案； 2.3 服务接转方案； 2.4 服务运营方案。 3.投标人认为需要提供的其它说明和资料。
			1.以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。 2._____/
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。	
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	提交方式：（<u>纸质文件提交</u>） 投标截止时间和开标时间： <u>2024年6月17日上午 9:30</u>（北京时间） 开标方式：（<u>线下开标</u>） 提交投标文件地点： 北京市海淀区中关村南大街9号理工科技大厦20层会议室 开标地点： 北京市海淀区中关村南大街9号理工科技大厦20层会议室 联系电话： <u>010-81166164</u>	
19	投标保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供： （1）金额：	

		采购包1: 人民币 <u> / </u> 万元。 (2) 提交方式: 支票、汇票、本票、电汇 (公对公, 不接受个人汇款)、投标担保函。 采用支票、汇票、本票或者投标担保函等形式的, 应将正本支付凭证密封提交; 采用汇款形式的应将支付凭证复印件密封提交; 以支票形式递交的, 需确保支票能够顺利入账。投标人必须以自身名义提供上述票证或电汇, 恕不接受现金。以电汇形式提交投标保证金的, 请登陆“中国仪器进出口集团有限公司招标投标采购平台”(https://bid.cnica.com.cn), 仔细阅读“平台购标指导书”, 通过平台提交投标保证金。
20	不予退还投标保证金的情形	有下列情形之一的, 投标保证金将不予退还: (1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的; (2) 投标人提供虚假材料; (3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人; (4) 投标截止时间后, 投标人在投标有效期内撤销投标文件; (5) 中标人有下列情形之一的: a.除不可抗力外, 因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同; b.未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。 注: 若上述投标保证金不予退还情形给采购人 (采购代理机构) 造成损失, 则投标人还要承担相应的赔偿责任。 其他不予退还投标保证金的情形: <u>中标人未按招标文件要求缴纳招标代理服务费。</u>
21	信用记录审查	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号) 规定, 开标结束后, 采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn), 对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查, 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人, 其投标将被拒绝。

		本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。 在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。
22	支持中小型企业的发展	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。 在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。 在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。 本项目： ☒专门面向中小企业采购项目。 ☐预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。 ☐非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予__%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	支持监狱企业发展	根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。
24	促进残疾人就业	根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包1：_____ / _____。 注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。
		本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包1：_____ / _____。 注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。

		其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：____/____。
26	评标方法及分值	☐ 本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。 ☒ 本项目采用综合评分法，其中价格分值为 <u>15</u> 分，其他因素分值为 <u>85</u> 分，详见招标文件商务部分第三章。
27	履约保证金	☒ 不要求提供 ☐ 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u> </u> %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。 账户信息：_____ 收款单位：_____ 开户银行：_____ 银行账号：_____
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	质疑联系方式： （1）接收质疑函的方式：书面送达 （2）联系部门：中国仪器进出口集团有限公司 （3）联系电话：010-81166164 （4）通讯地址：北京市丰台区西营街1号院通用时代中心1区1号楼B座1620 （5）电子邮箱： lijiang@cnic.gt.cn 注：对采购文件提出质疑的，应在收到采购文件之日后七天工作日内一次性提出）
29	需提交的投标文件份数	需提交的投标文件份数： （1）正本 <u>1</u> 份、副本 <u>4</u> 份。 （2）电子文件 <u>1</u> 份（ ☒ 扫描件 ☒ Word）。 采用光盘或U盘刻录提交。
30	代理费用	代理费用： （1）本项目代理费用由 <u>中标人</u> 支付。 （2）代理费用收取方式及标准： 采购包1：招标代理服务费用按照国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格【2002】1980号）规定收费标准（成交金额：100万以下：费率1.5%，100万—500万：费率0.8%，中标

		服务费按差额定率累进法计算)向中标供应商收取采购代理服务费,收取时间为乙方向中标供应商发出中标通知书的同时。
31	其他补充事项	其他补充事项: _____ / _____

一、总则

1.预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局北京市房山区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局北京市房山区税务局预算。

2.合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求**见**招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3.合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

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

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

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

3.1.4 信用记录要求

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

二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

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

3.2 联合体

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

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

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

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

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

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

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

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分 技术部分

6.招标文件询问、澄清或修改

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

7.2 投标文件的语言

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站（<https://swcg.chinatax.gov.cn>）“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（线上采购项目适用）

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

13.3 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

15. 投标资格审查

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

（3）若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（总报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20. 投标无效

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

- （1） 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- （2） 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；
- （3） 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

- （1） 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；
- （2） 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （3） 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （4） 投标有效期不足的；
- （5） 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

- （1） 提供虚假投标文件材料的；
- （2） 投标人串通投标的；
- （3） 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报

价合理性的。

(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章。**

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起30日内，按照**投**

标人须知前附表的规定，向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者签章，并加盖公章。

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

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

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑

事项的范围。

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1.评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2.评标标准

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

2.2 本项目价格分值为15分，其余评审因素分值为85分。评审标准如下表：

评分因素	评分标准		分值
商务部分 (16分)	业绩(10分)	提供投标人近3年(自2021年1月1日起)同类(热线服务外包项目)项目案例的，每提供一个得2分；最高得10分。须提供合同首页、金额页、签字盖章页复印件作为证明(同时须提供对应的真实性承诺书并加盖公章，格式自拟)，否则视为无效。	10
	投标人实力 (6分)	1、具有ISO 9001质量管理体系认证证书得2分； 2、具有ISO/IEC20000信息技术服务管理体系认证证书得2分； 3、具有ISO 27001信息安全管理体系统认证证书得2分。 提供有效的资质证书复印件加盖投标人公章，否则不得分。	6
技术部分 (69分)	项目需求理解 (8分)	对本项目需求理解准确，分析内容完整、分析透彻、理解认知度高，能提出项目执行过程中的重点、难点问题并给出相应解决方案，得8分； 提供了常规、通用的项目需求分析及解决方案，得5分； 提供了项目需求分析，但分析内容有欠缺，得3分； 未提供相关内容，得0分。	8
	系统技术方案 (9分)	投标人提供的智能呼叫中心系统方案与招标需求高度吻合，详细合理阐述技术架构、功能模块、实现思路和关键技术得9分； 投标人系统技术方案科学性、合理性、可行性、前瞻性基本可行得6分； 投标人系统技术方案与招标需求存在偏差，可行性一般得3分； 未提供或不适用得0分。	9
	服务接转方案 (18分)	服务接转方案包括项目接口人、接转实施计划、人员配备、制度规范备案、服务实施前验收和服务上岗等内容： 方案完整、详实、可行性高、对接质量有保证，对接周期短暂、周期可控，得8分； 方案覆盖了常规组成部分，环节、细节略有遗漏，对接周期满	8

		足项目工期要求，得 5 分； 方案有较多环节缺失、对接质量缺少保证，对接周期超出项目工期要求，得 3 分； 未提供相关内容，得 0 分。	
		项目管理团队实力： 项目经理具备较强的管理能力、组织协调能力，具备同类型项目管理经验，得 2 分；否则不得分。 项目运营主管具备较强的管理能力、组织协调能力，具备同类型项目管理经验，得 2 分；否则不得分。 须提供证书及相关证明材料复印件并加盖投标人公章。	4
		项目咨询外包人员实力： 一线咨询坐席条件完全满足采购需求、相关工作经验丰富，人员配备合理、分工明确、责任清晰，得 6 分； 一线咨询坐席条件基本满足采购需求、相关工作经验充足，人员配备较为合理、分工较为明确、责任较为清晰，得 4 分； 一线咨询坐席条件能够完成采购项目、相关工作经验有欠缺、分工较有欠缺、责任清晰度有欠缺，得 2 分； 未提供相关内容，得 0 分。 须提供人员满足采购需求的相关证明，并加盖投标人公章。	6
	服务运营方案 (34 分)	服务运营方案： 方案工作内容全面、清晰、工作流程完整、可行，得 6 分。 方案仅体现主要工作内容及对应的工作流程，得 4 分； 方案主要工作内容有缺失、流程有明显缺失，得 2 分； 未提供相关内容，得 0 分。	6
		人员培训： 有健全的标准化、专业化的培训体系，对外包服务人员进行岗前、日常、专项培训等多方位的培训，保证工作人员具备上岗工作的基本条件、知识和技能，得 8 分； 提供了简单、通用的方案，得 5 分； 方案有欠缺，不能完全满足项目要求，得 3 分； 未提供相关内容，得 0 分。	8
		制度规范： 建立健全的运营管理规章制度，制定日常运营管理相关制度，能够为良好的服务运营提供保障，得 5 分； 提供了简单、通用的方案，得 3 分； 方案有欠缺，不能完全满足项目要求，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	5
		人员保障机制 方案完整、详实、有针对性、可行性高、确实有服务保障效果保证对接质量有保证，得 3 分； 方案仅提供通用性方案，缺少针对性，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	3

		服务监督管理机制 方案完整、详实、有针对性、可行性高、确实有服务保障效果 保证对接质量有保证，得 3 分； 方案仅提供通用性方案，缺少针对性，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	3
		现场管理机制 方案完整、详实、有针对性、可行性高、确实有服务保障效果 保证对接质量有保证，得 3 分； 方案仅提供通用性方案，缺少针对性，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	3
		信息安全保障机制 方案完整、详实、有针对性、可行性高、确实有服务保障效果 保证对接质量有保证，得 3 分； 方案仅提供通用性方案，缺少针对性，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	3
		员工激励机制 方案完整、详实、有针对性、可行性高、确实有服务保障效果 保证对接质量有保证，得 3 分； 方案仅提供通用性方案，缺少针对性，得 1 分； 未提供相关内容，得 0 分。	3
价格评分 (15 分)	投标总报价	评标基准价=满足招标文件要求且最低的评标价格 合格投标人的有效价格得分=（评标基准价/评标价格）×15	15
总 分			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	不适用	不适用
保护环境政策	不适用	不适用
促进中小企业 发展政策	本项目为专门面向中小企业采 购项目	不适用
促进残疾人就业政策	本项目为专门面向中小企业采 购项目	不适用
支持监狱企业 发展政策	本项目为专门面向中小企业采 购项目	不适用

2.4 推荐中标候选人

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

2.4.2 本采购包推荐中标候选人的数量： 3 家。

2.4.3中标人数量： 1 家。

中标候选人并列的，按照投标报价由低到高的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

项目名称： 国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包

服务项目

包 号： _____

合同编号： _____

甲 方： 国家税务总局北京市房山区税务局

乙 方： _____

日 期： _____年____月____日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务项目	
2	合同编号		
3	合同类型	非信息化服务类项目合同	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称	国家税务总局北京市房山区税务局	
	甲方地址	北京市房山区拱辰街道政通路 9 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
		联系电话	
6	乙方名称		
	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	概述服务内容，详见招标文件采购需求。	

9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式： 本项目结算方式为按半年以支票或汇款方式支付。本合同价款为包含增值税税款的含税价。 每次办理付款前，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交验收意见。 甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 <u>15</u> 个工作日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过 <u>30</u> 个工作日。 乙方未在付款前开具发票或提供上述材料的，甲方有权拒绝付款且不承担任何责任。
10	履约保证金及返还	☒ 本项目不要求提供履约保证金。 ☐ 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的 <u> </u> %，即人民币 <u> </u> 元整（¥ <u> </u>），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以 <u> </u> 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	本项目服务期限为二年，在预算获批准，中标服务公司在上一期考核中无重大过错并考核合格，且无其他影响合同签署的不可抗力的情况下，将与其续签下一期服务合同。全年考评出现不合格情况的，甲方有权决定不再续签下一年合同。合同一年一签。
13	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 <u>90</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐ 向甲方所在地仲裁委员会或 <u> </u> 仲裁委员会申请仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼

一 合 同

国家税务总局北京市房山区税务局（以下简称“甲方”）通过_____方式采购，确定公司（以下简称“乙方”）为《_____项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《_____合同书》（合同编号：_____，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元整（¥_____）。本项目以6个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

本项目每6个月为1个服务周期，共2个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：本项目结算方式为按半年以支票或汇款方式支付。本合同价款为包含增值税税款的含税价。

每次办理付款前，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后15个工作日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过30个工作日。

乙方未在付款前开具发票或提供上述材料的，甲方有权拒绝付款且不承担任何责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式____份，甲方执【 】份，乙方执【 】份，具有同等效力。由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：

签字：

盖章：

日期： 年 月 日

乙方：

签字：

盖章：

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局北京市房山区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

3.6 本合同之签订与履行，不代表甲方与乙方委派的工作人员建立劳动关系、劳务关系、劳务派遣关系、雇佣关系或类似关系，甲方不向乙方承担任何雇主或用人单位性质的责任。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、

源代码及相关技术资料、文档等)享有永久使用权、复制权和修改权,其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

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

5. 保密条款

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

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

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

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

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

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并应按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，

按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

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

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分

履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始____天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约解除合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变

相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

13. 破产解除合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同而不给乙方补偿。

13.2 该解除合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14. 其他情况的解除合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出解除合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出解除合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式___份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

第五章 投标文件格式

投标人应按《投标人须知前附表》中16项中投标文件组成要求提交的文件和顺序制作投标文件。其中有格式要求的必须按下列文本格式制作，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1.投标人应严格按照招标文件规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3.资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4.评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5.全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6.以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

投 标 文 件

商务部分

（填写正本或副本）

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式1 授权委托书

1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于_____ (投标人住址)的_____ (投标人名称)法定代表人_____ (姓名、职务)代表本公司授权_____ (被授权投标代表姓名、职务)为本公司的合法投标代表,就贵方组织的《_____ 项目》(项目编号:_____)投标、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1.投标人如由被授权投标代表参与投标活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: _____ 年 _____ 月 _____ 日

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

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

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

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

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

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

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

认定的失信行为，3 年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日 期：_____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币

元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2.分项报价表

2.2 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位: 人民币

元

序号	项目名称	内容描述	...费用	...费用	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
.....						
合 计						

特别说明:

- 1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
- 2.如报价不一致,按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
- 3.本表中小计= 数量×单价。
- 4.本表仅供参考,可扩展。

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____

格式 4 商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件 商务条款	投标文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1.商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

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

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
企业类型（划√选填）	☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他		
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

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

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

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

格式7 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式8 成功案例一览表

（根据招标文件要求调整）

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

特别说明：

1. 提供投标人近3年（自2021年1月1日起）同类（热线服务外包项目）项目案例。
2. 须提供合同首页、金额页、签字盖章页复印件作为证明（同时须提供对应的真实性承诺书并加盖公章，格式自拟），否则视为无效。

投 标 文 件

技术部分

（填写正本或副本）

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 10 技术方案

供应商应根据第六章规定编写技术方案。技术方案包括但不限于：

- (1) 项目需求理解；
- (2) 系统技术方案；
- (3) 服务接转方案；
- (4) 服务运营方案；
- (5) 其他。

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

招 标 文 件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局北京市房山区税务局小呼中心外包服务
项目

项目编号：24CNIC021736102

采 购 人：国家税务总局北京市房山区税务局

采购代理机构：中国仪器进出口集团有限公司

中国仪器进出口集团有限公司

2024 年 5 月

第六章 项目采购需求

采购需求前附表

序号	类别	内容
1	项目立项	项目立项时间： 2024 年 3 月 29 日
		项目立项证明文件： ☒ 有 ☐ 无
2	项目预算安排	总预算金额（万元）： 430.44 万元
		单年预算安排金额（万元）： 215.22 万元
		项目资金来源： 财政性资金
3	项目采购内容	货物名称及数量： 核心产品：
		服务内容： 依托全局统一对外咨询热线 89903066 和 12366 热线远程坐席，为纳税人提供全方位的精准化咨询答疑服务，有效缓解纳税人“咨询难”的现象，切实提升纳税人的满意度。呼叫中心设有咨询热线人工坐席 20 个，按照要求完成咨询电话的接听、查询、工单记录及工单流转、回复工作。
		工程内容：
4	项目实施时间	服务期为 2 年，自 2024 年 6 月 28 日起至 2026 年 6 月 27 日
5	项目实施地点	北京市房山区
6	项目实施范围	受理房山区税务局 89903066 和 12366 热线远程坐席的咨询电话及工单转办。
7	项目相关单位	需求部门： 房山区税务局纳税服务科
		验收部门： 房山区税务局纳税服务科
8	采购意向公开	☒ 本项目已于 2024 年 2 月 5 日公开采购意向
		☐ 本项目经立项审批不公开采购意向
9	支持中小企业	☒ 本项目专门面向中小企业采购
		☐ 本项目预留预算金额的__%专门面向中小企业采购
		☐ 本项目不适宜由中小企业提供，且已履行报批手续。

一、基本情况

国家税务总局北京市房山区税务局呼叫中心依托北京市第四税务分局 12366 纳税缴费热线和我局统一对外咨询热线 89903066，人工坐席 20 个。实现对外接听纳税人缴费人诉求，解答咨询，记录投诉、举报，承接上级单位及外部门转办 12366 工单。

由国家税务总局北京市房山区税务局自行提供咨询服务坐席场所，通过购买咨询外包服务方式开展电话咨询服务，为纳税人和缴费人提供优质、高效、规范的税务咨询服务和沟通交流平台。供应商专业团队为采购人提供人才招聘及培训、人员体检、工装制作、团队建设活动、坐席服务、运营及服务质量管理等坐席服务支撑。

二、服务内容

承担国家税务总局北京市房山区税务局呼叫中心咨询服务其相关的管理、辅助性工作，具体如下：

1. 智能呼叫中心服务（包含服务期内提供 20 名人工坐席驻场接听纳税缴费热线电话，且不限于相关配套设施的提供、服务人员招聘培训、热线运营管理以及相关报表统计分析等服务），在国家税务总局北京市房山区税务局提供场地及配套设施的呼叫中心场地统一接听受理纳税人和缴费人咨询需求及其他转办业务。

2. 服务期内服务热线相关智能呼叫中心系统的提供（服务热线号码为 89903066，设置外线不低于 30 条，模拟中继接入；运维服务包含且不限于呼叫中心系统和智能客服系统的相关软硬件，及相关运维服务）。

三、服务期限

服务期为期 2 年，自 2024 年 6 月 28 日起至 2026 年 6 月 27 日，合同分 2 期签订，第一期：2024 年 6 月 28 日起至 2025 年 6 月 27 日，第二期：2025 年 6 月 28 日至 2026 年 6 月 27 日。

在预算获批准，中标服务公司在上一期考核中无重大过错并考核合格，且无其他影响合同签署的不可抗力的情况下，将与其续签下一期服务合同。全年考评不合格甲方将不再续签下一年合同。

四、投标要求

（一）供应商必备资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （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. 本项目为专门面向中小企业采购项目，仅中小微企业可参与。

3. 投标人未列入失信被执行人、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。

4. 不接受联合体参与投标

（二）供应商优选资质

1. 投标人资质认证

- (1) ISO 9001 质量管理体系认证证书;
- (2) ISO 27001 信息安全管理体系统认证证书;
- (3) ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书。

2. 投标人成功案例

投标人自 2021 年 1 月 1 日至今的同类型项目业绩;

3. 投标人团队实力

- (1) 项目经理具备较强的管理能力、组织协调能力, 具备同类型项目管理经验;
- (2) 项目运营主管具备较强的管理能力、组织协调能力, 具备同类型项目管理经验;
- (3) 按项目需求提供人员配置方案, 团队成员具备同类型项目工作经验。

4. 技术部分响应内容要求

- (1) 项目需求理解要求

投标人对本项目实施难点、重点的理解和分析, 要求理解和分析完整、细致、准确。

- (2) 系统技术方案要求

投标人提供的智能呼叫中心系统方案与招标需求高度吻合, 详细合理阐述技术架构、功能模块、实现思路和关键技术, 可行性强。

- (3) 服务实施方案要求

服务实施方案要求实施方案和实施周期, 方案全面、科学, 充分响应项目需求; 要求与采购人的对接和服务割接方案, 详细的对接方案, 方案衔接紧密、详尽、合理。

- (4) 人员管理方案要求

方案内容要求完整详尽，完全满足采购需求，可行性强。

(5) 培训方案

有健全的标准化、专业化的培训体系，对外包服务人员进行岗前、日常、专项培训等多方位的培训，保证工作人员具备上岗工作的基本条件、知识和技能。

(6) 各项管理规章制度

要求建立健全运营管理规章制度，制定日常运营管理相关制度，为良好的服务运营提供保障。

(7) 服务执行方案

执行方案要求方案中责任划分清晰，流程全面。

(8) 保障方案

服务保障方案包括但不限于：人员保障机制、服务监督管理机制、现场管理机制、信息安全保障机制、员工激励机制。提供了详细、合理、科学可行的方案，方案有针对性。

五、项目接转要求

本项目要求供应商具备同类型咨询服务项目运营管理经验，供应商根据本项目的实际情况给出服务实施过程中可能采取的措施和方法等。

(一) 接口人要求

供应商应指派唯一负责人，对服务接转过程及服务运营过程进行监督、管理，并由该负责人与采购人进行对接。

(二) 接转实施计划

供应商应制定项目服务接转实施计划，报采购人处核准后，方可启动服务接转实施工作，服务接转实施计划应确保服务割接稳定、平滑、高效。

（三）人员配备要求

1. 人工坐席不少于 20 人，按一线人工坐席和二线管理人员设置岗位。其中一线人工坐席不少于 18 人，二线管理人员不低于 2 人，可根据实际业务发展情况，对人员数量进行动态调整和补充；

2. 供应商服务实施前，应完成初始人员团队配置，人员分工明确，管理制度健全。

3. 人工坐席人员应具备以下基本要求：

（1） 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等；

（2） 大专及以上学历，有同类型咨询服务项目接听背景优先；

（3） 身体健康，品貌端正；

（4） 熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；

（5） 有责任心，服从管理，有团队意识；

（6） 掌握呼叫中心专业基础知识，普通话标准熟练；

（7） 接受专业业务培训和指导；

（8） 年龄不超过 45 岁。

（9） 二线管理人员在具备上述履历的前提下还需具备行业运营管理经验。

（四）制度规范要求

供应商应制定符合国家税务总局 12366 纳税缴费服务热线管理规定的服务规范和业务考核办法等管理制度，并在服务工作开展前报采购人处备案。

（五）服务实施前验收要求

供应商服务团队必须通过采购人或采购人指定的第三方组织的服务实施前验收，通过后方可进行技术服务工作。

1. 采购人对供应商进行验收，包括但不限于人员、制度、方案等情况；

2. 采购人有权对供应商进行上线查验，达到上线要求后方可上线；
3. 一线坐席统一进行业务考核。业务考核以笔试、机试进行，满分为 100 分，90 分为达标，达标人数必须达到项目人员要求的最低标准；
4. 采购人可委派专业人员对一线坐席进行业务考核；
5. 验收报告应由采购人、供应商签字，并加盖双方公章。

（六）服务上岗要求

1. 供应商通过服务实施前验收后，依据服务接转实施计划启动服务上岗，服务上岗前人工坐席人员需统一着装；
2. 人工坐席人员需统一签署保密协议。

六、项目运营需求

供应商专业团队为采购人提供坐席服务、运营及服务质量管理、人员招聘及培训、人员体检、运营现场环境改善、工装制作及清洗、团队建设活动等坐席服务支撑。在国家税务总局北京市房山区税务局提供场地及配套设施的呼叫中心场地统一接听受理纳税人缴费人咨询需求及其他转办业务。

（一）人员管理要求

1. 人员基本要求

人工坐席人员应具备以下基本要求：

- （1） 政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守甲方各项规章制度、保密制度、服务规范等；
- （2） 大专及以上学历，同类型咨询服务项目接听背景优先；
- （3） 身体健康，品貌端正；
- （4） 熟悉计算机系统操作，能够进行正常工作操作；
- （5） 有责任心，服从管理，有团队意识；

- (6) 掌握呼叫中心专业基础知识，普通话标准熟练；
- (7) 接受专业业务培训和指导；
- (8) 年龄不超过 45 岁。
- (9) 二线管理人员在具备上述履历的前提下还需具备行业运营管理经验。

2. 人员招聘要求

(1) 供应商需按本项目要求，针对本项目人工坐席人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

(2) 积极拓宽渠道，通过社会招聘、校园招聘等多种形式进行深度挖掘，保障人员符合项目基本素质要求和到岗的及时率；

(3) 人员补充替换：人员组织响应时间为 1-5 个工作日，根据采购人具体要求日期开始筹备进行应聘人员信息汇总和资格初审，确定参加考核人员数量应大于采购人实际要求人数的 2 倍；

(4) 供应商应制定人才储备计划，建立人才需求库；

3. 人员培训要求

供应商应制定人工坐席人员岗前与岗中不同时期培训计划，充分建立标准化、专业化、模块化的日常培训业务体系，并落实于制度规范。

(1) 岗前培训：采用集中培训的方式，对于首批上岗人员原则上不低于 60 天。集中培训内容应包括业务知识、话务系统操作、话务礼仪技巧等，可采用封闭或集中等形式。保证坐席人员税收政策基础知识、呼叫中心话务系统操作、话务礼仪技巧等技能达到服务要求。

(2) 日常培训： 供应商应建立完善的日常培训体系，采用班前班后培训、话务分析培训、自学与集中培训相结合等多种方式提升员工综合素质，原则上每工作日不低于 0.5 个小时。

(3) 专项培训：供应商应组建熟悉业务的培训师团队，定期组织开展专项培训工作，原则上不少于 4 次/年。

(4) 人工坐席人员培训期间工资及培训费用由投标方承担。

4. 人员体检要求

为了保障员工的身心健康，提高员工对健康管理问题的重视，同时有效预防、控制团队内疾病的发生和传播，保证项目正常顺利运营，需每年定期为全部人员提供体检服务，并落实于制度规范。体检项目包括但不限于一般检查、外科常规检查、内科常规检查、血常规检查及血脂四项、心肺功能等。

5. 工装制作要求

本项目为纳税人和缴费人提供优质、高效、规范的税务咨询服务和沟通交流平台，必须进行专业化、规范化管理，本项目人员工服的统一性和美观度直接体现国家税务总局北京市房山区税务局窗口形象。要求投标人在工装采购及管理方面有丰富经验，为本项目人工坐席人员设计购买工装，统一着装管理，并落实于制度规范。

6. 员工激励机制

制定具有激励性的人员管理规范，包括年度人员绩效考评制度、激励奖惩机制、培养计划、晋升途径等。

(二) 服务执行要求

1. 供应商需明确责任人，对服务运营过程总体负责；
2. 供应商团队负责接听纳税人和缴费人拨打的热线咨询内容，秉承首问负责制，对服务请求提出的问题全过程跟踪直到解决，对于不能即时答复的问题应转单或者回拨处理；
3. 供应商服务范围包含：纳税咨询、12366 工单转办处理和日常运维管理工作等；

4. 供应商需按月上报服务运营情况和监控投诉分析报告。
5. 服务运营情况包含：呼入总量、转人工数量、人工应答量、综合人工应答率、服务满意度发起率、服务答复准确率、服务规范性、服务小结规范、投诉数量等考核指标和服务资源配置情况、各服务渠道服务开展情况及调整建议。
6. 监控投诉分析报告包含实时监听、录音质检及投诉处理。

（三）制度规范要求

建立健全运营管理规章制度，制定日常运营管理相关制度，为良好的服务运营提供保障，包括：人员管理规范：人员组织架构、工作岗位职责及岗位工作说明书、人员请假制度、人员招聘制度、绩效考评制度、激励奖惩机制、交接换班制度、节假日值班制度、业务考试制度、待岗辞退制度等

工作规范：用语规范、接听流程、投诉处理流程、现场管理制度、监听制度、请示报告制度等

安全规范：安全保密制度等

相关制度应在合理合法、科学可行的基础上，满足国家税务总局北京市纳税服务局对国家税务总局北京市房山区税务局 12366 纳税缴费服务热线管理的各类要求。

（四）服务保障要求

1. 人员保障机制

供应商需按本项目要求，针对本项目人工坐席人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

2. 服务监督管理机制

建立服务考核管理机制，通过系统方法评定和测量员工在职务上的工作行为

和工作效果，其中设置的员工考核指标应符合国家税务总局对 12366 纳税服务热线人员的考核指标以及国家税务总局北京市税务局对热线工作人员的考核要求。每名咨询员月度服务质量考核录音数量不低于 10 条。

供应商持续提高项目服务质量，在项目现场服务之外需配备项目服务管理团队，监督和管理项目的整体运营情况（包括对项目服务质量、管理水平抽检和制定并监督实施服务改善计划）。

3. 现场管理机制

制定完善的现场管理办法和紧急预案，需要根据现场发现或发生的实际情况，及时对问题进行预测，并采取必要的措施，解决现有问题同时避免潜在问题的发生，同时提供业务支持，保证服务和质量的连续性。

4. 信息安全保障机制

根据国家税务总局北京市房山区税务局的相关安全规定，建立有效的信息安全保障机制，保障呼叫中心的物理安全、网络安全、系统安全、信息安全，防止违规外联事件发生。

5. 员工激励机制

制定具有激励性的管理计划，包括年度人员培养计划、晋升途径等。

七、项目考核

国家税务总局北京市房山区税务局对供应商提供的服务内容、管理机制和日常运营管理等内容有权进行考核。制定可量化执行的考核细则，便于对整体项目服务水平进行考核，保证咨询外包服务项目整体服务水平持续稳定，不断提高项目服务质量。

（一）考核内容

1. 是否按照约定的条款提供相关服务内容；

2. 是否按照约定提供咨询服务平台现场管理；
3. 咨询服务平台的日常运营管理是否通过日常运营管理 KPI（如：上线人数、来电总量、接通量、人工接通率、服务质量、通话平均时长等）指标实现，各项指标是否符合国家税务总局对 12366 热线运行要求；
4. 供应商是否制定并执行项目运营管理机制。保证咨询服务平台运营管理水平稳步提高。主要包括：
 - （1）是否建立项目管理团队；
 - （2）是否建立并执行项目沟通机制；
 - （3）日常运营考核；
 - （4）外包合同绩效考评办法。

（二）考核应达到的指标

1. 一线人工坐席人员设置应不低于 18 人，每月日均人工坐席上线人员不得少于 18 人；
2. 日人均接听量应符合坐席人员应达到的基本标准，在月度平均接通率低于 95%时，当月日人均接听量不低于 50 通；
3. 质检成绩 ≥ 96 分，按照按照第四税务分局根据《北京市税务局区级税务部门纳税服务咨询热线服务质量考核办法》给出的质量考核分数作为考核依据（包括答复准确率、服务规范、小结规范等）。
4. 12366 热线人工接通率 $\geq 95\%$ ；
5. 平均等待时长 $\leq 30s$ ；
6. 外部各级各渠道监督检查答复不准确或服务不规范每季度不得超过 1 次；
7. 系统故障上报及时率 $\geq 99.9\%$ ；

指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则
------	----	------	-----	------

人工接通率	30	接通率=（月度人工坐席的接通量÷月呼叫转人工总量）*100%	≥95%	人工接通率较目标值每下降 1%扣 1 分，分数扣完为止
质量考核成绩	20	按照第四税务分局根据《北京市税务局区级税务部门纳税服务咨询热线服务质量考核办法》给出的质量考核分数为准	≥96 分	质检总分较目标值每低 1 分扣 2 分，分数扣完为止
平均等待时长	15	平均等待时长=12366 热线人工接听的总等待时长÷12366 热线人工接听量	≤30s	平均等待时长较目标值每增加 1s 扣 1 分，分数扣完为止
工单质效	10	工单按期办理并反馈率=各区（地区）税务局按期办理并反馈的联系人工单数量÷应按期办理并反馈的联系人工单数量	≥96%	工单按期办理并反馈率较目标值每降低 1%扣 1 分，分数扣完为止
随机巡检情况	10	随机巡检数据以《12366 纳税咨询服务“科所联动机制”运行情况抽查结果反馈单》的统计结果为准	≤5%	反馈比率=向本局反馈数量÷本局被随机巡检总数，反馈比率较目标值每增加 1%扣 1 分，分数扣完为止
负面情况	10	负面情况包括 12366 纳税服务投诉、12366 涉税舆情、“12366 互联网+督查”“12366 互联网+税务督查”、税务总局 12366 负面通报、领导批示、督导、新闻等	≤1 次	12366 纳税服务投诉、“12366 互联网+督查”“12366 互联网+税务督查”每出现 1 次扣 1 分；12366 涉税舆情每出现 1 次扣 5 分；税务总局 12366 负面通报、领导批示、督导、新闻每出现 1 次扣 10 分；分数扣完为止
故障上报及时率	5	故障上报及时率=系统故障上报次数/系统实际故障次数	≥99.9%	系统故障 1 次未上报扣 1 分，分数扣完为止

注：上述考核内容为目前正在实施考核方案，若上级单位政策变化或本单位考核内容发生变化，供应商均应按照最新考核标准执行

八、技术需求

（一）系统建设

呼叫中心咨询服务需依托对应的智能呼叫中心系统，智能呼叫中心系统内需搭载智能语音客服模块，智能语音客服模块应具备语音识别能力；应具备税务领域的语义理解能力和对话导航能力；应具备个性化、人性化的交互界面；应具备融合的后台管理和统一的知识管理功能等。

构建智能呼叫中心系统，运用语音识别和语义理解技术，感知纳税人意图，把握纳税人诉求；通过语义平台计算，准确定位回复内容；通过语音合成技术，播报答复内容，完成自助式智能答复。

纳税人可通过热线渠道，采用语音交互的方式和虚拟坐席互动。

建设智能语音客服模块的目的旨在实现纳税人涉税业务的自动应答和服务，进一步分流人工话务，降低人工服务压力，质量要求上，智能客服系统总体回复准确率达到 80%。具体业务方面，智能呼叫中心系统应可以向纳税人宣传最全最新的税收政策，提供税收政策的播报等功能；支持一问一答式咨询，以及多轮式问答；应具备办税厅地址查询等办税服务功能，以及包括投诉举报和满意度评价等权益保护业务功能的实现。

（二）功能需求

1. 智能呼叫中心系统基础功能需求

功能名称	功能简要说明
呼叫中心平台	话务员签入/签出
	显示主叫号码，来电人姓名，来电人地址
	座席转接
	外拨

	三方通话
	座席人员之间互发短消息
	置忙/置闲切换
	全部座席
	保持/拾回（通话暂停后可以恢复）
	拦截恶意号码
	通话录音
	软摘机/挂机
	监听/插话
智能 IVR 模块	通过与智能客服系统对接，提供智能语音应答服务
人工受理模块	电话受理
	自动保存电话受理记录
	查询浏览受理单
	查看受理单详细内容
	编辑受理单
	打印预览受理单
	播放通话录音
	删除受理记录（经批准删除）
	删除通话录音（经批准删除）
	受理单状态控制
	手工添加受理单
	统计报表
	夜服浏览
	知识库管理
	受理单自动编号
	预留扩展功能的模块接口

系统维护模块	权限管理
	人员管理
	客户信息管理
	部门管理
	信息分类管理
其他功能模块	登录验证
	密码加密和验证
	用户密码更改
	用户注销

2. 智能呼叫中心系统智能语音客服模块功能需求

（1）语音识别

语音识别需支持主流的音频压缩格式；支持 XML、JSON、PLAIN 等格式的返回结果，方便用户解析；支持 GB2312、UNICODE、UTF8 等多种编码格式；识别引擎支持向应用程序返回满足条件的多个识别结果，供用户选择；支持海量多语种语言模型的高速训练和数据资源库构建。语音识别准确率须达到 80%。

（2）语音合成

语音合成可基于网络环境，提供连续、实时的语音合成服务，满足高密度不间断的语音服务应用。语音合成服务应支持分布式结构，系统规模扩展无需对其进行改动，便于对网络内的语音合成服务器集群进行管理。需支持多音色支持，提供年轻的男、女声等音色合成；支持输出多种采用率的线性 Wav，A/U 率 Wav 和 Vox 等格式的语音数据；提供统一进行配置和管理的工具。

（3）智能语音导航

智能语音导航应为纳税人提供智能化的语音交互界面。纳税人拨打 89903066 热线进入后，只需说出自己的需求，即可获得所需的信息与服务，使得纳税人充分享受以自然语音作为交互界面的高效、便捷、自然智能语音服务。

语音导航应支持以开放性提示的方式来询问用户，在交互过程中，纳税人可以随时说话打断，自然的说出需求，而无需等待提示语结束，使纳税人和系统间的交流更加快捷、自然。语音导航还应具备语言理解能力，通过分析纳税人自然对话中的关键语义，能够自动判断其需求，从而提供最适当的信息或服务。

智能语音导航应具备：智能响应、智能打断、业务拒识、错误处理、全局命令、满意度评价等功能。

（4）智能知识库

①智能知识库为智能客服系统提供解答支持。主要依据国家税务总局北京市税务局和国家税务总局北京市房山区税务局的 89903066 知识库建设智能税务业务知识库，并实现知识库的录入、审核、发布、修改、移动、删除，定制化各类知识录入模板，知识分类管理，知识自动关联、人机知识检索界面等功能。智能知识库需向税务人员提供界面化的后台维护工具。

②词条库管理

词条库是系统对纳税人咨询、查询税务信息的理解和精准检索的重要基础。词条库中包含大量的税务通用词汇、税务专业术语、税务特殊错别字、敏感词、拼音、近义词等内容。这些专业词汇需要进行统一管理并不断的扩充，不断增强系统咨询理解能力及搜索精度。

③问答库管理

问答库的维护，支持批量导入功能，可对纳税人税务知识，指定相关的导入模版，进行知识导入、修改操作。支持按模板录入功能，可根据需要，在总结相似税务知识文档格式的基础上，确定纳税人业务的模板格式、模板元素，定制一般业务知识、申报知识、通知公告等各类录入模板。添加问答对时，可以选择相应的模板，按照模板规定的格式添加内容。

④知识维护

知识维护功能包括分类管理、知识管理、问答对管理、关联管理等。分类管理是指知识库的分类管理，可实现知识库分类的增、删、改、查等功能；知识管理是指可对知识库类目下知识或词条进行增、删、改、查等功能；问答对管理是指对纳税人常见问题的一问一答内容的维护，包括对问答对的增、删、改、查等功能，支持从其他系统内导入问答对；关联管理是指可为知识、或词条和问答对的关联功能，关联问题是知识库的核心，用户的咨询类对话会与关联问题进行匹配、通过关联问题中配置的答案为用户提供回答。

⑤知识服务

知识服务提供检索服务，对输入问题通过知识检索经过知识库的转化后精确定位用户的意图，并结合匹配的问答对，输出的结果反馈。系统支持单一条件或组合条件的知识检索操作，输出知识答案。提供高效、便捷、自然的自助服务体验，提升服务效率、降低运营成本、提高纳税人满意度。

3. 项目进度和运维维护周期要求

智能系统建设周期为自签订合同之日后至 2024 年 6 月 27 日，逾期未完成的则视为中标单位主动违约，采购单位有权终止合同。

智能系统运维维护周期为 2024 年 6 月 28 日-2026 年 6 月 27 日。

九、其他需说明事项

（一）其他服务要求

1. 中标单位与服务外包人员签订劳动合同。按照采购单位拟定的岗位条件要求，中标单位统一安排符合要求的人员到用工方工作。

2. 中标单位不得随意更换服务外包人员，如需更换则必须征求采购单位意见。在中标单位服务过程中，采购单位有权随时对外包人员岗位调配和更换。中标单位有义务做好服务外包人员的岗前培训。

3. 签订合同前必须按照国家相关保密规定，签订保密协议保守采购单位的工

作秘密。因保密履责不到位，造成不良影响和损失的，采购单位有权追究中标单位法律责任。

4. 若中标单位在自签订合同之日后至 2024 年 6 月 27 日，未配齐符合采购单位需求的人员，则视为中标单位主动违约，采购单位有权终止合同。

5. 在服务期间，服务外包人员因调走辞职或被中标单位辞退等原因导致服务外包人员不足的，而中标单位在 5 天内未能及时补齐符合项目要求的服务外包人员时，则视为中标单位主动违约，采购单位有权终止合同，并有权拒绝支付因此而产生的项目服务费。

6. 采购单位为项目甲方角色，对中标单位的服务实施活动进行全过程监督、检查和管理。负责项目的决策和总体监督，对项目的宏观的把握和整体推进。中标单位为项目乙方角色，承担服务项目具体的实施工作，受到采购人单位监督和管理。中标单位必须就采购单位提供的全部内容和服务要求做出回应，提供切合该服务项目的整体解决方案，并在项目范围内完成指定的工作和负责解决全部的业务问题。中标单位必须对采购单位提出的有关问题和置疑作出实质性的回应。

（二）服务费用

供应商报价包含 20 人薪酬、工作服装及服务内容中包含的所有费用，成交后采购人不再额外支付任何费用。

十、相关执行标准

该项目为咨询服务外包项目，按照《12366 纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准》以及国家税务总局、北京市税务局咨询缴费服务热线的相关要求执行。

十一、本项目所属行业

本项目采购标的属于《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会

会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）中的(十二)软件和信息技术服务业。