

公开招标文件

采购项目编号：GPCGD24C500FG031F

采购项目名称：国家税务总局广州市税务局 12366 咨询服务外
包项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2024 年 4 月 29 日

温馨提示

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准）

- 一、 本中心项目全面由网上获取采购文件，不设线下售卖采购文件，请登录广东省政府采购中心网站(http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html)按要求获取采购文件。
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件递交截止时间之前 30 分钟内。
- 三、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 四、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 五、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望获取了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 六、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 七、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。

总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家税务总局广州市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局广州市税务局 12366 咨询服务外包项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD24C500FG031F

二、采购项目名称：国家税务总局广州市税务局 12366 咨询服务外包项目

三、采购预算：3337.2 万元/年，服务期：2 年。

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求、需要落实的政府采购政策）

统一使用国家信息产业部核批的全国税务机关特服号 12366，向广东省内纳税人缴费人开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询服务，其中自动语音咨询提供全天候 24 小时服务，人工坐席和网络咨询在正常工作时间（5×8 小时）提供人工接听和网络在线服务。主要服务范围为：税费咨询、投诉举报、税费法规查询、办税指南查询、自动语音留言回拨、满意度回访评价等。

本项目属于服务类项目，非专门面向中小企业采购，中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业。

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等。

本项目不接受联合体投标。

五、投标供应商资格：

1. 供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标/报价的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。投标时提供以下 2 种证明材料之一：

a. 2022 或 2023 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；

b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

（3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）

（4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

(5) 供应商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(可参照投标函相关承诺格式内容)。重大违法记录, 是指供应商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。(根据财库〔2022〕3号文, “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)

(6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件(可参照投标函相关承诺格式内容)。

2. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单; 不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)查询结果为准, 如相关失信记录已失效, 投标人需提供相关证明资料)。

3. 前期为本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, 不得参加该本次采购活动。

4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得同时参加本采购项目投标。

5. 已按要求获取本项目采购文件。

六、符合资格的投标供应商应当在2024年4月29日起至2024年5月9日期间到广东省政府采购中心网站获取采购文件。(供应商网上获取采购文件须知: 供应商可登录我中心网站供应商报名系统(http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html), 办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的获取采购文件时间内在该系统内选择需要获取采购文件的项目公告, 填写好报名表后即视为已在规定时间内按要求获取了本项目采购文件。)

七、投标截止时间: 2024年5月20日09时30分00秒(北京时间)

八、投标文件递交地点: 广州市越华路112号珠江国际大厦三楼309室

九、开标时间: 2024年5月20日09时30分00秒(北京时间)

十、开标地点: 广州市越华路112号珠江国际大厦三楼309室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人: 胡工/龙工/王工

电话: 020-83186839/83187196/83187191

联系地址: 广州市越华路112号珠江国际大厦3楼

邮编: 510030

邮箱：sczx3@gd.gov.cn

采购人联系人：许小姐

电话：020-83637062

联系地址：广州市人民北路 779 号（国家税务总局广州市税务局纳税服务和宣传中心）

广东省政府采购中心

2024 年 4 月 29 日

第二部分 用户需求书

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

★投标人必须承诺，如服务期限或预算金额任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★投标人必须承诺，理解并同意“服务期限内如因相关法律法规等政府规范性文件要求，税收征管改革发展需要，机构撤并、改革等原因采购人有权单方面终止合同，支付实际发生服务期间费用”（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

一、项目概述

以建设全国税务系统咨询服务标杆为总目标，立足于为纳税人缴费人提供规范、标准、高效、便捷的专业化税费咨询服务，充实话务资源，确保及时响应咨询需求，由国家税务总局广州市税务局提供工作场地、办公家具及电脑设备，以及相关配套的办公费用等，通过政府购买咨询外包坐席方式开展 12366 咨询服务外包项目，向广东省内纳税人缴费人提供涉税税费咨询服务，实现体系化管理、高效化运营，建立多维度服务体系，强化大数据运营分析和智能化服务，充分研判人工智能新型技术的发展，进一步提升纳税缴费服务的深度和广度，不断提高 12366 纳税缴费服务热线的服务效能，全面提升纳税人缴费人满意度和获得感。

二、项目要求

（一）总体要求

统一使用国家信息产业部核批的全国税务机关特服号 12366，向广东省内纳税人缴费人开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询服务，其中自动语音咨询提供全天候 24 小时服务，人工坐席和网络咨询在正常工作时间（5×8 小时）提供人工接听和网络在线服务。主要服务范围为：税费咨询、投诉举报、税费法规查询、办税指南查询、自动语音留言回拨、满意度回访评价等。

（二）服务期限

1. 本项目服务期限为 2 年，每 12 个月为一个服务年度，预算为 3337.2 万元/年，次年预算以财政下达为准。

2. 首年服务期满 10 个月进行考核，考核通过后，方可续签次年合同。如中标人未能通过考核或因国家政策调整、业务实际需求发生变化等因素导致需要停止本项目的，采购人可不再续签次年合同并无须为此承担任何违约责任，中标人对此不得有任何异议。

（三）咨询外包人员要求

1. 总体要求

★（1）达到采购人上线承接话务标准的咨询外包人员 270 人，其中坐席人员 265 人，

数据分析专员 5 人（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式，函中须清晰明确上述人员岗位、数量）。实际工作中根据改革和业务需求，可能适当减少咨询外包人员及合同的对应金额。

★（2）中标人在同等条件下，应优先录用愿意留任的咨询外包人员。（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★（3）上述人员要求签订合同之日起，最长 7 天内需配备到岗（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

2. 主要工作内容

咨询外包人员按国家税务总局 12366 纳税缴费服务热线的相关管理规定提供专业化服务，包括但不限于：

税费咨询：解答纳税人缴费人向 12366 纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。

投诉举报受理：受理纳税人缴费人认为税务机关和税务人员在纳税服务过程中，未按规定要求提供相关服务而进行的投诉，受理对偷逃骗税等违反税法行为的举报，受理对税务机关及其工作人员违法违纪行为的举报。

意见建议受理：受理纳税人缴费人对税务机关纳税服务、税收执法等各方面工作提出的意见建议。

涉税调查：通过 12366 纳税缴费服务热线开展满意度调查、行风评议、意见征集等活动，通过电话抽查回访等方式配合省局了解对各级税务机关工作开展情况。

需求收集：在为纳税人缴费人提供各类服务过程中，收集纳税人缴费人需求，并按规定归集、分析、传递。

电话回呼：通过人工主动呼出的方式向纳税人缴费人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

数据分析：针对运营数据进行采集和分析，输出多维度运营报表；深入挖掘纳税人缴费人来电信息，形成专项分析，对纳税人缴费人行为及需求进行评估，优化和完善服务流程等。

智能化服务：运用智能化手段，实现 12366 热线服务水平和项目管理水平的提升。

采购人要求的其他工作事项。

3. 服务时间

咨询外包人员在正常工作时间（工作日 8:30-12:00，14:00-17:30）提供人工接听服务。如因为税务总局和省税务局特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工接听服务，或者对外工作时间变动，由中标人配合提供对应服务，采购人不另外支付费用。

4. 咨询外包人员招聘要求

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、

到岗及时。咨询外包人员须经采购人考核验收合格方可入职，采购人有权要求撤换不合格的人员。

(1) 坐席人员基本要求:

①取得大专以上学历或以上，要求坐席人员具备的相关专业范围包括:财务会计、税收、管理、计算机、法律相关专业;

②汉字录入速度不低于 80 字/分钟;

③具有良好的税收基本业务知识及计算机知识;

④具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力;

⑤身体健康;

⑥普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅。

(2) 数据分析专员基本要求:

①本科或以上学历，统计、财会、计算机等专业，有政务类服务热线工作经验者优先;

②熟练掌握华为数据统计系统操作，精通熟练 office 办公软件，具备 SQL、Python、R、SPSS 等工具进行数据分析者优先;

③学习能力和适应能力强，能快速掌握新的技术;

④沟通能力良好，能够较好地进行部门间的沟通。

(四) 咨询外包人员平滑过渡要求

1. 本项目业务较为复杂，对咨询外包人员的业务能力和技巧要求较高，为确保本项目在交接期间运营管理有序，咨询服务不断档，要求过渡期间的人员需具备快速响应的能力。中标人签订合同后 3 天内提供不少于 180 名具备一年或以上业务服务经验（包括涉税费咨询、涉税费政策解读、涉税投诉举报等），可直接上岗提供咨询服务的咨询外包人员。

2. 12366 热线现有咨询外包人员已具备业务能力，中标人在同等条件下，应优先录用愿意留任的咨询外包人员。

(五) 项目管理团队要求

在本项目咨询外包人员的基础上，需另行配备一名项目总监、一名项目经理及三名项目管理人员，其中项目经理和项目管理人员驻场办公，驻场项目管理团队不得同时兼任其他项目的管理工作。项目管理团队应对项目执行过程进行总体监督、管理，做好与采购人的项目沟通与对接工作，负责协助咨询外包人员心态调整，营造团队凝聚力，有效维护坐席稳定性，控制流失率，协助采购人进行人工智能等方面的趋势研判和相关支撑工作。

1. 项目管理团队总体要求

驻场项目管理团队应熟悉广东 12366 纳税服务工作要求，服从采购人工作安排，要求驻场办公，不得从事与本项目无关事项，如不符合工作要求，采购人有权要求更换同等资质人员。项目运营过程中如需更换项目经理或管理人员，应至少提前 5 个工作日书面向采购人提

出申请，并征得采购人同意。项目管理团队人员与响应一致。

2. 投入本项目的管理团队要求

(1) 项目总监要求（一人）

- ①取得本科或以上学历。
- ②具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，可根据项目需要进行定期项目运营指导。
- ③三年或以上涉税话务咨询管理经验，且同时具备大型呼叫中心管理经验。
- ④具备很强的业务协作能力，负责规划统筹项目，远程指导现场运营，应急事件处理。

(2) 项目经理要求（一人）

- ①取得本科或以上学历。
- ②具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。
- ③一年或以上涉税话务咨询管理经验，且同时具备大型呼叫中心管理经验。
- ④具备很强的业务协作能力。

(3) 项目管理人员要求（三人）

- ①取得本科或以上学历。
- ②较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。
- ③一年或以上涉税话务咨询管理经验。
- ④具备很强的业务协作能力。

(六) 咨询外包人员培训要求

中标人需按照采购人的培训要求，根据人员岗前、岗中等不同时期的培训需求、服务过程出现的业务短板问题，制定进阶式培训计划，建立标准化、专业化、模块化的常态培训业务体系，实现培训精细化管理。

中标人需根据呼叫中心运营的特点，定期对咨询外包人员进行技能考核，以保障有效提升服务水平和质量。

1. 入职前培训：新招聘人员的税费基础理论业务、话务礼仪、沟通技巧、服务意识、情绪压力管理等职业素养课程由中标人负责。12366 热线系统操作方面培训由采购人负责。相关人员须通过采购人考核验收方可入职。

2. 在职培训：中标人应建立完善的日常培训体系，为更好地留住并培养高素质人才，需依据咨询外包人员的在职时间及能力发展分阶段分层级进行培养和能力强化。涉及业务方面的培训可向采购人提出需求，采购人视情况给予支持。

3. 培训效果验收：采购人对中标人的培训效果进行验收，对不合格人员，采购人可要求中标人替换人员。

4. 培训费用：本咨询服务外包项目总费用已含在职人员培训费用，员工入职前所产生的培训费用由中标人承担。

（七）突发应急保障要求

1. 应急机制

为最大限度减少突发事件对 12366 热线正常咨询服务秩序的影响，投标人需根据可能发生的各类影响咨询服务的情况，制定应急方案和应对措施，确保突发事件应对及时有效，咨询服务达到考核标准。

2. 应急话务间

为应对日常突发情况，确保服务不中断，中标人应具备丰富的应急管理经验，制定体系化的应急管理机制，建立应急话务间，配合采购人及时响应、及时解决各类突发事件，保证项目平稳运营。中标人提供符合以下要求的应急话务间，并提供相应证明材料确保其真实性与实效性，保障采购人服务不中断：

（1）场地要求

12366 热线是面向全省涉税费咨询服务热线，是当前纳税人缴费人涉税费咨询的主要渠道。出现突发事件导致服务中断时，为便于省、市局统筹调度、及时响应、现场指挥、资源调配等，把影响降到最低，以最快的速度恢复服务，12366 热线应急话务间选址应实现交通便捷，场地整体宽敞明亮、简洁庄重、安静、通风良好，拥有相应的配套设施，包括门禁系统、监控系统、考勤系统等条件，并且配置的线路、设备、网络及其他软硬件可满足 12366 热线的正常运作，使用总面积原则上不小于 200 m²，可提供 30 个坐席卡座。为了便于管理，应急话务间与国家税务总局广州市税务局办公楼（广州市天河区华夏路 3 号）直线距离应不超出 5 公里（提供电子地图测距）。具体要求如下：

①建筑面积≥200 平方米。

②具备双路市电以及断电保护（提供场地管理方开具的证明），并可保证不低于 2 小时的后备电力供应。

③具备内外网物理隔离（提供图片证明）。

（2）相关配套设施

本项目由投标人自行按要求配套相关人员、设备提供运作服务；相关设备产权归投标人所有。

①工作电脑：配置不低于酷睿 i3/4G，提供三年（上门、备件、人工，费用包含在合同总价内，采购人不再另行支付费用）技术支持与质保服务，可以加载 win7pro 镜像系统。办公电脑 30 台，配置不低于酷睿 i5/4G/500G，配备 win7pro 及以上操作系统。所有工作电脑的显示器要求不低于以下配置：22 寸宽屏液晶显示器，低辐射，横向分辨率不低于 1440。

②耳机：话务间专用耳机，要求配套提供热线服务专用耳机（头戴式或耳挂式、具备降噪功能和听力保护功能）。

③场地具备的设备、网络、安全要求：投标人提供的场地需具备符合项目运行要求的设备和网络，并达到相关安全要求。

(3) 网络建设要求

①专线接入。

②坐席内部工作电脑访问数据中心 12366 纳税缴费服务热线系统，通过数据专线作为介质。

③提供不低于 100M 的数据专线。

④内部局域网络建设要求呼叫中心须按照税务总局网络建设规范，不能出现一台电脑同时连接内部工作网络和外部互联网络的情况。

(4) 应急话务间安全保障要求

为确保安全性建设要求，达到国家税务总局的安全保障要标准，须满足网络架构搭建、网络安全、机房安全、桌面终端等各方面安全技术措施，保证符合税务系统规范和安全策略要求，具体如下：

①具有独立的机房/通讯间，机房进出应有控制措施，网络设备、布线系统、终端等部位进行加固，防止随意对接入设备、安全网关路由器交换机、调线架等设备的物理访问；明确场地管理人员的职责边界、行为规范和安全责任，确保设备的物理安全。

②网络安全设备须放置在独立的机柜内，内部和外部的核心路由器和核心交换机以及相关配套的安全设备须分开到独立的机柜里防止由于线路接入错误导致内外网的网络互通。

投标时，需提供承诺函对应急话务间提供的场地、设施设备、网络配备等内容进行承诺（可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），且需在中标公告发布之日起 10 天内但不晚于上期合同结束前配备所承诺的相关内容，到期无法提供所承诺内容，由此带来的责任由中标人承担，采购人有权不予签订合同。

3. 人才储备要求

投标人制定人才储备计划，建立人才储备库，按本项目要求，针对本项目坐席规模要求，根据坐席人员流失率等情况，制定储备人员培训制度及规范，有计划地培养人才梯队，确保坐席人员规模保持稳定。人才储备计划包含以下内容：

1. 建立人才储备库，用于出现人员流失、突发事件时及时补充。储备人员需按新入职人员标准开展培训，使其具备一定的税费业务基础知识，掌握基本的上线要求（包括接听话术和技巧），当出现坐席缺口时，确保储备人员在 10 天内能通过采购人验收并补充到位，保障项目实施不中断，满足项目用人需求。

2. 制定人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向。

3. 建立育人、用人、留人机制，确保人才用得上，留得住。

4. 建立适当的激励机制，提高咨询外包人员积极性。

（八）人员培训场地配备要求

为适应项目发展、咨询外包人员衔接、业务管理等需求，中标人需配备储备及相关人员培训场地。场地应满足采购人进行培训支撑、培训管理、上岗验收、资料传递、快速响应等实际管理需求，因此选址应与项目所在地（广州市荔湾区人民北路 779 号）直线距离不超出 1 公里，可步行 10 分钟内到达（提供电子地图测距）。并根据采购人服务要求配备培训所需的坐席、电脑、培训桌椅、讲台、音响、培训显示设备、内外网等设施。具体要求如下：

1. 建筑面积 \geq 400 平方米。
2. 具备双路市电以及断电保护（提供场地管理方开具的证明）。
3. 具备内外网物理隔离（提供图片证明）。
4. 与项目所在地的直线距离不超出 1 公里。

目前培训场地网络配备情况如下（投标人响应应不低于）：

序号	项目	备注
1	网络对接	现场网络与采购人业务内网光缆对接，提供 1000M 线路
2	内、外网隔离	现场网络具备内外网物理隔离
3	设备	内外网交换机、路由器分别放置对应独立机柜内
4	卡座接口	卡座是采用双网口建设，并做好辨识标签，区分内外网网口

投标时，需提供承诺函对人员培训场地提供的地点、设施设备、网络配备等内容进行承诺（可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），且需在中标公告发布之日起 10 天内但不晚于上期合同结束前配备所承诺的相关内容，到期无法提供所承诺内容，由此带来的责任由中标人承担，采购人有权不予签订合同。

（九）人员管理要求

中标人负责与劳动中介机构或员工签订劳动合同形成劳动关系，采购人不与咨询外包人员签订劳动合同或劳务合同及购买社保，中标人应遵守国家及广东省内相关劳动法规等规定，为员工缴纳五险一金及相关费用，及时发放员工工资，合法用工，若咨询外包人员产生有关劳动纠纷或社保纠纷，均与采购人无关，由中标人负责。如在管理过程中，咨询外包人员不符合采购人管理要求，采购人可退回该员工，中标人应进行替换。

1. 人员管理规范

中标人须严格遵守采购人的人员管理规范，并根据项目实际开展情况制定相关方案，以持续改进和提升员工管理水平，保障项目服务质量。主要包括：人员行为规范管理、用工制度、人员管理办法、考勤管理、待岗及淘汰管理等。

2. 人员配置保障方案

为确保本项目运行平稳有序，提升投入人力服务效能，投标人需建立完整的服务团队架构、人力配比、人员招聘、人员培训、人员管理等人员配置方案。

3. 人员稳定性保障方案

中标人须制定行之有效的人员稳定性保障方案，确保半年人员流失率不高于 10%。方案包含但不限于人员稳定性保障思路，具体的保障措施（如职业规划，提升培训等），确保团队稳定高效。

4. 人员激励方案

中标人应制定一套科学合理的薪酬标准、绩效考核和星级评定激励方案，相关方案应经采购人同意方可执行。

（十）信息安全要求

1. 数据信息安全保障要求

从信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等方面，建立信息安全保障方案，确保数据信息安全、完整，不外泄。

2. 人员保密要求

中标人应严格遵循采购人各项信息安全及信息保密规定。包括但不限于以下内容：

（1）中标人及其咨询外包人员须与采购人签订保密协议，本项目有关人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于本人在本项目中使用。

（2）中标人需对纳税人缴费人资料采取严格的保密措施，不得将纳税人缴费人资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。

（3）人员安全管理按照采购人网络安全管理有关规定执行。人员签订安全保密协议，提高人员安全保密意识，定期开展安全意识培训，养成良好的信息安全习惯；第三方人员符合安全保密工作要求。对人员录用、调动、离岗、考核、培训教育等几个方面的具体管理要求如下：

①录用前

应明确被录用人员的安全技能要求，在录用过程中依据技能要求进行考察，并对技能考核结果进行记录；对涉及访问关键信息，或者访问处理这些信息系统的工作人员应进行严格的安全背景审核和权限审查；关键岗位人员应当进行特殊的安全审核、权限管理和保密管理，签署安全协议；人员相关的安全事项须包括在工作描述或合同中。

②工作期间

所有工作人员须在开始工作前，亲自签订安全保密协议；须对全体工作人员就税务系统信息安全策略和相关管理规定进行培训，使他们熟悉信息安全的实施并加强安全意识；在对工作人员授权对某项信息技术服务进行访问前，须对他们进行培训，确保他们正确使用相关的信息工具和设备；应根据岗位职责的不同，定期对各个岗位的人员进行不同层面的安全认知和安全技能进行培训；对安全责任和惩戒措施进行书面规定并告知相关人员，对违反违背安全策略和规定的人员进行惩戒。

③调离岗

应严格规范人员调离岗过程，及时调整调离岗人员的所有访问权限；确保指定的继任

者能够从该工作人员处获得与该岗位相关的资料和信息；收回所有系统文档、各种分发物件（身份证件、钥匙、徽章、USB 令牌等）以及借走的 IT 设备（笔记本、U 盘等）。

④转岗

应严格规范人员转岗过程，应分配临时员工的所有访问权限，并定期检查人员变动及权限匹配关系；关键岗位人员应在转岗期间签署保密承诺书。

（十一）关于报价

★1. 为了提高本项目的服务质量，投标人须承诺项目的资金用到实处，确保咨询外包人员应发工资等福利待遇保持相对稳定。截至 2024 年 1 月，咨询外包人员工资、津贴补贴、奖金、五险一金等约为 8500 元/人/月，投标人应参考以往的标准，充分考虑五险一金等政策未来的变化可能，严格遵守国家相关法律法规要求，按时足额缴纳，并如实进行投标报价（投标时需提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

2. 根据工作要求需为员工制作统一的工作服装，由中标人负责提供，采购人不另外支付费用。

（十二）项目需分摊的办公费用

采购人据实将需分摊的办公费用提供给中标人，并根据实际，采用在合同款项中进行直接扣除和中标人自行向第三方公司支付的方式执行（投标时需提供承诺函认可该分摊方式，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

（十三）服务质量监督

1. 项目要求中标人具备呼入客户服务项目运营管理经验，2021 年（含）以来应承担过同类项目案例，中标人在项目实施过程中根据本项目的实际情况给出可能采取的措施和方法等。

2. 中标人应指派负责人，负责落实好服务过程中的人员管理，并由该负责人与采购人进行对接。

（十四）服务报告

1. 中标人应密切监控咨询服务情况，做好质量跟踪、绩效反馈、数据分析、质量提升、沟通协调等工作。

2. 根据采购人需要配合提供本项目相关数据，服务工作结束后需提交总结报告，由采购人进行评估验收。

（十五）服务质量考核

采购人制定考核体系评估中标人项目执行效果，保证咨询外包服务项目整体服务水平持续稳定、提高项目服务质量。

1. 考核内容：

（1）是否按照约定的条款提供了相关服务内容；

（2）是否按采购人要求执行项目运营管理机制，保证咨询服务水平稳步提高。

2. 考核应达到的指标:

(1) **接通率:** 12366 热线月平均接通率不低于 95%。

(2) **平均等待时长:** 月度每通电话的平均等待时长不高于 30 秒。

(3) **坐席在岗率:** 每月坐席在岗率不低于 90%，话务高峰期采购人可根据情况动态调整。

(4) **服务质量:** 接受采购人的质检监督，每月质检答复准确率不低于 90%，服务规范率不低于 90%，质检评分不出现零分电话，以采购人审核通过的质检准确率为准。

(5) **话后满意率:** 每月话后满意率不低于 95%，该项目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。

(6) **话后满意度邀评率:** 每月话后满意度邀评率不低于 80%，该项目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。

(7) **平均通话时长:** 每通电话的通话时长月度平均值不高于 190 秒。

(8) **配合工作情况:** 按采购人要求完成相关工作。

(9) **外部检查评价情况:** 在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分排名中 12366 热线在第 1 至 10 名。

三、项目验收

(一) 验收方式

1. 采购人组织对中标人服务质量等进行考核和验收。

2. 采购人可不定期组织实施考核。由中标人根据项目运营情况或采购人要求制作相关报表数据，以书面方式提交给采购人。如采购人对报表数据有疑义，中标人应对报表数据核实后再度提交。

3. 在服务期结束后进行项目汇总验收。

(二) 服务期结束时验收合格的基本要求

1. 按照采购人要求提供了本项目所有的服务功能与内容；

2. 中标人保证各月考核分值 ≥ 80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；

3. 验收报告应由采购人、中标人经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。

如以上验收均不合格，采购人有权扣除中标人合同总价的 10%，并要求中标人承担因此对采购人造成的实际损失。

具体验收标准如下：

序号	指标项目	分值	目标值	计算公式	计分办法
1	接通率	15	95%	接通率=(人工接听量/转接人工量)×100%	(1) 接通率较目标值每下降 0.1%扣 0.1 分。 (2) 如当日接通率低于 85%，且当日人工接听量高于 14,580 件的，可根据实际情况对当日话务数据予以剔除。 备注：当日人工接听量可根据总局考核要求调整而调整。
2	平均等待时长	10	30 秒	平均等待时长=12366 热线人工语音总等待时长/12366 热线人工接听量	月度平均等待时长每增加 5 秒扣 0.5 分。
3	坐席在岗率	10	90%	坐席在岗率=在岗坐席数量/项目规定人数×100%	月度坐席在岗率较目标值每下降 1%扣 1 分，话务高峰期采购人可根据情况动态调整。
4	服务质量	15	答复准确率：90%	答复准确率=质检正确数量/质检总量×100%	(1) 月度答复准确率较目标值每低 0.5%扣 1 分。 (2) 月度服务规范率较目标值每低 1%扣 0.5 分。 (3) 月度每发生 1 条质检评价分数为 0 分的电话，每 1 条扣 5 分。
		5	服务规范率：90%	服务规范率=服务规范性满分数量/质检总量×100%	
5	话后满意率	10	95%	话后满意率=满意数量/推送评价数量×100% 满意数量=推送评价数量-不满意和非常不满意数量	月度话后满意度较目标值每下降 1%扣 1 分，该项目目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。
6	话后满意度邀评率	10	80%	话后满意度邀评率=已邀请调查数量/应邀请调查数量×100%	月度话后满意度邀评率较目标值每下降 1%扣 1 分，该项目目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。
7	平均通话时长	10	190 秒	平均通话时长=通话总时长/话务量	月度平均通话时长较目标值每上升 10 秒扣 1 分。
8	配合工作情况	5	100%	——	月度考核。及时响应，按采购人要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作不得分。
9	全国满意度评价挂钩考核	10	在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分中 12366 热线排前 10 名。	——	年度考核。在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分排名中 12366 热线排名，如在第 1 至 10 名评价当月不扣分，第 11 名至 20 名评价当月扣 2 分，第 21 名至 30 名评价当月扣 5 分，第 30 名以后评价当月得 0 分。

备注：上述考核标准如国家税务总局有明确要求的，按国家税务总局要求执行。

(三) 其他考核要求

为了确保服务质量不受影响，通过以下措施加强控制：

1. 在发包时，采购人向中标人释明以服务承诺的实现程度作为费用支付的依据，并在合同中明确约定。

月度考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形，直接扣 13 万元，以 26 万为限；月度考核总分值未达到 80 分，且单项指标未出现不得分的情形，每少 1 分，扣 5 万元；月度考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣 25 万元。

2. 如由于中标人原因导致采购人无法采集数据，则按单项指标不得分的情形处理。

3. 出现咨询外包人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形，经采购人核实确认后，按 20 万元/宗扣款。

4. 出现咨询外包人员在服务过程中被服务投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，按 1 万元/宗扣款；通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式、反馈至采购人的专项检查中，因中标人坐席造成不良影响的，按 5 万元/宗扣款；在国家税务总局绩效考核中，出现因中标人坐席人员原因造成投诉或被绩效扣分的，按 15 万元/宗扣款，解释权归采购人所有。

5. 出现因中标人原因引起与本咨询项目相关舆情造成严重负面影响的，经采购人核实确认后，按 15 万元/宗扣款。

6. 半年为一个考核周期，员工流失率不高于 10%，每高于 1%扣 1 万元，如此类推；员工流失率超过 15%的，当期考核加扣 5 万元。员工流失率统计范围为已通过采购人验收的主动提出离职的咨询外包人员。

7. 咨询外包人员总数未达合同要求的，按照缺少人员数量以及项目人员单价进行扣款，具体数据以采购人确认为准。

8. 中标人对项目运营期间所有数据、资料的真实性、完整性负责，如因中标人提供的数据、资料有误，造成采购人在各类检查中出现问题，每个问题点按5万元进行扣款，最高不超过20万元，解释权归采购人所有。

9. 服务执行期间所发生的考核扣款于合同验收结算阶段执行，考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

10. 中标人对考核结果如有异议，可提供佐证材料，经双方协商一致后对考核结果进行校正并应用。

（四）付款方式

本项目一个服务年度的具体付款方式如下：

1. 由采购人根据合同执行情况付款，并按下列程序分七次进行，付款进度及付款条件如下：

（1）第一次付款：在签订合同后，收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；

（2）第二次付款：合同签订后服务期满 1 个月，自收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；

（3）第三次付款：合同签订后服务期满 2 个月，自收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；

（4）第四次付款：合同签订后服务期满 3 个月，自收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；

（5）第五次付款：合同签订后服务期满 7 个月，自收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 12.5%；

（6）第六次付款：合同签订后服务期满 10 个月，自收到中标人发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 12.5%；

（7）第七次付款：服务期结束并经考核通过后自收到中标人发票的 10 个工作日内，采购人应将合同余款扣除考核扣款（考核扣款不得超过合同总价的 10%），以及合同履行期间实际发生的办公分摊费用后的总余额付给中标人，即：总余额=合同余款-考核扣款-合同履行期间实际发生办公分摊费用。

2. 付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

3. 每笔款项支付时，中标人同时向采购人提供与应付款项等额的合法有效的发票（含货物款发票、货物安装费发票及有关服务发票）。若中标人迟延交付发票的，采购人相应顺延付款时间。

4. 若因国家政策或业务实际需求发生变化，导致需要停止本项目，则将按实际工作量比例扣减支付款项或将剩余工作量结转用于其他工作内容，并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

5. 若因改革或实际工作的业务需求发生变化，导致需要调整所需咨询外包人员，采购人将提前 30 个工作日通知中标人，并结合实际情况作如下处理：

（1）续签第二年合同时发生人员数量调整。按照实际所需人数和对应金额重新签订合同。

（2）项目执行期间发生人员数量调整。按照实际所需人数和对应金额签订补充协议。

（投标时需提供针对上述第 4 点和第 5 点（1）（2）的承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

四、其他要求

★（一）投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受采购人相关处罚（投标时提供承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

（二）中标人提供不实承诺的，采购人将上报财政部门，如认定为提供虚假材料谋求中标、成交，追究中标人法律责任。

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购由中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标供应商在收取《中标通知书》前应向集中采购机构交纳采购代理费（以到达集中采购机构开户银行帐户为准），本项目定额收取：186240元。
3. 采购代理费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行帐号以集中采购机构发出的交纳采购代理费通知书中指定的银行帐号为准。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

三、 招标文件

1. 招标文件的构成
 - 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：
 - 1) 投标邀请函
 - 2) 用户需求书
 - 3) 投标供应商须知
 - 4) 开标、评标、定标
 - 5) 合同书文本
 - 6) 投标文件格式
 - 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等
 2. 招标文件的澄清更正
 - 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有已按要求获取招标文件的投标供应商，已按要求获取招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已按要求获取招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。
 - 2.2 投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四、 投标文件的编制和数量

1. 投标的语言

- 1.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。
2. 投标文件编制
 - 2.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。
 - 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
 - 2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
 - 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。
3. 投标报价及计量
 - 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
 - 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。
4. 投标文件的数量和签署
 - 4.1 投标供应商应编制纸质投标文件正本一份和副本七份及电子版一份（须为投标文件正本扫描件），投标文件的纸质副本可采用纸质正本的复印件。每套纸质投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若纸质副本和电子版与纸质正本不符，以纸质正本为准。
 - 4.2 投标文件的纸质正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
 - 4.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
5. 投标文件的密封和标记
 - 5.1 投标供应商应将投标文件纸质正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

- 5.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
- 5.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 5.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

- 1. 投标文件的递交
 - 1.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
 - 1.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
 - 1) 迟于投标截止时间递交的；
 - 2) 投标文件未密封的。
 - 1.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
- 2. 投标文件的修改和撤回
 - 2.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
 - 2.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 1. 询问
 - 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。
- 2. 质疑
 - 2.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：
 - 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少 5 个工作日；已按照要求获取了本项目采购文件的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自按要求获取采购文件成功之日起 7 个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的

请求和必要的证明材料；

- 2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条,捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

- 2.2 质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816；邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn（推荐使用）

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科；

邮编：510030

3. 投诉

- 3.1 投标供应商对采购人或集中采购机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

- 3.2 政府采购监督管理机构名称：国家财政部国库司政府采购监督裁决处

地 址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电 话：010-68513070，68519967

八、 合同的订立和履行

1. 合同的订立

- 1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起10天内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

- 1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆中国政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。中国政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间，作为通报的依据。

2. 合同的履行

- 2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理

由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

- 2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

九、 保密和披露

1. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。
2. 采购人或采购中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。
3. 在采购人或采购中心认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购中心无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

十、 适用法律

1. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

三、评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
2. 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。
3. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
4. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - 4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - 4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - 4.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - 4.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - 4.5 不同投标人的投标文件相互混装；
 - 4.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
 - 2.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，

审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

2.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。

2.4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
分值	90.0 分	10.0 分

3.2 技术商务评审

技术评分项明细及各单项所占分值详见附表三：《技术商务评审表》

3.3 价格评审

3.3.1 投标报价错误的处理原则：

- 1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。
- 3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.3.2 政府采购政策性扶持：

- 1) 承接本项目服务的为小型或微型企业时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值为 15%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_1)$ ；
- 2) 投标供应商为大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对投标供应商报价给予 C_2 的价格扣除（ C_2 的取值为 5%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_2)$ ；（本项目不适用）
- 3) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；
- 4) 接受分包小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不属于本款政府采

购政策性扶持范围；（本项目不适用）

- 5) 本条款中 1) 2) 两种修正原则不同时使用。符合中小企业扶持政策的投标供应商应提交《中小企业声明函（服务类）》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
- 6) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件；
- 7) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；
- 8) 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业；
- 9) 本文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业。

3.3.3 评标价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。

3.3.4 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$

3.4 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

3.5 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- 1) 分值汇总计算错误的；
- 2) 分项评分超出评分标准范围的；
- 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

4. 中标供应商的确定

4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

4.2 中标价的确定：除了按 3.3.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。

- 4.3 根据评标委员会的评标结果,采购人依法确定中标供应商,也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。
- 5. 发布中标结果
 - 5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果:中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn),广东省政府采购中心网(<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。
 - 5.2 在《中标结果公告》发布的同时,集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。
 - 5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分,对采购人和中标供应商具有同等法律效力;《中标通知书》发出后,采购人改变中标结果,或者中标供应商放弃中标的,均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

审 查 项 目	要 求
资 格 性 审 查	(与公告中投标供应商资格要求一致)

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

不能通过资格性审查的投标供应商，不需进行以下内容的审查。	
符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，每年报价未超过本项目每年采购预算。
	2.未以联合体形式进行投标。
	3.对标的没有报价漏项。
	4.提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
	5.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
	6.“★”号条款满足招标文件要求。
	7.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
	8.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
	9.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	10.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	11.如果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，将要求其在评标现场合理的时间提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 如果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，将要求其在评标现场合理的时间提供书面说明，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。

附表三：技术商务评审表

技术商务评审表			
序号	评审项目	评审细则	分值
1	总体要求 响应情况	<p>投标人对“二、项目要求”中的“（一）总体要求”的响应程度，包括但不限于 12366 纳税服务热线工作性质、工作内容、工作方式、工作标准：</p> <p>（1）完全满足且优于采购需求的，得 8 分；</p> <p>（2）完全满足采购需求的，得 4 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购需求的，得 1 分；</p> <p>（4）其他或未提交材料，得 0 分。</p>	8
2	人员配置 保障方案	<p>投标人提供包括但不限于用户需求书“咨询外包人员要求”及“咨询外包人员培训要求”相关保障方案：</p> <p>（1）完全满足且优于采购需求的，得 8 分。</p> <p>（2）完全满足采购需求的，得 4 分。</p> <p>（3）不能完全满足采购需求，得 1 分。</p> <p>（4）方案不齐全或未提交材料，得 0 分。</p>	8
3	培训场地 配置保障 方案	<p>按照采购文件要求制定培训场地保障方案（包括但不限于用户需求书“人员培训场地配备要求”相关要求）：</p> <p>（1）完全满足且优于采购需求，并提供承诺函，得 8 分；</p> <p>（2）完全满足采购需求，并提供承诺函，得 4 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购需求，并提供承诺函，得 2 分；</p> <p>（4）未提供或其他，得 0 分。</p> <p>同时提供：①相关配置保障方案（包括但不限于实施方案、保障能力证明材料）及②承诺在中标公告发布之日起 10 天内但不晚于上期合同结束前配备方案中所承诺的相关内容（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。</p>	8
4	应急话务 间配置保 障方案	<p>按照采购文件要求制定应急话务间配置方案（包括但不限于用户需求书“突发应急保障要求”中的场地、网络建设、配套设施、安全保障的相关要求）：</p> <p>（1）完全满足且优于采购需求，并提供承诺函，得 8 分；</p> <p>（2）完全满足采购需求，并提供承诺函，得 4 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购需求，并提供承诺函，得 2 分；</p> <p>（4）未提供或其他，得 0 分。</p> <p>同时提供：①相关配置保障方案（包括但不限于实施方案、保障</p>	8

		能力证明材料)及②承诺在中标公告发布之日起 10 天内但不晚于上期合同结束前配备方案中所承诺的相关内容(投标时提供承诺,可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式)。	
5	平滑过渡保障方案	<p>为确保本项目在交接期间运营管理有序、对用户的服务不间断,不受影响,投标人提供的平滑过渡保障方案,包括但不限于人员、业务、培训、招聘等内容,提供保障方案及承诺函。(其中人员部分,需提供不少于 180 名具有一年或以上,符合本项目服务经验的人员保障方案。)</p> <p>(1) 完全能满足且优于采购需求的,得 15 分;</p> <p>(2) 完全满足采购需求的,得 9 分;</p> <p>(3) 不能完全满足采购需求的,得 3 分;</p> <p>(4) 未提供或其他,得 0 分;</p> <p>同时提供:①相关配置保障方案(包括但不限于实施方案、保障能力证明材料)及②承诺在中标公告发布之日起 3 天内配备方案中所承诺的相关内容(投标时提供承诺,可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式)。</p>	15
6	信息安全保障方案	<p>投标人为本项目制定的信息安全保障方案(包括但不限于需求书中“信息安全要求”的相关要求):</p> <p>(1) 完全满足且优于采购需求的,得 7 分。</p> <p>(2) 完全满足采购需求的,得 3 分。</p> <p>(3) 不能完全满足采购需求的,得 1 分。</p> <p>(4) 未提交方案或其他,得 0 分。</p>	7
7	应急保障及人才储备方案	<p>根据投标人针对本项目的要求提出的各种可能出现的突发状况,所指定的应急保障和人才储备方案进行评审(包括但不限于用户需求书“应急机制、人才储备要求”相关要求)。</p> <p>(1) 完全满足且优于采购需求的得 7 分;</p> <p>(2) 完全满足采购需求的,得 3 分;</p> <p>(3) 不能完全满足采购需求的,得 1 分;</p> <p>(4) 不能满足采购需求的,得 0 分。</p>	7

8	人员管理方案	<p>按照采购文件要求制定管理方案（包括但不限于用户需求书“人员管理要求”相关要求）：</p> <p>（1）完全满足采购需求，并提供承诺函（可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），得 6 分；</p> <p>（2）不能完全满足采购需求，并提供承诺函（可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），得 3 分；</p> <p>（3）未提交方案及承诺或其他，得 0 分。</p>	6
9	投标人通过相关认证情况	<p>投标人具有以下认证：</p> <p>（1）质量管理体系认证；</p> <p>（2）信息安全管理体认证；</p> <p>（3）业务连续性管理体系认证；</p> <p>每具备上述一项认证体系得 1 分，最高 3 分。</p> <p>提供认证证书复印件并须同时提供全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、暂停或撤销或不提供的不得分。</p> <p>注：如因投标人成立时间不足三个月原因，导致无法获得上述评价的，按对应得分。</p>	3
10	呼入服务能力	<p>投标人具备同时处理 200 路呼入服务的能力，得 3 分。</p> <p>提供相关证明材料。</p>	3
11	业绩经验	<p>投标人 2021 年以来（以合同签订时间为准）具备公共服务类的呼叫中心服务业绩经验，每提供一份业绩得 1 分，最高 5 分。</p> <p>提供合同复印件。</p> <p>同一客户的合同不重复计分。</p>	5
12	投标人拟安排的项目总监情况	<p>投标人拟投入本项目的项目总监素质情况：</p> <p>（1）具有本科或以上学历，得 4 分（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学历/学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）；</p> <p>（2）具有 3 年或以上涉税话务咨询管理经验，得 4 分（提供投标人加盖公章的个人工作履历）。</p> <p>除上述证明材料，还须同时提供该人员 2024 年 1 月至今任意一个月社保证明材料复印件，缺一不得分。</p>	8

13	投标人拟安排的项目经理情况	<p>投标人拟投入本项目的项目经理素质情况：</p> <p>（1）具有本科或以上学历，得 2 分（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学历/学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）；</p> <p>（2）具有一年或以上涉税话务咨询管理经验，得 2 分（提供投标人加盖公章的个人工作履历）。</p> <p>除上述证明材料，还须同时提供该人员 2024 年 1 月至今任意一个月社保证明材料复印件，缺一不得分。</p>	4
合计		90	

第五部分 合同书文本

广东省政府采购

合 同 书

采购编号：

项目名称： 国家税务总局广州市税务局 12366 咨询服务
外包项目_____

甲 方：国家税务总局广州市税务局

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 采购编号：_____

根据本项目的采购结果，按照《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下：

一、合同金额

本合同总金额为人民币：（¥），服务期限：12 个月。合同一年一签，次年预算以财政下达为准，首年服务期满 10 个月进行考核，考核通过后，方可续签次年合同。如乙方未能通过考核或因国家政策调整、业务实际需求发生变化等因素导致需要停止本项目的，甲方可不再续签次年合同并无须为此承担任何违约责任，乙方对此不得有任何异议。

上述费用为甲方支付给乙方确保合同全面完整履行的全部费用及相关计算标准，包括完成全部所列项目服务管理内容所需的人工、各种税费（印花税除外，书立合同的各方各自按规定缴纳印花税）、管理、保险、劳保等。其他本合同未列明的费用均由乙方承担。

二、服务内容

乙方在合同服务期内需提供达到甲方上线承接话务标准的咨询外包人员 270 人，其中坐席人员 265 人、数据分析专员 5 人，实际工作中根据改革和业务需求，可能适当减少咨询外包人员及对应的合同金额。上述咨询外包人员按国家税务总局 12366 纳税缴费服务热线的相关管理规定，向广东省内纳税人缴费人提供专业化服务，包括但不限于：

税费咨询：解答纳税人缴费人向 12366 纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。

投诉举报受理：受理纳税人缴费人认为税务机关和税务人员在纳税服务过程中，未按规定要求提供相关服务而进行的投诉，受理对偷逃骗税等违反税法行为的举报，受理对税务机关及其工作人员违法违纪行为的举报。

意见建议受理：受理纳税人缴费人对税务机关纳税服务、税收执法等各方面工作提出的意见建议。

涉税调查：通过 12366 纳税缴费服务热线开展满意度调查、行风评议、意见征集等活动，通过电话抽查回访等方式配合省局了解对各级税务机关工作开展情况。

需求收集：在为纳税人缴费人提供各类服务过程中，收集纳税人缴费人需求，并按规定归集、分析、传递。

电话回呼：通过人工主动呼出的方式向纳税人缴费人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

数据分析：针对运营数据进行采集和分析，输出多维度运营报表；深入挖掘纳税人

缴费人来电信息，形成专项分析，对纳税人缴费人行为及需求进行评估，优化和完善服务流程等。

智能化服务：运用智能化手段，实现 12366 热线服务水平和项目管理水平的提升。

甲方要求的其他工作事项。

具体的服务内容见本合同附件《用户需求书》。

三、权利与义务

（一）甲方的权利和义务

1. 负责本项目运营管理、项目验收等工作。
2. 负责本项目实施阶段协调各相关部门、单位和人员，保证项目实施。
3. 负责委派部分业务支撑专家，向乙方提供业务咨询及提供相应业务资料。
4. 负责对合同约定的内容进行督促检查，并指导乙方完成坐席人员招聘、业务培训等工作，对乙方培训效果进行验收，若甲方发现乙方人员无法胜任本合同服务项目工作的，甲方有权要求乙方更换人员。
5. 负责按照本合同正文及附件约定的标准对乙方进行考核，并在考核不合格后对乙方下发相应整改通知，乙方应在整改通知要求时间内完成整改并上报甲方重新检查，如整改后仍不能达到甲方要求或者在要求时间内没有完成整改，甲方有权利单方面解除合同。

6. 按合同约定支付费用，并与乙方保持密切联系，协商解决发生的问题。

7. 甲方与本项目乙方人员不存在任何劳动关系或劳务关系，甲方不与其签订劳动合同或劳务合同，不购买社保，若乙方人员产生有关劳动纠纷或社保纠纷，均与甲方无关，由乙方负责。如在管理过程中，乙方员工不符合甲方管理要求，甲方可退回该员工，乙方应进行替换。

（二）乙方的权利和义务

乙方应指派负责人，负责落实好服务过程中的人员管理，并由该负责人与甲方进行对接。

1. 乙方应满足甲方要求的坐席人员管理：

（1）按甲方规定的时限及要求完成坐席人员的招聘、培训工作。

（2）按本项目要求，针对坐席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 and 人才储备计划，建立人才需求库，用于出现人员流失、突发事件时及时补充，满足项目用人需求。

（3）乙方按照甲方的培训要求，根据人员岗前、岗中等不同时期的培训需求、服务过程出现的业务短板问题，制定进阶式培训计划，建立标准化、专业化、模块化的常态培训业务体系，配合甲方对培训效果进行验收，出现验收无法胜任本合同服务项目工作的，须按甲方要求更换人员。

（4）乙方须严格遵守甲方的人员管理规范，并根据项目实际开展情况制定相关方案，以持续改进和提升员工管理水平、保障项目服务质量，并制定行之有效的人员稳定性保障方案，确保半年人员流失率不高于 10%，妥善处理招聘人员的用工事宜，妥善处理劳动纠纷，不得因此要求甲方承担任何责任，给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

(5) 乙方应制定一套科学合理的薪酬标准、绩效考核和星级评定激励方案，相关方案应经甲方同意方可执行。

2. 乙方应满足甲方的服务质量要求：

(1) 接通率：12366 热线月平均接通率不低于 95%。

(2) 平均等待时长：月度每通电话的平均等待时长不高于 30 秒。

(3) 坐席在岗率：每月坐席在岗率不低于 90%，话务高峰期甲方可根据情况动态调整。

(4) 服务质量：接受甲方的质检监督，每月质检答复准确率不低于 90%，服务规范率不低于 90%，质检评分不出现零分电话，以甲方审核通过的质检准确率为准。

(5) 话后满意率：每月话后满意率不低于 95%，该项目目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。

(6) 话后满意度邀评率：每月话后满意度邀评率不低于 80%，该项目目标值将结合 12366 热线管理要求进行动态调整。

(7) 平均通话时长：每通电话的通话时长月度平均值不高于 190 秒。

(8) 配合工作情况：按甲方要求完成相关工作。

(9) 外部检查评价情况：在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分排名中 12366 热线在第 1 至 10 名。

上述要求如国家税务总局有明确要求的，按国家税务总局要求执行。

3. 乙方应满足甲方对保密安全的要求，加强保密管理，严禁对外泄露纳税人缴费人信息及税务机密，一经发现将追究法律责任。

(1) 乙方及其咨询外包人员须与甲方签订保密协议，本项目有关人员须遵循甲方的各项规章制度。乙方人员所接触的广东税务专有信息仅限于在本项目中使用。

(2) 乙方需对纳税人缴费人资料采取严格的保密措施，不得将资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。

(3) 咨询外包人员应使用规范服务用语，不得在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务。

4. 乙方应满足甲方对应急话务间设置要求，制定体系化的应急管理机制，配合甲方及时响应、及时解决各类突发事件，保证项目平稳运营。

5. 乙方提供的 270 人应在签订合同之日起最长 7 天内配置到岗，包括坐席人员 265 人、数据分析专员 5 人，实际工作中根据改革和业务需求，可能适当减少咨询外包人员及对应的合同金额。其中需在签订合同后 3 天内提供不少于 180 名具备一年或以上的能够满足本项目要求的业务服务经验（包括涉税咨询、涉税政策解读、涉税投诉举报等），可直接上岗提供咨询服务的咨询外包人员。

6. 乙方应配合甲方做好 12366 热线的相关事务工作，做好 12366 热线接收的各类信息收集及汇总工作，并对收集的信息分类统计分析，提供改进措施建议，以提升合同整体的服务水平。

7. 除以上指标外，乙方应按本合同正文及附件约定的内容，按甲方要求开展工作，履行投标文件中确认的所有承诺及相关责任。

四、服务期间（项目完成期限）

本项目合同期限：委托服务期间自 年 月 日至 年 月 日止。

五、付款方式

1. 由甲方根据合同执行情况付款，本项目付款分七次进行，付款进度及付款条件如下：

（1）第一次付款：在签订合同后，收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；即人民币：（¥）。

（2）第二次付款：合同签订后服务期满 1 个月，自收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；即人民币：（¥）。

（3）第三次付款：合同签订后服务期满 2 个月，自收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；即人民币：（¥）。

（4）第四次付款：合同签订后服务期满 3 个月，自收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 15%；即人民币：（¥）。

（5）第五次付款：合同签订后服务期满 7 个月，自收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 12.5%；即人民币：（¥）。

（6）第六次付款：合同签订后服务期满 10 个月，自收到乙方发票的 10 个工作日内，支付合同总价的 12.5%；即人民币：（¥）。

（7）第七次付款：服务期结束并经考核通过后自收到乙方发票的 10 个工作日内，甲方应将合同余款扣除考核扣款（考核扣款不得超过合同总价的 10%），以及合同履行期间实际发生的办公分摊费用后的总余额付给乙方，即：总余额=合同余款-考核扣款-合同履行期间实际发生办公分摊费用。

2. 付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

3. 每笔款项支付时，乙方同时向甲方提供与应付款项等额的合法有效的发票。若乙方迟延交付发票的，甲方相应顺延付款时间。

4. 若因国家政策或业务实际需求发生变化，导致需要停止本项目，则将按实际工作量比例扣减支付款项或将剩余工作量结转用于其他工作内容，并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

5. 若因改革或实际工作的业务需求发生变化，导致需要调整所需咨询外包人员，甲方将提前 30 个工作日通知乙方，并结合实际情况作如下处理：

（1）续签第二年合同时发生人员数量调整。按照实际所需人数和对应金额重新签订合同。

（2）项目执行期间发生人员数量调整。按照实际所需人数和对应金额签订补充协议。

六、验收标准

1. 按照甲方要求提供了本项目所有的服务功能与内容；

2. 乙方保证各月考核分值≥80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；

3. 验收报告应由甲方、乙方经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。如以上验收均不合格，甲方有权扣除乙方合同总价的 10%，并要求乙方承担因此对甲方造

成的实际损失。

具体验收标准如下：

序号	指标项目	分值	目标值	计算公式	计分办法
1	接通率	15	95%	接通率=(人工接听量/转接人工量)×100%	(1) 接通率较目标值每下降0.1%扣0.1分。 (2) 如当日接通率低于85%，且当日人工接听量高于14,580件的，可根据实际情况对当日话务数据予以剔除。 备注：当日人工接听量可根据总局考核要求调整而调整。
2	平均等待时长	10	30秒	平均等待时长=12366热线人工语音总等待时长/12366热线人工接听量	月度平均等待时长每增加5秒扣0.5分。
3	坐席在岗率	10	90%	坐席在岗率=在岗坐席数量/项目规定人数×100%	月度坐席在岗率较目标值每下降1%扣1分，话务高峰期甲方可根据情况动态调整。
4	服务质量	15	答复准确率：90%	答复准确率=质检正确数量/质检总量×100%	(1) 月度答复准确率较目标值每低0.5%扣1分。 (2) 月度服务规范率较目标值每低1%扣0.5分。 (3) 月度每发生1条质检评价分数为0分的电话，每1条扣5分。
		5	服务规范率：90%	服务规范率=服务规范性满分数量/质检总量×100%	
5	话后满意率	10	95%	话后满意率=满意数量/推送评价数量×100% 满意数量=推送评价数量-不满意和非常不满意数量	月度话后满意度较目标值每下降1%扣1分，该项目目标值将结合12366热线管理要求进行动态调整。
6	话后满意度邀评率	10	80%	话后满意度邀评率=已邀请调查数量/应邀请调查数量×100%	月度话后满意度邀评率较目标值每下降1%扣1分，该项目目标值将结合12366热线管理要求进行动态调整。
7	平均通话时长	10	190秒	平均通话时长=通话总时长/话务量	月度平均通话时长较目标值每上升10秒扣1分。
8	配合工作情况	5	100%	——	月度考核。及时响应，按甲方要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作不得分。
9	全国满意度评价挂钩考核	10	在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分中12366热线排前10名。	——	年度考核。在全国满意度评价考核中，广东省税务局一级指标分项得分排名中12366热线排名，如在第1至10名评价当月不扣分，第11名至20名评价当月扣2分，第21名至30名评价当月扣5分，第30名以后评价当月得0分。

备注：上述考核标准如国家税务总局有明确要求的，按国家税务总局要求执行。

七、其他考核要求

为了确保外包后服务质量不受影响，通过以下措施加强控制：

1. 在发包时,甲方向乙方释明以服务承诺的实现程度作为费用支付的依据,并在外包合同中明确约定。

月度考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形,直接扣 13 万元,以 26 万为限;月度考核总分值未达到 80 分,且单项指标未出现不得分的情形,每少 1 分,扣 5 万元;月度考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形,直接扣 25 万元。

2. 如由于乙方原因导致甲方无法采集数据,则按单项指标不得分的情形处理。

3. 出现咨询外包人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形,经甲方核实确认后,按 20 万元/宗扣款。

4. 出现咨询外包人员在服务过程中被服务投诉的情形,经甲方核实为有效投诉,按 1 万元/宗扣款;通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式、反馈至甲方的专项检查中,因乙方坐席造成不良影响的,按 5 万元/宗扣款;在国家税务总局绩效考核中,出现因乙方坐席人员原因造成投诉或被绩效扣分的,按 15 万/宗扣款,解释权归甲方所有。

5. 出现因乙方原因引起与本咨询项目相关舆情造成严重负面影响的,经甲方核实确认后,按 15 万/宗扣款。

6. 半年为一个考核周期,员工流失率不高于 10%,每高于 1%扣 1 万元,如此类推;员工流失率超过 15%的,当期考核加扣 5 万元。员工流失率统计范围为已通过甲方验收的主动提出离职的咨询外包人员。

7. 咨询外包人员总数未达合同要求的,按照缺少人员数量以及项目人员单价进行扣款,具体数据以甲方确认为准。

8. 乙方对项目运营期间所有数据、资料的真实性、完整性负责,如因乙方提供的数据、资料有误,造成甲方在各类检查中出现问题的,每个问题点按 5 万元进行扣款,最高不超过 20 万元,解释权归甲方所有。

9. 服务执行期间所发生的考核扣款于合同验收结算阶段执行,考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

10. 乙方对考核结果如有异议,可提供佐证材料,经双方协商一致后对考核结果进行校正并应用。

八、合同变更和解除

(一) 在合同有效期内,甲乙任何一方都有权利提出合同的变更。一方需要变更合同的,应该先向另一方发出通知,并提出变更理由、修正方案及变更清单,经双方协商一致并签署有关变更文件(作为合同附件)后方能实施。

(二) 因甲方的原因变更合同的,甲方应以书面形式通知乙方,并经双方协商一致签署有关变更文件。如因此造成乙方履行合同义务的价格或时间增减,将对合同价、项目服务时间进行公平调整。乙方据此要求的调整必须在收到甲方通知后 30 天内书面提出。

(三) 无论是按原合同要求,或是根据现场实际情况作出变更,乙方都不能免除其对项目应承担的责任。

(四) 甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务,合同自然终止。

(五) 乙方签订合同后 3 天内应提供不少于 180 名具备一年或以上相关业务服务经验(包括涉税费咨询、涉税费政策解读、涉税投诉举报等),可直接上岗提供咨询服务

的咨询外包人员，如在规定时间内无法提供上述人员，甲方有权终止合同，乙方须按合同总金额的 10%进行赔偿。

（六）在合同有效期内，若甲乙双方任一方提出提前终止合同，则提出提前终止合同的一方，必须在合同终止前 90 天以书面通知对方，经双方协商一致后本合同可以解除，但本合同另有规定的除外。

（七）因乙方原因提前解除合同，需提前 90 天正式书面形式通知甲方，并承担项目终止所导致的甲方损失。

（八）合同的任一方在另一方违反了合同的主要条款时可书面通知该违约方在 15 个工作日内更正或采取补救措施，如 15 个工作日期满未能更正或没有得到补救，守约方有权终止合同且无需承担任何违约责任，并有权追究对方的违约责任。

乙方违反本合同约定，且不能在本合同约定期限或甲方要求的期限内纠正并消除影响的，甲方有权解除部分或者全部合同。乙方除应在收到解除合同通知书之日起 10 天内退还甲方已支付的费用，还应按照合同总价的 30%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

如果乙方破产或无履行能力，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任何补偿。该合同的解除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。

（九）乙方必须履行投标时所作的全部承诺，如有提供虚假材料等不实行为，甲方将按相关法律程序追究责任并有权终止合同。同时，乙方须按合同总价的 30%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

九、知识产权归属

乙方为履行本合同而提供的资料、使用和产生的各类纸质或电子文档资料及相关知识产权归甲方所有。

十、违约责任与赔偿损失

（一）乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

（二）乙方未能按本合同规定的时间完成项目验收提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金。

（三）甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付拒付款项金额 5%的违约金。

（四）乙方如不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。本合同因非甲方原因提前终止或解除的，乙方不得向甲方提出任何索赔要求。

（五）合同签订、履行过程中，乙方了解、掌握的业务数据、技术数据等所有内容，乙方应承担保密责任未经甲方事先的书面许可，不得向任何第三方及非参与本项目的员工透露，亦不得用于本合同工作之外的任何其他用途。凡涉及执行本合同所需一切资料均为甲方的保密资料，属于保密范围，除非经甲方书面同意才可作为例外。乙方应遵循甲方的保密管理要求，并根据甲方要求签订保密协议。

如乙方(包括乙方员工)违反保密义务，造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方遭受的经

济损失。

（六）如果甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复并提出异议(包括相关证据)，该索赔应视为经被乙方接受。甲方将在下一期应付服务费用中扣除索赔金额，同时保留进一步要求索赔的权利。

（七）其它违约责任按《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规处理，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（八）关于甲方逾期支付

1. 甲方自收到乙方发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件，甲方逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

2. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以等价赔偿（补偿）。

（九）乙方必须履行投标时所作的全部承诺，如有提供虚假材料等不实行为，甲方将按相关法律程序追究责任并有权终止合同。同时，乙方须按合同总价的 30%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

十一、争议的解决

（一）合同执行过程中发生的任何争议，首先通过友好协商的方式解决，协商不成的，按相关法律法规处理。

（二）尽管已诉诸法律，除非另有约定，双方当事人应继续履行合同项下各自的义务。

十二、适用法律

本合同适用中华人民共和国法律。

十三、反商业贿赂

（一）合同各方都清楚并愿意一致严格遵守中华人民共和国反贪污贿赂的法律规定。

（二）如乙方或乙方经办人给予或承诺给予甲方主要负责人、经办人或其他相关人员协议约定外的包括但不限于回扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、礼品、旅游等形式的不正当利益，一经发现，甲方有权解除协议且不承担任何责任；同时，乙方须向甲方支付本协议当月合同款项 20%的违约金。

（三）本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与协议有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于协议经办人的亲友。

十四、围猎条款

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

十五、不可抗力

（一）任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 天

内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

(二) 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄达有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十七、其它

(一) 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(二) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分，如后签文件内与之前的文件内容存在冲突的，除法律、法规另有规定外，应以后签文件内容为准。

(三) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方否则，应承担相应的不利后果。

(四) 本项目使用的咨询外包人员由乙方自行聘用，依照法律需要缴纳的保险等所有费用均由乙方承担，与咨询外包人员产生的切纷(包括劳动纠纷)均由乙方自行解决，与甲方无涉。甲方认为咨询外包人员不合格的，有权提出整改、更换，乙方应当依照甲方要求整改、更换。

十八、合同生效：

(一) 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

(二) 合同一式陆份。甲方执叁份，乙方执叁份；每一份均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	46
2.	报价表	49
3.	投标函	51
4.	资格证明文件	53
5.	同类项目业绩介绍	61
6.	一般商务条款偏离表	62
7.	实施计划	63
8.	采购代理费支付承诺书.....	65
9.	唱标信封（独立封装）.....	66

注：请投标供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称:

采购项目编号:

投标供应商名称:

日期: 年月日

1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》 各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
1		见投标文件（）页
2		见投标文件（）页
3		见投标文件（）页
4		见投标文件（）页
5		见投标文件（）页
6		见投标文件（）页
7		见投标文件（）页
8		见投标文件（）页
9		见投标文件（）页
.....		见投标文件（）页

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			见投标文件（）页

注：投标供应商应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称：

采购项目编号：

分项	报价金额(元)	服务期
每年报价	(大写)人民币 (¥ /年) 元整/年	2 年

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容
及采购代理服务费。

2. 总报价中须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含
税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予人
民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、
仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

2.2 投标明细报价表

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计（元）	说明
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
三、总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以报价一览表为准）							

注：1) 以上内容必须《报价一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；

3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；

4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

3. 投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的_____的招标[采购项目编号为：_____]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的_____招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标供应商名称)作为投标供应商正式授权(授权代表全名, 职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本份，副本份，电子投标文件份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、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）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（五）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（六）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（七）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（八）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。

（九）我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺未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。

（十一）我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十二) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址： .

邮政编码： .

电 话： .

传 真： .

代表姓名： .

职 务： .

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用市场监督管理局统一印制的法定代表人证明书格式；对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人身份证明书）

法定代表人证明书

现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码： _____

注册号码： 企业类型： _____

经营范围： 。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）的法定代表人，现任职务，有效证件号码： 。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就采购[采购项目编号为]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

4.4 联合体共同投标协议书（不适用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个投标供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1. 作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（**联合体成员中有小型、微型企业时适用**）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，联合体成员各一份；副

本一式份，联合体成员各执 份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章） ……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）

 年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

- 4.5.1 2022 或 2023 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；
或同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。
- 4.5.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）
- 4.5.3 设备及专业技术能力情况表：

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.
2.
3.

4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的，应提供由市场监督管理部门出具的变更证明文件。

4.8 承诺函：(对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

承诺函

致： 采购人名称

对于项目（项目编号： ），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

（四）方案

.....

我公司所承诺以上的相关内容,如到期无法提供，将承担由此带来的相关责任，采购人有权不予签订合同或终止合同。

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4.9 中小企业声明函（承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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，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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

4.10 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为（☐符合☐不符合）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☐非残疾人福利性单位）制造的货物（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（承担工程/提供服务）（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。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

7. 实施计划

7.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括：

- 7.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）
- 7.1.2 针对本项目的组织实施方案
- 7.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 7.1.4 项目整体验收计划
- 7.1.5 培训计划
- 7.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

7.2 项目人员安排

7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

注：根据评审表的要求提交相应资料。

7.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

7.3 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

7.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵中心组织的招标中获中标（采购项目编号：），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）；

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《投标明细报价表》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）、《中小企业声明函》（如有）、《残疾人福利性单位声明函》（如有）、《监狱企业证明文件》（如有）
- 9.3 《采购代理费支付承诺书》
- 9.4 电子投标文件一份

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1: 询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

我单位已按要求获取本项目采购文件并准备参与（项目名称）项目（采购文件编号： ）的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、-----（事项一）

（1）-----（问题或条款内容）

（2）-----（说明疑问或无法理解原因）

（3）-----（建议）

二、-----（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日

2: 质疑函格式

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

3: 投诉书格式

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: 联系电话:

地 址: 邮编:

被投诉人 1:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

被投诉人 2

.....

相关供应商:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告: 是/否 公告期限:

采购结果公告: 是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于年月日, 向提出质疑, 质疑事项为:

采购人/代理机构于年月日, 就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。