

# 国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端派驻 12366 技术支持服务

## 竞争性磋商文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端派驻 12366 技术支持服务

项目编号：CJAF2020269F

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西城建咨询有限公司

2020年8月28日

# 目 录

第一部分 商务部分.....	3
第一章 磋商邀请.....	3
第二章 磋商须知.....	6
第三章 评审方法及标准.....	24
第四章 合同草案条款.....	24
第五章 响应文件组成.....	42
第二部分 技术部分.....	62
第六章 项目采购需求.....	62

# 第一部分 商务部分

## 第一章 磋商邀请

### 国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端 派驻 12366 技术支持服务 竞争性磋商公告

#### 项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端派驻 12366 技术支持服务采购项目的潜在供应商应在广西城建咨询有限公司（南宁市金湖路 58 号广西建设大厦三楼）获取采购文件，并于 2020 年 9 月 9 日 09 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：CJAF2020269F

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端派驻 12366 技术支持服务

采购方式：竞争性磋商

预算金额：人民币捌拾陆万肆仟元整（¥864000.00）

最高限价：人民币捌拾陆万肆仟元整（¥864000.00）

采购需求：自然人电子税务局扣缴端是自然人税收管理系统的重要组成部分。为了保证广西广大扣缴义务人能够熟练掌握自然人电子税务局扣缴端的业务功能、具体操作，并能够方便地使用中存在的疑问获得咨询服务等，如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。

合同履行期限：签订合同起一年（365 日历天）。

本项目不接受联合体。

#### 二、申请人的资格要求：

1. 磋商供应商必须满足《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. 落实政府采购政策需满足的资格要求:

扶持中小企业政策: 评审时对小型和微型企业提供的产品(货物或服务)价格给予 7% 的扣除, 监狱企业及残疾人福利性单位视同小型和微型企业, 其产品在评审时给予相同的价格扣除, 用扣除后的价格参与评审。

3. 本项目的特定资格要求: 无

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加采购活动。

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和不良信用记录(在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动)。

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

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加本次政府采购活动。

### 三、获取采购文件

时间: 2020 年 8 月 28 日至 2020 年 9 月 4 日(提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日), 每天上午 9:00 至 12:00, 下午 15:00 至 17:30 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 广西城建咨询有限公司(南宁市金湖路 58 号广西建设大厦三楼)

方式: 现场购买

售价: 每本工本费 250 元, 售后不退, 竞争性磋商文件不提供电子版、不代办邮寄。

因疫情期间, 购买采购文件的潜在供应商需提前与广西城建咨询有限公司的工作人员打电话预约购买及领取时间, 并按规定准备相关材料前往现场, 预约电话: 0771-5801477。

### 四、响应文件提交

截止时间: 2020 年 9 月 9 日 09 点 30 分(北京时间), 逾期不予接收。

地点: 广西城建咨询有限公司 1 号会议室(南宁市金湖路 58 号广西建设大厦三楼)

### 五、开启

时间：2020年9月9日09点30分（北京时间）截止后

地点：广西城建咨询有限公司评标室（南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼）

## 六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 七、其他补充事宜

1. 磋商时间及地点：2020年9月9日09时30分截止后为磋商小组与供应商磋商时间，具体时间由广西城建咨询有限公司另行通知。

地点：广西城建咨询有限公司1号会议室（南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼），参加磋商的法定代表人(负责人)或委托代理人必须持有效证件，法定代表人(负责人)凭身份证或委托代理人凭法人授权委托书原件和身份证依时到达指定地点等候当面磋商。

2. 网上公告媒体查询：中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（<http://www.gxgs.gov.cn/>）、广西城建咨询有限公司网（<http://www.gxchengjian.com/index.aspx>）。

## 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路26号

联系方式：韦宾伦/宁冰；0771-5663389/0771-5562212

### 2. 采购代理机构信息

名 称：广西城建咨询有限公司

地 址：南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼

联系方式：谢宏声；18677183636

### 3. 项目联系方式

项目联系人：谢宏声

电 话：18677183636

广西城建咨询有限公司

2020年8月28日

## 第二章 磋商须知

### 磋商须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局广西壮族自治区税务局自然人电子税务局扣缴端派驻12366技术支持服务（项目编号：CJAF2020269F）
	采购预算	人民币捌拾陆万肆仟元整（¥864000.00）
	公告媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（http://www.gxgs.gov.cn/）、广西城建咨询有限公司网（http://www.gxchengjian.com/index.aspx）
2	采购人	名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u> 地址： <u>广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路26号</u> 电话： <u>0771-5663389/0771-5562212</u> 联系人： <u>韦宾伦/宁冰</u>
3	采购代理机构	名称： <u>广西城建咨询有限公司</u> 地址： <u>南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼</u> 电话： <u>18677183636</u> 联系人： <u>谢宏声</u>
4	供应商产生方法	■公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	1. 磋商供应商必须满足《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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

		<p>扶持中小企业政策：评审时对小型和微型企业提供的产品（货物或服务）价格给予 7% 的扣除，监狱企业及残疾人福利性单位视同小型和微型企业，其产品在评审时给予相同的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>3.本项目的特定资格要求：无</p> <p>4.本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加采购活动。</p> <p>5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录（在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。</p> <p>6.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7.为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
6	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____
7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品为：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购清单》(第 期)内的产品 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	<p><b>产品：</b></p> <input type="checkbox"/> 对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以加分，每项加_____分 <input type="checkbox"/> 对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ %

		<p>■ 其他或不适用_____</p>
	<p>政府采购优先采购： 环境标志产品</p>	<p><b>产品：</b></p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期环境标志产品清单(非强制类)的产品在评审时予以加分，每项加_____分</p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期环境标志产品清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____%</p> <p>■ 其他或不适用_____</p>
11	<p>支持中小企业发展</p>	<p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目</p> <p>■非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)：</p> <p>①对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>7%</u>，微型企业扣除 <u>7%</u>。</p> <p>②本项目接受联合体的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_____%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：_____</p>
	<p>支持监狱企业发展</p>	<p><input type="checkbox"/>专门面向监狱企业采购项目</p> <p>■非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除 <u>7%</u>。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：_____</p>
12	<p>其他法律法规强制性规定的</p>	<p>无</p>
13	<p>供应商须提供的其他资料</p>	<p>采购人根据实际情况填写(如案例证明材料、人员投入情况)</p>
14	<p>提交样品</p>	<p>■不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：_____</p>
15	<p>澄清或者修改时间</p>	<p>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。</p>
16	<p>递交磋商响应文件的截止时间和地点</p>	<p>时间：<u>2020年9月9日9时30分</u>(北京时间)</p> <p>地点：<u>广西城建咨询有限公司1号会议室（南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼）</u></p>

17	磋商响应文件开启时间和地点	时间： <u>2020年9月9日9时30分</u> (北京时间)截止后 地点： <u>广西城建咨询有限公司评标室（南宁市金湖路58号广西建设大厦三楼）</u>
18	磋商保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供
		<input checked="" type="checkbox"/> 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 <u>2%</u> ，本项目的磋商保证金为人民币 <u>壹万柒仟元整（¥17000.00）</u> ，提交方式为 <u>支票、汇票、本票、保函</u> 等非现金形式。磋商保证金提交截止时间为 <u>响应文件递交截止时间前</u> 。
		收款人户名： <u>广西城建咨询有限公司</u>
		开户银行： <u>建行南宁市民族大道东分理处</u>
		银行账号： <u>4500 1604 6530 5070 3663</u>
		注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(磋商保证金)。
19	磋商响应有效期	<u>60</u> 日(日历日)
20	响应文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>叁</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份( <input type="checkbox"/> 扫描件， <input checked="" type="checkbox"/> Word，可多选)
21	响应文件封套上应载明的信息	项目名称： _____ 项目编号： _____ _____年___月___日___时___分前不得拆封
22	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )、中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )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项目响应文件递交截止时间当日 <input type="checkbox"/> 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
23	交货和提供服务的时间、地点、方式、服务项目期限	交货和提供服务的时间：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。 交货和提供服务的地点：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。 交货和提供服务的方式：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求

		<p>约定。</p> <p>项目服务期限：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。</p>																								
24	采购资金的支付方式和时间	见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。																								
25	履约保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>2%</u>，提交方式为<u>支票、汇票、本票、保函等非现金形式</u>，成交供应商在签订合同前应提交<u>履约保证金</u>，否则，不予签订合同。采用<u>转账、电汇方式的</u>，由成交供应商在<u>签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户</u>。</p> <p>合同约定服务期（或质量保质期）满且成交供应商完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到成交供应商提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行</p> <p>银行账号：451060305010470003212</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>																								
26	采购代理服务费用	<p>(1) 采购代理服务收费标准：</p> <p>按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号《招标代理服务收费暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534 号文的规定的基准价下浮 20%收取，向成交供应商收取代理服务费用（以下费率未下浮 20%）。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>费率 金额</th> <th>货物 招标</th> <th>服务 招标</th> <th>工程 招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> </tbody> </table>	费率 金额	货物 招标	服务 招标	工程 招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
费率 金额	货物 招标	服务 招标	工程 招标																							
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																							
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																							
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																							
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																							
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																							

		1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	注:采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如:某工程采购代理业务金额为 6000 万元,计算采购代理服务收费额如下: 100 万元×1.0%=1 万元 (500-100) 万元×0.7%=2.8 万元 (1000-500) 万元×0.55%=2.75 万元 (5000-1000) 万元×0.35%=14 万元 (6000-5000) 万元×0.2%=2 万元 合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55 (万元) (2) 采购代理服务费用汇到如下指定账户: 开户名称:广西城建咨询有限公司 开户银行:建设银行南宁锦春支行 银行账号:4505 0160 4783 0000 0080
		5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%	
27	其他规定	<p>1. 本采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定,用供应商法定主体行为名称制作的印章,除本采购文件有特殊规定外,供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标(响应)专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人(负责人)或被授权人亲自在采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为,私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 成交供应商为残疾人福利性单位的,成交结果将同时公告其《残疾人福利性单位声明函》,接受社会监督。</p> <p>4. 接收质疑函方式:接受现场递交或以邮递方式送达的书面质疑 质疑联系部门:广西城建咨询有限公司,联系人:谢宏声,联系电话:18677183636,通讯地址:广西城建咨询有限公司(南宁市金湖路 58 号广西建设大厦三楼)</p>				

# 磋商须知正文

## 一、总则

### 1. 定义

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

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

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

1.8 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

### 2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见磋商须知前附表。

### ★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 政府强制采购资格条件。

3.1.3 其他特定资格条件。（详见磋商须知前附表）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚

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

#### 4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

#### ★5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

#### 6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

#### ★6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

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

(2) 联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

(3) 除磋商须知前附表中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级；

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

#### 7. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见磋商须知前附表。

7.2 供应商应按磋商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

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

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

#### 8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见磋商须知前附表。

#### 9. 政府采购政策支持与其他规定

★9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，应具有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，否则，作无效响应；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有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在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，应分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个清单”的产品，应当优先于只获得其中一项认证的产品。

本项目的详细要求见磋商须知前附表。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见磋商须知前附表。

9.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见磋商须知前附表。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由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。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

## 二、磋商文件

### 10. 磋商文件的组成

10.1 磋商文件由下列文件组成：

#### 第一部分 商务部分

##### 第一章 磋商邀请

##### 第二章 磋商须知

##### 第三章 评审方法及标准

##### 第四章 合同草案条款

##### 第五章 响应文件组成

#### 第二部分 技术部分

##### 第六章 项目采购需求

10.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

### 11. 磋商文件的澄清或者修改

11.1 在磋商须知前附表规定的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。

11.2 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磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11.3 澄清或者修改内容为采购文件的组成部分，对所有领取了采购文件的潜在供应商均具有约束力。

### 12. 偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离,即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

★12.2 除政府采购法律法规相关规定外,磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款),对其中任何一条的负偏离,在评审时将其视为无效响应。

### 三、响应文件

#### 13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容,按磋商文件的要求编制响应文件,并保证所提供的全部资料的真实性,以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料,但应附中文注释,在有差异时以中文为准。

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

13.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

13.5 磋商响应文件应采用书面形式,磋商文件中要求提供电子版的,必须按要求提供。

#### 14. 响应文件的组成(采购人可根据实际情况对以下项目标注★)

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容:

##### 14.1.1 商务部分

★(1)磋商响应声明

★(2)报价一览表

(3)分项价格表

★(4)商务条款偏离表

(5)磋商保证金

★(6)供应商符合资格条件的证明文件

①供应商基本情况表(格式见本采购文件第五章附件 5-1);

②有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件(必须具有,如能够在线查询的材料,请提供国家有关部门规定查询的网址链接, **原件备查**);

③有效的税务登记证(必须具有,如能够在线查询的材料,请提供国家有关部门规定查询的网址链接, **原件备查**);(若已经取得“三证合一”的可不提供)

④供应商响应本项目磋商时上一年度的年度财务报告复印件(如供应商为磋商当年新成立公司的,应提供于公司成立之日后的财务报表), **原件备查**;

⑤磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明(复印件, **原件备查**); 供应商无纳税记录或为新成立公司,应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》(复印件, **原件备查**);

⑥磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦参加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(格式见本招标文件第五章附件 6-2-5)；

⑧特定资格条件：无；

⑨政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括供应商从事磋商货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7)符合政府采购政策的证明材料

(8)磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

(9)供应商认为需提供其他资料

#### 14.1.2 技术部分

(1)服务方案、实施方案及技术方案

★(2)技术响应与偏离表

(3)售后服务承诺

(4)用于本项目人员简历表

(5)磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

(6)其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

★14.3 磋商须知前附表规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

(1)未在磋商须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

14.5 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

14.6 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

#### 15. 报价

15.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见磋商须知前

附表。

#### 16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见磋商须知前附表。

16.2 磋商须知前附表规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 2%的磋商保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。磋商保证金有效期应当与本章磋商须知前附表规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

16.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

#### 17. 磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

#### 18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

#### 19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套

的封口处加盖供应商单位公章或由法定代表人或其授权代表签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

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

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或磋商小组应当拒收。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

★23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 供应商未按照磋商文件规定提交磋商保证金的；

(2) 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

(3) 响应有效期不足的；

(4) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(6) 供应商存在失信记录的：

失信记录是指，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关主体信用记录，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(7) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

24. 澄清

24.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的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。该要

求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

#### ★25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和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，须经采购人代表确认。

25.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 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。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

25.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

#### ★26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应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。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

26.4 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)，符合要求的供应商(社会资本)只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续继续进行。

#### ★27. 最后报价评审

##### 27.1 最后报价计算错误修正的原则

(1)最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

- (2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。
- (3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。
- (4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

#### 27.2 最后报价的价格扣除原则

(1) 节能产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的节能产品的，对节能产品在评审时按磋商须知前附表的规定对其最终报价给予价格扣除或在评审时予以加分。

(2) 环境标志产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的环境标志产品的，对环境标志产品在评审时按磋商须知前附表的规定对其最终报价给予价格扣除或在评审时予以加分。

(3) 对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按磋商须知前附表的规定对其最终报价给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下)，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体最终报价给予扣除。

27.4 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{评审基准价} / \text{评审价}) \times \text{价格分}$$

#### ★28. 综合评审

28.1 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。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

#### 29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目，可以推荐 2 家成交候选供应商。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

#### 30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起 5 个工作日内确定成交供应商。

### 31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目外，在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

### 32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

### 33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

### ★34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

## 五、成交结果信息公布与签订合同

### 35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

### 36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

### 37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照磋商须知前附表的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

37.2 成交供应商没有按照磋商须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

#### 38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。

★38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在磋商须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

#### 六、其他规定

#### 39. 采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

#### 40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和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提出质疑。供应商应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。

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

41. 成交供应商有下列情形之一的，将被列入不良行为记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(5) 其他违反法律法规相关规定的情形。

#### 42. 其他规定

42.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

#### 43. 未尽事宜

43.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

#### 44. 文件解释权

44.1 本磋商文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

## 第三章 评审方法及标准

### 一、评标原则（采用综合评分法）

（一）磋商小组构成：本项目的磋商小组由采购人代表和有关方面的专家组成。成员人数应当为三人以上（含三人）单数。其中，专家人数不得少于成员总数的三分之二。

（二）评审依据：磋商小组将以竞争性磋商文件和响应文件为评审依据进行评审，对供应商的报价、技术、公司综合实力等内容按百分制打分。

（三）评审办法：综合评分法。

### 二、评定方法

对进入详评的，磋商小组将以竞争性磋商文件、响应文件为评审依据，采用百分制综合评分，计分办法（按四舍五入取至百分位）：

#### 1. 价格分.....20分

1、按《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）认定为小型和微型企业提供服务的（以竞争性磋商响应文件提供的符合规定有关证明材料为准），对其最后磋商报价给予7%的扣除，扣除后的价格为评审价，即评审价=最后磋商报价×（1-7%）；大中型企业与小型、微型企业组成联合体磋商，其中小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，联合体最后磋商报价给予2%的扣除，扣除后的价格为评审价，即评审价=最后磋商报价×（1-2%）。

依据《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），在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级（含）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。

依据《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），残疾人福利性单位参加政府采购活动的，视同小型、微型企业。残疾人福利性单位参加政府采购活动时应按格

式提供《残疾人福利性单位声明函》。

除上述情况外，评审价=最后磋商报价。

2、满足磋商文件要求且评审价最低的供应商的评审价为磋商基准价，其价格分为满分。

磋商供应商报价得分 = (磋商基准价/评审价) × 20 分

## 2. 技术因素.....36 分

### (1) 整体运行方案 (满分 9 分)

根据项目需求，制定人员管理、现场管理及业务管理方面的整体运行方案。包括：人员日常管理制度、服务用语规范、业务记录规范、业务转办规范、业务培训制度、知识库运维制度、应急处理预案等各项制度规范进行评价，以下各项不重复计分：

①响应文件中未提供符合本项目需求的整体运行方案或内容不齐全、不可行的、无针对性的，得 0 分。

②供应商提供了制度规范，但内容不完整，且管理制度不完善，无应急处理预案，得 3 分；

③供应商提供了制度规范，基本内容不缺失，有必要的绩效管理及现场管理制度，得 6 分；

④供应商提供了制度规范且内容完整，各项管理制度完备，绩效管理及现场管理科学合理，有应急处理预案且准备充分，同时满足，得 9 分。

### (2) 技术方案 (满分 9 分)

依据项目需求，根据供应商提供针对本项目的热线服务方案（包括服务内容、服务渠道、服务方式、服务标准、工作流程等内容）进行扩展，由评委对其方案进行评价，以下各项不重复计分：

①响应文件中未提供符合本项目需求的技术方案或内容不齐全、不可行的、无针对性的，得 0 分。

②供应商提供的方案不完整、渠道单一，服务标准及流程不完善，存在明显不合理的情况出现，得 3 分；

③供应商提供的方案内容基本完整、基本渠道到位、制定了主要服务标准及基本流程，得 6 分；

④供应商提供的方案内容完整、设计合理、渠道丰富、标准明确、

流程清晰、主要服务标准及流程科学合理，得 9 分。

### **(3) 质量保障方案（满分 9 分）**

依据项目需求，根据供应商提供的质量保障方案的合理性、完整性、可行性等方面情况的描述进行评价，以下各项不重复计分：

①响应文件中未提供符合本项目需求的质量保障方案或内容不齐全、不可行的、无针对性的，得 0 分。

②供应商提供了质量保障方案，且质量保障方案合理，但方案内容并不完整，得 3 分；

③供应商提供了质量保障方案，且质量保障方案合理，且方案较为完整，得 6 分；

④供应商提供了质量保障方案，且质量保障方案合理，且方案较为完整，项目质量保障方案可行性强，得 9 分。

### **(4) 培训方案（满分 9 分）**

由评委依据项目需求，根据供应商提对招聘的坐席人员制定上岗培训方案（包括基本服务技能培训、基本礼仪培训，沟通技巧培训、税费业务等专业培训），并在此基础上开展日常工作岗位培训进行评价，以下各项不重复计分：

①. 供应商一个月提供 2 次专项培训，2 次分组培训，每月制定培训方案和情况记录，得 3 分；

②. 供应商一个月提供 3 次专项培训，3 次分组培训，每月制定培训方案和情况记录，得 6 分；

③. 供应商一个月提供 4 次专项培训，4 次分组培训（其中不少于 2 次服务规范培训），每月制定培训方案和情况记录，得 9 分。

服务方案（或实施方案、技术方案）中未对本项目培训方案提出把握及理解情况进行描述的不得分。

## **3. 履约能力……………44 分**

### **(1) 运维人员配备分。（满分 9 分）**

对供应商拟投入团队方案进行评价，以下各项不重复计分：

①. 供应商建立的人员配备或团队建设方案，响应项目需求的得 3 分；

②. 供应商建立的人员配备或团队建设方案，响应项目需求，且

驻场人员具备类似项目经验的得 6 分；

③. 供应商建立的人员配备或团队建设方案，在响应项目需求基础上，配备驻场人员数量、及驻场人员具备类似项目经验均优于项目需求的得 9 分；

供应商建立的人员配备或团队建设方案未响应项目需求的不得分；驻场人员类似项目经验证明（相关类似案例参与证明材料）需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明，新入职人员应出具相关单位的工作证明或人员签署的工作合同和社会保险参保缴费证明材料。

### **(2) 人员资质分（满分 10 分）**

根据供应商拟投入人员具有财税相关专业资质证书的情况进行评分。拟投入项目实施人员具有初级会计职称的每一个得 1 分；拟投入项目实施人员具有中级会计职称的每一个得 1.5 分；拟投入项目实施人员具有高级会计职称的每一个得 2 分；满分 10 分。（一人多证不重复计分，且以最高级别计分，需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明，新入职人员应出具相关单位的工作证明或人员签署的工作合同和社会保险参保缴费证明等证明材料。因新冠肺炎疫情影响缓交社保费的，需提供单位缓交社保费的文书材料，并附上应征明细账）

### **(3) 供应商行业资质分（满分 9 分）**

供应商拥有有效期内的质量管理体系认证（ISO9001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000）、信息安全管理体系统认证（ISO27001）的，每项得 3 分，满分 9 分。

### **(4) 供应商的类似项目成功案例分（满分 16 分）**

根据类似项目进行评价：根据供应商 2017 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）承接的类似项目的经营业绩的有效证明文件进行评价，有效证明文件包括该业绩的：采购合同文本复印件（同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）。每个有效业绩得 2 分，本项最多得 16 分。供应商须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分。

**注释：**以上评分因素中，类似项目是指为政府部门提供信息化系

统运行维护项目。

4. 总得分=1+2+3。(各项评分分值计算保留小数点后两位, 小数点后第三位“四舍五入”)

### 三、成交候选供应商推荐原则

(一) 磋商小组应当根据综合评分情况, 按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商, 并编写评审报告。评审得分相同的, 按照最后报价由低到高的顺序推荐; 若仍相同的, 按照项目技术因素优劣顺序推荐。采购人应按排序从高到低的原则确定成交供应商。

(二) 成交供应商拒绝签订政府采购合同的, 采购人可以按照前款规定的原则确定其他候选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。

### 四、特别说明

(一) 磋商小组认为, 某供应商的响应报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本, 有可能影响质量和不能诚信履约的, 应要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明, 并提交相关证明材料, 否则, 磋商小组可以取消该供应商的成交候选资格, 按顺序由排在其后面的供应商递补, 以此类推。

(二) 以上评审内容需要提供材料的, 除必要的原件核对外, 供应商如能够在线查询的材料, 请提供查询网址链接, 可以不用同时提供纸质材料。

## 第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

合同类别：技术服务类

# 政 府 采 购 合 同

(年 度\_\_\_\_\_)

项目名称：

合同编号：

甲方(采购人名称)：\_\_\_\_\_

乙方(供应商名称)：\_\_\_\_\_

签 订 日 期：        年        月        日

## 一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

### 1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标（响应）文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

### 2. 合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

### 3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为\_\_\_\_\_年，合同单价为\_\_\_\_\_元/年（月），合同总金额为人民币\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

### 4. 合同签订地

广西壮族自治区\_\_\_\_\_市

### 5. 合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

## 二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人：            电话： 甲方开户银行名称： 账号：
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人：            电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务时间、履行期：____年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕，具体时间从____年____月____日起至____年____月____日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标（成交）供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： ■ 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60 %；服务期满，由采购人组织验收，根据验收情况支付合同金额 40% 的服务费。 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开给甲方，甲方在收到付款申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。 <b>备注：该付款方式缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制定。</b>
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 2 %，金额为人民币（大写）____元（¥_____）（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 <b>备注：该项缴纳是否缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制定。</b>

10	<p> 违约金约定: 1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的, 按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的, 每逾期一天, 按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。</p> <p> 损失赔偿约定: 按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
11	<p>误期赔偿费约定: 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务, 甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收, 直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。</p>
12	<p>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。</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式: 首先通过双方协商解决, 协商解决不成, 则通过以下途径之一解决纠纷 (请在方框内画“√”选择):</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p> 向人民法院提起诉讼</p>

### 三、合同通用条款

#### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，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 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

#### 2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，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 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

#### 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、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

#### 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硬软件、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露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3) 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；

(4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5) 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. 服务质量保证

6.1 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。

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

6.3 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。

## 7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。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。

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，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

## 8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

## 9. 违约责任

### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标(响应)文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方

以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后10日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后10日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟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价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过30日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

## 9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

## 10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、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。

10.3 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. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

#### 12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

#### 13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

#### 14. 违约终止合同

14.1 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，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统

发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统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，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度（12个自然月）内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，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终止的部分。

#### 15. 破产终止合同

15.1 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。

15.2 该终止协议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。

#### 16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

#### 17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

#### 18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

#### 19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

## 20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

## 21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

## 22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标(响应)时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中,如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务,乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录,并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

#### 四、合同补充条款（双方据实商定）

#### 五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（供参考）。

##### （一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

##### （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

##### （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

##### （四）采购需求（与采购文件一致）

## (五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

### 政府采购合同验收书（初验或终验）

根据\_\_\_\_\_（合同名称）（合同编号：\_\_\_\_\_）的约定，合同甲方对本合同进行了验收，验收情况如下：

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)：			乙方(签字或盖章)：	

(六) 政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金（或质量保证金），期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金(或质量保证金)人民币(大写)_____（¥_____）退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称： 开户银行： 帐    号： 联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章： 年    月    日</p>
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金或质量保证金及退付金额）
	<p>联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">采购人签章 年    月    日</p>

# 第五章 响应文件组成

## 第一部分 商务部分

### 一、磋商响应声明

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

附件 1—2 法定代表人授权书(授权代表参加磋商)

附件 1—3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托磋商)

### 二、报价一览表、分项价格表

附件 2—3 报价一览表(服务类)

附件 2—4 分项价格表(服务类)

附件 2—5 最终报价承诺书

### 三、商务条款偏离表(格式附后)

### 四、磋商保证金

### 五、供应商的资格证明材料

(一)附件 5—1 供应商基本情况表(格式附后)

(二)参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 5—2—1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 5—2—2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)；

附件 5—2—3 供应商上年度财务状况报告复印件(如供应商为新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表)、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

附件 5—2—4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)；

附件 5—2—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的书面声明；

附件 5—2—6 无不良信用记录承诺函(磋商文件要求由供应商自行查询信用记录的提供)。

(三)附件 5—3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(四)附件 5—4 联合体协议(格式附后)

### 六、提供符合政府采购政策的证明材料

(一)附件 6—1 中小企业声明函(格式附后)

(二)附件 6—2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规要求的其他证明材料

### 七、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料

### 八、供应商认为需提供的其他资料

## 第二部分 技术部分

### 一、服务方案、实施方案及技术方案

### 二、技术响应与偏离表

### 三、售后服务承诺

### 四、用于本项目人员简历表

### 五、磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

### 六、其他资料

## 第一部分 商务部分

### 一、磋商响应声明

#### 磋商响应声明

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了\_\_\_\_\_ (项目名称)的竞争性磋商文件(项目编号: \_\_\_\_\_)的全部内容, 知悉参加竞争性磋商的风险, 我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本\_\_\_\_\_份和副本\_\_\_\_\_份, 电子响应文件\_\_\_\_\_套, 并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则, 愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定, 保证在获得成交资格后, 按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

附件 1-1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

附件 1-2: 法定代表人授权书(授权代表参加磋商)

附件 1-3: 授权委托书(自然人提供)

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用投标(响应)专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

法定代表人身份证明复印件
--------------

附件 1-2

**法定代表人授权委托书(授权代表参加磋商)**

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)  
\_\_\_\_\_ (供应商名称)的法定代表人(姓名、职务)授权\_\_\_\_\_ (磋商代表姓名、职务)为本公司的磋商代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称)磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

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

授权代表身份证明复印件
-------------

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或签章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

说明：授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

**授权委托书(格式二)(适用于自然人磋商)**

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)

我 \_\_\_\_\_ (姓名) 系自然人，现授权委托 \_\_\_\_\_ (姓名) 以本人名义参加 \_\_\_\_\_ (项目名称) 的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、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

二、报价一览表及分项价格表  
附件 2-3

报价一览表  
(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期限	
4	...	
	备注	

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

**分项价格表**  
(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

金额单位: 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			
7			
8			
总计		大写: 人民币_____元 小写: ¥_____	

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用投标(响应)专用章的, 与公章具有相同法律效力。

**最终报价承诺书**  
(第\_\_\_\_次报价书)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

项目包号: \_\_\_\_\_

供应商名称	
磋商范围	第____包
最终报价 (详见备注说明)	第____包 人民币大写: _____
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字:

年 月 日

注: 本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写, 请加盖公章后带至磋商现场备填(不需装订在响应文件内)。考虑磋商报价的方便, 供应商在填写最终承诺报价后, (第一次报价—最终承诺报价)除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值(特定分项优惠除外)。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

包号:

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

#### 四、磋商保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

#### 保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：采购人或采购代理机构

我方为\_\_\_\_\_ (项目名称)(项目编号：\_\_\_\_\_)递交保证金人民币\_\_\_\_\_元(大写人民币\_\_\_\_\_元)已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称：

开户银行：

开户账号：

供应商(公章)：

地址：

项目联系人：

电话(手机)：

汇款单或转账凭证复印件

五、供应商的资格证明材料

附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

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			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 5-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件  
(示例略)

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)  
(示例略)

附件 5-2-3 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明  
(示例略)

备注：1.提供的财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表)  
2.提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件。

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)  
(示例略)

附件 5-2-5

参加政府采购活动前三年内在经营活动中  
没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

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

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明： 授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

### 无不良信用记录承诺函(供应商自行查询适用)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺,我单位无以下不良信用记录情形:

- 1.被人民法院列入失信被执行人;
- 2.被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
- 3.被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
- 4.不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照磋商文件中磋商须知前附表规定进行了查询。我单位承诺:合同签订前,若我单位具有不良信用记录情形,贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同,所有责任由我单位自行承担。同时,我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

供应商名称(盖公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用投标(响应)专用章的,与公章具有相同法律效力。

附件 5-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

## 联合体协议

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)项目的磋商。现就联合体磋商事宜订立如下协议:

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磋商文件编制活动,代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示,并处理与磋商或成交有关的一切事务;联合体中标或成交后,联合体牵头人负责合同订立和合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照磋商文件的各项要求,递交磋商文件,参加磋商,履行成交义务和成交后的合同,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。授权用投标(响应)专用章的,与公章具有相同法律效力。

六、提供符合采购政策的证明材料  
附件 6-1

### 中小企业声明函

本单位郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)的规定，本单位为\_\_\_\_\_ (请填写：中型、小型、微型)企业。即，本单位同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)规定的划分标准，本单位为\_\_\_\_\_ (请填写：中型、小型、微型)企业。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(公章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

注：1.填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)和《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暂行办法〉的通知》(财库〔2011〕181号)相关规定。

2.授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 6—2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件(均需要加盖供应商公章)。

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件(均需要加盖供应商公章)。

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。

4. 未按上述要求提供、填写的，磋商时不予以考虑。

(示例略)

七、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料  
(示例略)

八、供应商认为需提供其他资料  
(示例略)

## 第二部分 技术部分

### 一、服务方案、实施方案及技术方案的

#### 服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

#### 实施方案

(示例略)

#### 技术方案

(示例略)

## 二、技术响应与偏离表

### 技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	项目名称	规格	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用投标(响应)专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 三、售后服务承诺

(示例略)



五、磋商标的物符合磋商文件规定的证明文件  
(示例略)

备注：提供第二章“磋商须知前附表”和第六章“项目采购需求”要求(包括磋商标的物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件。

六、其他资料  
公章授权书(如有)

### 公章授权书

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)：  
\_\_\_\_\_ (供应商名称) \_\_\_\_\_，中华人民共和国合法企业，法定地址：  
\_\_\_\_\_。在参与\_\_\_\_\_ (项目名称)(项目编号)\_\_\_\_\_竞争性磋商活动中，我公司授权投标(响应)专用章在此次活动中代为公章使用。

投标(响应)专用章所签署的磋商文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律效力。

投标(响应)专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标(响应)专用章：\_\_\_\_\_ (盖章)

供应商公章：\_\_\_\_\_ (盖章)

供应商法定代表人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日期： 年 月 日

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 自然人电子税务局扣缴端 派驻 12366 技术支持服务项目需求

##### 一、项目概述

(一) 项目名称：自然人电子税务局扣缴端派驻 12366 技术支持服务

(二) 项目建设背景

按照党中央、国务院要求，为加快推进个人所得税改革，税务总局在金税三期个人所得税征管系统的基础上，进行自然人税收管理系统（个人所得税部分，以下简称“ITS”）项目建设。目前系统已经在全国范围内进行部署及推广。

自 2018 年 6 月中旬以来，国家税务总局网络安全和信息化办公室陆续下发了《国家税务总局网络安全和信息化办公室关于做好自然人税收管理系统推广上线准备工作的通知》（以下简称 144 号文）和《关于做好个人所得税系统扣缴客户端软件部署工作的通知》（以下简称 150 号文），以及一些配套督办的函件等。文件要求在全国范围内高规格、严要求地开展自然人税收管理系统推广上线准备工作。

本次自然人税收管理系统推广上线所涉及的扣缴义务人和自然人数量多、范围广。

自然人电子税务局扣缴端是自然人税收管理系统的重要组成部分。为了保证广西广大扣缴义务人能够熟练掌握自然人电子税务局扣缴端的业务功能、具体操作，并能够方便地就使用中存在的疑问获得专业的咨询服务，需要对自然人电子税务局扣缴端咨询服务项目进行采购。

(三) 项目成效

1. 增加纳税人沟通渠道，减少纳税人 办税时间；

2. 及时专业解答纳税问题降低投诉;
3. 将沟通渠道拓展到互联网+模式,降低纳税人沟通成本,提供办税满意度。

## 二、需求分析

国家税务总局自然人税收管理系统(个人所得税部分)软件升级完善项目(以下简称:ITS 项目)从 2018 年 10 月 1 日开始分阶段陆续上线,于 2019 年 1 月 1 日在全国全面上线。ITS 上线后,在金三个税系统基础上拓展了自然人端(包括 Web 端和 APP 端)。ITS 满足我区广大个人所得税扣缴义务人、自然人纳税人进行个人所得税新税制业务办理和管理需要。

自然人电子税务局扣缴端是自然人税收管理系统的重要组成部分。为了保证广西广大扣缴义务人能够熟练掌握自然人电子税务局扣缴端的业务功能、具体操作,并能够方便地就使用中存在的疑问获得咨询服务,对纳税人进行如下服务:

### (一) 电话咨询技术支持采购需求

1. 自然人电子税务局扣缴端问题解答。3 个专家型人工坐席派驻区局 12366,为用户提供疑难问题解答服务,指导和帮助用户解决在自然人电子税务局扣缴端使用方面出现的相关问题。

2. 远程协助。对电话咨询无法解决的应用软件问题,提供远程协助服务。

3. 软件升级指导。负责自然人电子税务局扣缴端版本升级、验证工作。按照总局要求的时间节点完成升级工作,编制或修订操作手册。

4. 个税业务咨询受理。对用户提出的个税业务问题进行记录,转交给相关业务部门处理,跟踪转办事宜的解决进度,联系提交问题的用户,负责转办事宜的反馈工作。

5. 邮件问题处理。用户可以采用电子邮件、传真等方式提出的咨询、意见、建议和一般性求助,咨询坐席对受理问题的解决情况进行跟踪服务。

6. 满意度调查。对客户端用户满意度进行回访调查。电话咨询服务坐席具有录音功能,电话咨询服务满意度不低于 90%。

7. 投诉处理。设立专门投诉热线受理用户的投诉,由专人接听。用户也可以采用电子邮件、传真等方式对咨询坐席解答的内容提出建议、批评、投诉,质量管理员对受理问题的解决情况进行跟踪服务。

8. 服务数据统计分析。根据来电内容对数据进行不同处理,并归纳、记录、整理分析,对于典型的内容形成知识库以便改进工作、共享知识;对反映的普遍

问题以及有代表性的特殊问题专门分析调研，提出建议；

9. 服务报告。出具咨询服务的分析报告，包括咨询量，常见问题，改进方案等内容，保障个税客户端的正常运行。

10. 疑难问题整理。收集整理个税疑难问题供 12366 咨询人员学习。

11. 专业化培训。定期组织对现场 12366 咨询人员的专业化培训（含问题解答、系统操作等），持续提升 12366 咨询人员的业务能力与技术水平。

12. 远程专家团队支持服务

（1）业务技术支撑。

为 12366、办税服务厅和年度汇缴服务专区的一线人员提供技术保障，支持纳税服务一线的工作。

（2）受理现场人员转入问题。发挥专家团队优势，建立专业平台及管理流程，及时受理现场专家团队无法解答、解决的难点问题。由总部专家团队解答、解决。

（3）建立专家服务沟通渠道。

发挥网络优势，建立专家服务沟通渠道，配备专家团队与现场服务人员共同交流，通过总部专家解答和服务人员互帮互助、相互借鉴，提升本地区个税保障能力。

（4）高端技术支持、复杂数据分析。

除日常保障性支持以外，还可以提供高端支持，包括根据本地实际情况提供客户端数据迁移的技术方案。对于复杂的数据统计分析需求，可以由远程专家团队提供数据分析技术支持。

13. 人员要求。由系统运维服务商提供 3 人（1 个技术员+2 个话务员）为纳税人提供《自然人电子税务局扣缴端》电话热线咨询服务。

14. 运维时间：该系统运维服务时间为 1 年，实行按年验收结算。

（二）网络在线咨询采购需求

通过采购自然人电子税务局扣缴端网络在线咨询服务，为广西扣缴义务人操作人员提供及时、方便、有效的服务渠道，在线解答操作人员在自然人电子税务局扣缴端使用中的疑点、难点问题，为操作人员提供权威、高效的个税相关知识服务。

1. 网络在线咨询。在工作日内，提供人工在线咨询，主要负责解答纳税

人和扣缴义务人在使用自然人电子税务局扣缴端时遇到的相关问题。其任务包括受理纳税人及扣缴义务人用户在线提出的咨询、意见、建议、批评、投诉和一般性求助，同时对受理问题的解决情况进行跟踪服务。

在非工作时间，以机器人智能问答的形式，为扣缴义务人提供咨询服务。

在线咨询服务人员即时受理用户在线提交的各种问题，实事求是、高效快捷地进行办理和解答。在服务时使用礼貌用语进行解答，并做好记录工作。

2. 热点问题。服务商应根据在线咨询内容进行不同处理，并归纳、记录、整理。就其中咨询量大的问题，应整理提供标准答案，并通过“热点问题”的形式进行展示，供广大扣缴义务人学习掌握，以提高其使用自然人电子税务局扣缴端的熟练程度。

3. 个税必学。提供“个税必学”服务，为广西扣缴义务人提供学习个税业务知识的渠道。“个税必学”主要为个税相关的学习课程，主要以视频的形式呈现。

扣缴义务人点击相关学习视频链接后，可方便地使用默认浏览器打开“个税必学”相关内容页。

4. 咨询中心。提供“资讯中心”服务，为广西扣缴义务人提供和个税相关的实时资讯。“资讯中心”主要为当前最新的税局要闻、业务点评、业务风险等相关内容。

扣缴义务人点击相关内容链接后，可方便地使用默认浏览器打开“资讯中心”相关内容页。

5. 知识查询。提供“知识查询”服务，为广西扣缴义务人提供个税相关的学习知识点。“知识查询”主要为个人所得税业务的具体知识分类，包括：政策法规（中央、地方）、各类分项所得解读、税收减免优惠、征收管理等。。

扣缴义务人点击相关内容链接后，可方便地使用默认浏览器打开“知识查询”相关内容页。

6. 服务管理。运维服务商制定在线咨询管理实施办法、首次受理负责制等规章制度并报采购人审核。组织内部咨询服务人员培训，考核上岗。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。建立问题解决的协调机制和反馈机制。

7. 服务监督。运维服务商监督在线咨询服务工作情况，每月出具在线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，保障在线咨询

服务的正常运行。

#### 8. 远程专家团队支持服务

(1) 受理在线人员转入问题。发挥专家团队优势，建立专业平台及管理流程，及时受理现场专家团队无法解答、解决的难点问题。由总部专家团队解答、解决。

(2) 建立专家服务沟通渠道。

发挥网络优势，建立专家服务沟通渠道，配备专家团队与在线咨询服务人员共同交流，通过总部专家解答和服务人员互帮互助、相互借鉴，提升本地区个税保障能力。

#### 9. 人员要求

由系统运维服务商提供 3 人（1 个技术员+2 个咨询员）为用户提供在线咨询。运维服务商提供的在线咨询人员应具备个税业务知识，以及自然人电子税务局扣缴端相应的软件技能。

运维服务商应有科学合理的培训和管理体系，以确保服务人员提供高质量的服务。

#### 10. 服务方式

在工作时间，提供服务人员，为扣缴义务人提供人工在线咨询。

在非工作时间，以机器人智能问答的形式，为扣缴义务人提供咨询服务。

#### (三) 信息安全保密要求

1. 必须严格遵守局方的安全保密制度

2. 支持人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

3. 技术人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。

4. 技术支持运维服务公司须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。

5. 技术人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

#### **（四）投入技术人员**

1. 本项目要求 3 个专业人工坐席和 3 个专业在线咨询坐席，合理配置人员。

2. 人员能力要求：

业务方面：财税相关专业，具备初级、中级会计职称，熟练税务知识，熟悉个人所得税申报表，熟悉个税申报表表内及表间关系。

专业技术方面：熟练使用 Word、Excel 等办公软件，掌握 SQLserver 数据库技术。

3. 服务商应建立科学合理的培训和管理体系，确保项目服务人员具备自然人电子税务局扣缴端系统的软件操作业务技能，熟练掌握各个软件的使用方法，熟悉常见问题的处理办法。同时还应学习相关个人所得税政策法规，具备相应的基础业务知识。

4. 服务商应对上岗人员进行服务礼仪以及沟通技巧等培训，并加强咨询员个人修养的培养，通过个人素质体现优质的纳税服务。

#### **（五）服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准等。**

1. 服务时间：签订合同起一年。

2. 服务地点：广西南宁市指定场地

3. 服务期限：1 年

4. 服务方式：3 人专业人工驻场（1 个技术员+2 个话务员）和 3 个专业远程在线咨询（1 个技术员+2 个咨询员）

5. 服务要求

（1）服务商应制定相关制度规范，主要包括人员日常管理制度、服务用语规范、业务记录规范、业务转办规范、业务培训制度、知识库运维制度等。

（2）解答来电人咨询问题应以准确、高效、规范为原则，用语礼貌，用心倾听，解答准确，并做好业务记录。

（3）服务商应建立知识库，收集整理各类操作手册、热点问题等内容，咨询员根据来电内容按规定进行不同业务处理，对于典型的问题应整理完善知识库。

（4）对普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合

理化建议。

(5) 服务商应通过实时评价，事后回访等方式对用户满意度进行回访调查，了解服务水平，并针对问题开展培训，提高业务水平。

(6) 服务商参与本项目的所有人员应承担保密义务，对涉及非公开税收文件，以及广西壮族自治区税务局要求保密的各类文字、电子资料均不得外传，所有工作人员均需签订保密协议。

#### 6. 验收方式及标准

(1) 验收依据：采购文件、成交供应商的响应文件、磋商时的承诺函、合同及国家有关的质量标准规定，均为验收依据。

(2) 项目服务期结束后，成交供应商提出验收申请。

(3) 项目验收资料要求：成交供应商应当在验收前做好必要准备工作，在合同各阶段服务结束后，提交相关报告等，采购人应当在收到验收申请后5个工作日内开始验收，在验收合格后，签署验收报告并盖章。

(4) 项目验收人员：参加验收的人员包括项目负责部门及相关人、成交供应商项目负责人及具体工作人员。

(5) 验收的一切费用由成交供应商承担。

#### 7. 付款方式

签订合同之日起30日内预付合同总金额的60%；服务期满，由采购人组织验收，根据验收情况支付合同金额40%的服务费。