

招标文件

项目名称：国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务
外包项目

项目编号：BJJQ-2023-045

采购人名称：国家税务总局北京市税务局

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

2023 年 02 月

目 录

第一部分 商务部分	2
第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	5
第三章 评标方法及标准	25
第四章 政府采购合同	29
第五章 投标文件组成	40
第二部分 技术部分	65
第六章 项目采购需求	65

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目的潜在投标人应在北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层获取招标文件，并于 2023 年 02 月 27 日 09 时 30 分整（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：BJJQ-2023-045

项目名称：国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目

预算金额：人民币 4025.97 万元（三年预算）

采购需求：国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包服务，具体要求详见招标文件第六章 项目采购需求

合同履行期限：服务期限为三年，项目实施的时间为 2023 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日，合同一年一签。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目非专门面向中小企业采购。对小型和微型企业产品的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小微企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。监狱企业视同小微企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。中标供应商为小型和微型企业、残疾人福利性单位的，将在中标结果公告的同时公告其《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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；未被列入“中国政

府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。

（2）本项目不允许转包，不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2023年02月06日至2023年02月13日，每天上午09:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层（地铁2号线、6号线，朝阳门站H口出，向南200米）

方式：现场购买或邮寄购买。

售价：每本人民币500元（含电子版），售后不退。若邮购，须加付快递费50元人民币。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2023年02月27日09时30分（北京时间）

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN3号楼9层会议室（地铁2号线、6号线，朝阳门站H口出，向南200米），届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表出席开标仪式。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

6.1 采购项目需要落实的采购政策：

- （1）政府采购促进中小企业发展
- （2）政府采购支持监狱企业发展
- （3）政府采购促进残疾人就业

6.2 标书款支付方式：现金、支票、银行汇款。

标书款银行账号：邮寄购买招标文件的，请投标人一律使用单位对公账号，按下述地址汇款，汇款单上应注明汇款用途、所购招标文件编号（BJJQ-2023-045），然后将汇款单复印件、购买单位名称、详细通讯地址、电话、传真、联系人、联系方式（手机号）等信息，发送至电子邮箱 yw03@hcjq.net，我公司收到后将尽快以快递方式将招标

文件邮寄给贵方。

收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

开户行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行

银行账号：1119 1701 0400 02067

开户行行号：1031 0001 9176

6.3 凡购买招标文件的投标人，需提供以下资料：（1）法人授权委托书或单位介绍信；（2）购买人本人的有效身份证明。

6.4 本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）以及北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站（<http://www.hcjg.net/>）发布。

6.5 中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位的文件依据：（1）、关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）、《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）；（2）、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）；（3）、关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141号）。

6.6 采购代理机构项目编号：BJJQ-2023-045

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：国家税务总局北京市税务局

地址：北京市西城区车公庄大街 8-10 号

联系方式：王老师，010-88377579

2.采购代理机构信息

名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层

联系方式：刘倩、赵一鸣 010-65699122、65173825、65244483

3.项目联系方式

项目联系人：刘倩、赵一鸣

电话：010-65699122、65173825、65244483

北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

2023 年 02 月 06 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目
	采购预算	预算金额：人民币 4025.97 万元
	本项目设定的最高限价	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，金额：_____
	核心产品	无
	公告媒体	中国政府采购网、北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站
2	采购人	名称：国家税务总局北京市税务局 地址：北京市西城区车公庄大街 8-10 号 电话：010-88377579 联系人：王老师
3	采购代理机构	名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层 电话：010-65699122、65173825、65244483 联系人：刘倩、赵一鸣
4	投标人资格条件	1) 符合《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) 投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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；未被列入“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。 3) 本项目不允许转包，不接受联合体投标。

序号	条款名称	编列内容规定
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____ 1. 时间：_____ 2. 地点：_____ 3. 其他：_____
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 2. 样品检测报告：（ <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标方法及标准
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求
8	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为： _____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input checked="" 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
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	不适用
	政府采购优先采购：环境标志产品	不适用
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： ① 对小型和微型企业产品的价格给予 10%~20%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>15</u> %，微型企业扣除 <u>15</u> %。 ② 本项目接受联合体投标的，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 4%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例

序号	条款名称	编列内容规定
		为： ____%。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____。
	支持监狱企业	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目，监狱企业可视同小微企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 <input checked="" type="checkbox"/> 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，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 <input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目（其他优惠）： _____。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	①残疾人福利性单位：视同小微企业，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本《残疾人福利性单位声明函》（声明函格式见投标文件格式），并对声明的真实性负责。中标供应商为残疾人福利性单位的，将在中标结果公告的同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。
13	投标人须提供的其他资料	评标方法及标准中商务部分要求提供的相关资料。
14	澄清或者修改时间	采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2023 年 02 月 27 日 09 时 30 分整（北京时间） 地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室
16	开标时间、地点	时间：2023 年 02 月 27 日 09 时 30 分整（北京时间） 地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室
17	其他唱标内容	开标一览表、投标保证金
18	投标保证金	<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 2% ， 本项目投标保证金为： <u>人民币十万元整</u> 提交方式为下列形式之一：支票、汇票、本票、电汇（公对公，

序号	条款名称	编列内容规定
		不接受个人汇款）、投标担保函。 收款人户名：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部 开户行行号：316100000025 银行账号：10000010055778 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号及用途（投标保证金），须在投标截止时间前到账。
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 90 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 1 份， 副本 7 份， 开标一览表及投标保证金凭证 1 份（含保证金退还申请，用于唱标） 电子文件 1 份(<input checked="" type="checkbox"/> 投标文件签字、盖章后扫描件, <input checked="" type="checkbox"/> 投标文件 Word 版 ，请尽量以刻录光盘形式递交，需单独密封递交，密封要求同投标文件) 注：投标文件的密封和递交要求详见投标人须知正文 19、20 条规定，未按照招标文件要求密封的投标文件，递交时会拒收。
21	封套上应载明的信息	_____(项目名称) 项目编号： _____ <input type="checkbox"/> 投标文件正本 <input type="checkbox"/> 投标文件副本 <input type="checkbox"/> 开标一览表及投标保证金（含保证金退还申请） <input type="checkbox"/> 电子文件 在____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称： _____ 其他_____
22	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人和采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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：投标截止时间后、投标人资格审查时。 <input type="checkbox"/> 投标人自行查询信用记录，如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖投标人公章。联合体参加投标的，所有联合体成员均须加

序号	条款名称	编列内容规定
		盖公章。本项目信用记录查询截止时点为 。
23	同品牌多家投标人处理原则	<p>1.最低评标价法：相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>2.综合评分法:相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p>
24	定标原则	<p><input type="checkbox"/>1.采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>2.采购人授权评标委员会直接从中标候选人名单中确定排名第一的投标中标候选人为中标人。</p> <p>注：中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他：评审得分相同的，确定投标报价低的投标人；得分且投标报价相同的，确定技术水平得分高的投标人；得分、投标报价、且技术水平得分均相同的，确定履约能力得分高的投标人；如仍出现并列情形的，则通过随机抽取方式确定。</p>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	<p>交货和提供服务的时间：</p> <p>① 详见项目采购需求。</p> <p>交货和提供服务的地点：</p> <p>①采购人指定地点</p> <p>交货和提供服务的方式：</p> <p>① 详见项目采购需求。</p> <p>项目服务期限：</p> <p>①详见项目采购需求。</p>
26	采购资金的支付方式及	① 详见合同样本。

序号	条款名称	编列内容规定
	时间	
27	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5%。</p> <p>提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式。</p> <p>收款人户名：</p> <p>开户银行：</p> <p>银行账号：</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及用途（履约保证金）。</p>
28	招标代理服务费	<p>招标代理机构将参照原国家计划发展委员会计价格[2002]1980号文件计价标准（服务类）向中标人收取中标服务费（中标服务费按差额定率累进法计算），收取时间为向中标人发中标通知书的同时，请投标人在测算报价时充分考虑这一因素。</p>
29	其他规定	<p>任何已登记备案并领取了招标文件的潜在投标人，均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应按投标邀请书中的联系地址以书面形式送达采购代理机构。澄清要求应当由投标人法定代表人或其授权的代理人签字并加盖投标人单位章，澄清要求由授权的代理人签字的应附投标人法定代表人委托授权书。采购代理机构将以书面形式予以答复。答复中包括原提出的问题，但不包括问题的来源。</p>

投标人须知正文

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**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “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. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**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。

(7) 投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见**投标人须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

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. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(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**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**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. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点,对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的,采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担,考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。一旦中标,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**投标人须知前附表**。

9. 政策与其他规定

★9.1 所投产品如为节能产品政府采购品目清单中强制采购品目产品,则应当提供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,否则将被认定为无效投标。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 所投产品如为节能产品政府采购品目清单中非强制采购品目产品或环境标志产品政府采购品目清单中品目产品,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,优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

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**投标人须知前附表**。

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**投标人须知前附表**。

★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**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下:

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同

第五章 投标文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间15日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足15日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“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），对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，

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 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★（1）投标函（含法定代表人身份证明或授权委托书）

★（2）开标一览表

★（3）分项价格表

★（4）商务条款偏离表

★（5）投标保证金

★（6）供应商符合投标人资格条件的证明文件

（7）符合政府采购政策的证明材料

（8）**投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

（9）供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

（1）技术响应与偏离表

（2）服务方案

（3）用于本项目人员简历表

（4）其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

（1）未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

（2）供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

15.1 投标人应按招标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形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标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。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票、电汇（公对公，不接受个人汇款）、投标担保函等非现金形式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

- （1）在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。
- （2）中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，

要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤销投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册（建议**左侧胶装**）。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人/负责人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标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投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标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。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金（含保证金退还申请）另行封装1份在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

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

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第18、19、20项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章21.1款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足3家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

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

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（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。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见**投标人须知前附表**。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (2) 报价超过招标文件中规定的预算金额的；
- (3) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (4) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (5) 投标有效期不足的；
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（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；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单

价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

26.3 投标文件澄清

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

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

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

★26.5.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书

面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。

投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

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

27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

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

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以

任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (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) 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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (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。

五、中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，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。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

- 34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。
- 34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。
- 34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标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。
- 34.4 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**投标人须知前附表**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

- 35. 招标代理服务费。
 - 35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。
- 36. 询问、质疑、投诉
 - 36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问
 - 36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构一次性提出质疑。
联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部
联系电话：65915204
通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同6号北京INN 3号楼9层
 - 36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件，应当采用财政部发布的质疑函范本。
 - 36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。
 - 36.5 投标人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。
- 37. 其他规定。
 - 37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。
- 38. 未尽事宜
 - 38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。
- 39. 文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

第三章 评标方法及标准

本项目采用综合评分法，是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为候选供应商的评标方法。具体评分计算方法如下：

评分标准细则

一、评审因素（所有分值保留小数点后两位）：

类别	评审因素	考核内容	分值
价格部分 (10分)	投标报价	<p>满足招标文件实质性要求且报价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 价格评分 = (评标基准价 / 投标报价) × 10</p> <p>最低报价不作为中标的唯一保证。</p> <p>注：小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位承接服务的，其报价给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体要求详见投标人须知。</p>	10
履约能力 (15分)	相关证书	<p>投标人具有 ISO9001 质量体系认证证书得 1 分；</p> <p>投标人具有 ISO27001 信息安全管理证书得 1 分；</p> <p>投标人具有 ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书得 1 分。</p> <p>需提供上述有效（在有效期内）证书复印件并加盖投标人公章，否则不予认可。</p>	3
	成功案例	<p>投标人 2019 年 1 月 1 日至今承担的同类型项目业绩证明文件。提供合同关键页复印件加盖投标人公章（关键页包括但不限于：合同首页、标的内容（至少体现热线话务员服务）以及双方签字盖章页，因涉及商业秘密而遮盖上述主要内容的合同将不被认可。</p> <p>相同服务单位的业绩只认可一份合同为打分项。每提供 1 个业绩得 2 分，最多得 12 分。</p>	12
技术水平 (75分)	项目理解与需求分析	<p>综合考虑投标人根据招标文件第六章 项目采购需求（包括总体模式、总体要求及功能定位、运营办公要求，实施过程中存在的重点难点问题分析等）提供的项目理解与需求分析进行打分。</p> <p>投标人对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，对于项目需求的重点和难点有深入解</p>	10

		<p>析，对各项任务 and 基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路，得 10 分；</p> <p>投标人对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析，针对各项任务 and 基本要求能够形成完整的工作思路，得 7 分；</p> <p>投标人对本项目需求理解有欠缺，不能完全分析，对项目需求的重点和难点有片面性解析，对项目的工作思路描述简单，得 4 分；</p> <p>未提供项目理解与需求分析，此项得 0 分。</p>	
	运营管理制度方案	<p>根据投标人按照招标文件第六章 项目采购需求中的“运营管理机制”相关要求提供的运营管理制度方案进行打分。方案包括人员请假制度、现场管理制度、交接班制度、节假日值班制度、业务考试制度、请示报告制度、安全保密制度等。</p> <p>投标人方案全面具体，制度合理可行，且完全贴合本项目需求，得 12 分；</p> <p>投标人方案较全面具体，制度较合理可行，且完全贴合本项目需求得 8 分；</p> <p>投标人方案简单，制度基本可行，对本项目需求贴合度不够，得 4 分；</p> <p>未提供运营管理制度方案，此项得 0 分。</p>	12
	服务力量投入情况	<p>根据投标人按照招标文件第六章 项目采购需求“咨询外包人员要求、人员招聘要求、人员体检要求、工装制作及清洗要求”的响应情况进行打分。</p> <p>逐条响应本项全部要求得 10 分，有任一项条款负偏离扣 0.5 分，累计扣完为止。</p>	10
	外包服务管理团队	<p>投标人为本项目选派的项目经理有较强的管理能力、组织协调能力，具备类似项目的组织管理经验。每提供一份以往担任过类似项目管理人员的相关证明材料（提供合同或用户证明文件等相关材料，且该证明材料中应有该项目经理作为管理人员的证明）得 1 分，最多得 5 分。</p>	5
		<p>投标人为本项目选派的运营主管有较强的管理能力、组织协调能力，具备类似项目的组织管理经验。每提供一份以往担任过类似项目管理人员的相关证明材料（提供合同或用户证明文件等相关材料，且该证明材料中应有该运营主管作为管理人员的证明）得 1 分，最多得 3 分。</p>	3

		<p>根据投标人按照招标文件第六章 项目采购需求中的“团队建设要求和外包服务管理团队构成”提供的人员配置方案进行打分。</p> <p>方案包括外包服务管理团队的主要成员构成及职责(含项目经理、运营主管及团队成员构成)。列明参与本项目的项目经理、主要运营管理成员构成名单，教育背景、工作经历、相关项目经验等情况，并附人员详细简历及相关证书复印件。</p> <p>投标人有具体岗位人员配置表，人员分工明确、管理经验丰富，团队管理措施合理可行，得 10 分；</p> <p>投标人有具体岗位人员配置表，人员分工较明确、管理经验较丰富，团队管理措施基本合理可行，得 7 分；</p> <p>投标人有具体岗位人员配置表，人员分工简单、管理经验欠缺，团队管理措施合理可行性较差，得 4 分。</p> <p>未提供此方案，此项得 0 分。</p>	10
	服务保障方案	<p>根据投标人针对招标文件第六章 项目采购需求 “三、考核服务标准”中的考核内容、项目运营管理机制、考核应达到的指标、考核验收标准及要求拟定的服务保障方案进行打分。</p> <p>方案内容完整、流程规范、合理先进、可行性强且贴合本项目需求得 12 分；</p> <p>方案内容较完整、流程较规范、合理先进性一般、可行性较强且贴合本项目需求得 8 分；</p> <p>方案内容简单、流程欠规范合理、可行性一般，部分贴合本项目需求得 4 分；</p> <p>未提供服务保障方案，此项得 0 分。</p>	12
	人员培训方案	<p>根据投标人针对招标文件第六章 项目采购需求 “四、培训要求”中4.1、4.2、4.3 条款的响应情况进行打分。</p> <p>逐条响应本项全部要求得 3 分，有任一项负偏离扣 1 分，累计扣完为止。</p>	3
		<p>根据投标人按照上述要求提供的培训方案（包括但不限于岗前培训、日常业务培训、专项素质提升培训）进行打分。</p> <p>方案内容细致完整，培训形式多样，培训时间、次数充足，培训标准规范，培训内容贴合本项目需求，得 10 分；</p> <p>方案内容较细致完整，培训形式不唯一，培训时间、次数较充足，培训标准基本规范，培训内容基本能够贴合本项目需求，得 7 分；</p>	10

		方案内容简单，培训形式单一，培训时间、次数不足，培训标准简单，培训内容不能完全贴合本项目需求，得 4 分； 未提供人员培训方案，此项得 0 分。	
总分			100

第四章 政府采购合同

(样本)

国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目

(技术支持服务类)

合 同

合同编号:

甲 方: _____ (采购人名称)

乙 方: _____ (供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定， (采购人名称) （以下简称：“甲方”）通过公开招标确定 (供应商名称) （以下简称：“乙方”）为国家税务总局北京市税务局12366热线咨询服务外包项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局北京市税务局12366热线咨询服务外包项目合同》（合同编号： ，以下简称：“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) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标（响应）文件技术部分；
- (4) 其他。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包含但不限于服务内容、范围和基本要求）

3. 合同金额

本合同期合同金额为人民币 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

根据实际情况填写

5. 合同生效

本合同一式 份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章或合同章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：（采购人名称）

乙方：（供应商名称）

法定代表人或其授权代表签字（签章）：

法定代表人或其授权代表签字（签章）：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容	
1	合同名称	国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目合同
2	合同编号	
3	合同类型	技术服务合同
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局北京市税务局第四税务分局
	甲方地址	北京市东城区小黄庄 2 区 1 号楼
	甲方采购部门	国家税务总局北京市税务局
6	乙方名称	
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他
	乙方地址	
	乙方联系人	
	联系电话	
	传真	
7	合同金额	人民币 元整 (¥)。
8	服务内容	本合同服务内容为：
9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式： 第一次付款：甲方第一次付款是合同签订之日起 30 天内，向乙方支付合同总款项的 30% 第二次付款：在每个合同年度 8 月底前，甲方向乙方支付的金额以合同金额的 30% 为基准，扣除第一、第二季度考核分数不合格而应扣减的合同金额部分。 第三次付款：在每个合同年度 11 月底前，甲方向乙方支付的金额以合同金额的 35% 为基准，扣除第三季度考核分数不合格而应扣减的合同金额部分。 第四次付款：在每个合同年度次年 3 月底之前，甲方向乙方支付的金额以合同金额的 5% 为基准，扣除合同最后履行阶段内考核分数不合格而应扣减的合同金额部分。

10	履约保证金及返 还	<p>履约保证金为每个合同期合同金额的 5%，即人民币 元整（¥ ），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。在合同履行期满后，双方无争议时，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方技术部门出具的项目终验意见或质保期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以电汇方式返还履约保证金。</p>
11	合同履行期限	<p>服务期限为三年，项目实施的时间为 2023 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日，合同一年一签。</p>
12	服务期	<p>服务期限为三年。</p>
13	合同履行地点	<p>合同约定地点或甲方指定地点。</p>

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”是指中标供应商。

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

1.4 “服务”是指乙方按照招标、投标文件要求，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，全部由乙方承担。

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。

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管税务机关做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

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，甲方保留解除、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：

乙方在项目上线并稳定运行1个月后组织中验，3个月后组织终验。在验收阶段内，乙方向甲方提出中验（或终验）申请，甲方审核是否满足项目验收条件。满足验收条件后，启动项目验收程序。

（1）总体要求

项目验收将对整个项目进行全面检验。验收工作由甲方组织实施，乙方应配合完成验收工作，提交项目验收相关文档，经甲方确认后项目进行项目验收。相关要求包括但不限于：

1) 乙方应按照甲方要求，如期完成合同规定各项工作，符合验收条件时提出对整个项目的验收申请。

2) 乙方应按照甲方要求, 移交实施过程中的各类文档, 并进行产出物的交付。产出物内容应清晰完整。

3) 乙方协助甲方全面、准确验证软件的各项功能模块是否达到标准。

4) 对验收中发现的问题, 乙方应提出有效解决办法和措施, 经甲方确认后实施。

5) 甲方组织进行项目验收评审会议, 验收工作组听取乙方的工作汇报, 验收工作组对项目工作内容及文档进行验收评审;

6) 项目验收评审通过后, 甲方出具项目验收报告。

(2) 交付文档标准

乙方需要按照甲方要求, 提交相应文档, 并保证文档质量。在验收的文档中, 抽样文档错字率达到5%, 则视为不具备验收条件。

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。

③乙方应按甲方要求尽快处理解决, 并承担由此造成的损失和相关费用。

④甲方有权解除本合同。

(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没收履约保证金, 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 迟延履行违约的违约责任

(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，甲方有权解除、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解除、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）没收全额履约保证金。

（3）由违约一方支付违约金，违约金标准为合同金额的【】%。

（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诉讼。

11.2 诉讼应由北京市东城区人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.3 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，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. 违约解除合同

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，提出解除部分或全部合同。

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，且整改达3次无明显改进的；

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，或违反甲方招标文件规定，或乙方投标文件承诺标准的。

14.1.6 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

14.1.7 乙方擅自将合同义务转包、分包的；

14.1.8 乙方或乙方人员造成甲方经济损失不予赔偿的；

14.1.9 乙方违反本合同约定的保密义务的；

14.1.10 乙方存在其他严重违约行为的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

如发生14.1款所列的情形之一的，甲方有权不与乙方续签第二、第三年度服务期的合同，甲方有权要求乙方按未签订服务期内合同总额的【5%】支付违约金。

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并加盖公章或合同章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。本合同有效期一年。

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 乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获得不正当利益为目的，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当手段“围猎”相关税务人员及其家属），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。

22.2 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

22.3 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、

敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

22.4 发票电子化改革领导小组办公室认定乙方在本合同履行期间存在失信行为的，自发票电子化改革领导小组办公室做出认定并通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

22.5 聘用离职税务人员的风险控制

22.5.1 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。如乙方未建立上述风险控制制度，甲方有权要求乙方限期纠正。

22.5.2 本合同履行期间，乙方不得聘用3年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前3年内从事过税收信息化工作及相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权要求乙方承担下列违约责任：

22.5.2.1 要求乙方限期改正并每次从应付款项中扣除每个合同期合同金额的百分之一（1%）作为违约金；

22.5.2.2 自甲方通报之日起三年内，所聘税务人员原单位及下属单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

22.6 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，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.7 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。

第五章 投标文件组成

第一部分 商务部分

★一、投标函（格式附后）

★附件1-1 法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加投标）

★附件1-2 法定代表人授权书（授权代表参加投标）

★附件1-3 授权委托书（格式二）（适用于自然人委托投标）

★二、开标一览表（格式附后）

★三、分项价格表（格式附后）

★四、商务条款偏离表（格式附后）

★五、投标保证金

六、供应商的资格证明材料

★（一）供应商基本情况表（附件6-1）

★（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6-2-1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明；

附件6-2-2 投标人2020或2021年度财务状况报告复印件（如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务状况报告）、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

附件6-2-3 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6-2-4 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；

★（三）符合投标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）

附件6-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

七、提供符合政府采购政策的证明材料

附件7-1 中小企业声明函（格式附后）

附件7-2 残疾人福利性单位声明函（格式附后）

八、投标人须知前附表要求的其他投标资料

九、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、技术响应与偏离表
- 二、服务方案
- 三、用于本项目人员简历表
- 四、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称: _____

项目编号: _____

投 标 人: _____

____年____月____日

★一、投标函

投 标 函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的投标邀请，
_____（姓名、职务）代表投标人_____（投标人名称、地址）参加本项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标90日起天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本 份，副本 份，电子文档 份，开标一览表（投标报价表、投标保证金） 份。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤销投标，贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

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

保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件1-1: 法定代表人身份证明复印件 (法定代表人参加投标)

附件1-2: 法定代表人授权书 (授权代表参加投标)

附件1-3: 授权委托书 (自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人或其授权代表 (签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

★附件 1-1 法定代表人/负责人身份证明（法定代表人参加投标的）

法定代表人/负责人身份证明复印件

★附件 1-2 法定代表人/负责人授权委托书（授权代表参加投标的）

法定代表人/负责人授权委托书（格式一）（适用于法人单位投标）

_____（投标人名称）的法定代表人/负责人_____（姓名、职务）
授权_____（授人代表姓名、职务）为本公司的投标人代表，就_____（项
目名称）投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：90天。

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

投标人名称（公章）：_____

法定代表人/负责人（签字或盖章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

★另页附身份证明复印件的请在复印件上加盖投标人公章。

★附件 1-3 授权委托书（适用于自然人投标）

授权委托书（格式二）（适用于自然人投标）

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）的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：_____

_____年_____月_____日

★二、开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	
	项目编号	
1	年度投标报价	大写：人民币_____元整 小写：¥_____
2	三年投标报价	大写：人民币_____元整 小写：¥_____
3	投标保证金	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 形式： <input type="checkbox"/> 电汇 <input type="checkbox"/> 投标担保函 金额：_____
4	服务期	
5	备注	
6	其他说明事项（如有）	

投标人名称(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：

- 1、授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。
- 2、投标报价应包含为采购人提供本项目第六章项目采购需求中所需货物和服务的所有费用，采购人不再另行支付其他任何费用。
- 3、此表中“年度投标报价”、“三年投标报价”应分别与投标分项价格表中“年度投标报价”、“三年投标报价”一致。
- 4、投标报价的大小写应保持一致

★三、分项价格表

分项价格表

项目名称：_____

项目编号：_____

包号及包名称（如有）：_____

金额单位：元

序号	服务内容	数量（如有）	单价	合计
年度投标报价		大写：人民币_____元整 小写：¥_____		
三年投标报价 三年投标报价=年度投标报价*3年		大写：人民币_____元整 小写：¥_____		

投标人名称(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：

- 1、授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力；
- 2、本投标分项价格表中“三年投标报价”应与开标一览表中的“三年投标报价”一致；
- 3、上述各项的详细分项报价，如有需要可另页描述；
- 4、报价中须包括投标人按照国家现行税法和有关部门现行规定需缴纳的一切税费及所有与本项目实施有关的费用；
- 5、可填写“已含”等字样，不可填写“免费”或“赠送”等字样，也不得进行“零”报价，如有报价主体部分的赠与行为，将导致其投标被拒绝。

★四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称： _____

项目编号： _____

包号及包名称（如有）： _____

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	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。

投标人名称(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：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

★五、投标保证金

说明：可提供支票、汇票、本票等付款凭证复印件加盖投标人公章或金融机构、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。

投标人名称(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：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

汇款单或转账凭证复印件

六、投标人具备投标资格的证明文件

★附件 6-1 投标人基本情况表

投标人基本情况表

投标人：(公章)

投标人名称		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 6-2-1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明

如投标人为企业，提供有效的营业执照副本复印件加盖投标人公章；如投标人是事业单位，提供有效的事业单位法人证书复印件加盖投标人公章；如投标人是非企业专业服务机构，提供执业许可证复印件加盖投标人公章；如投标人是个体工商户，提供有效的个体工商户营业执照复印件加盖投标人公章；如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明复印件。

★附件 6-2-2 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明

1、提供2020或2021年度经会计师事务所审计的财务审计报告复印件（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），加盖投标人公章；或投标人基本开户银行开具的资信证明**原件**(投标文件正本中应为银行在投标文件递交截止日前三个月内开具的资信证明**原件**)

2、提供自2022年10月起至投标截止时间之间**任意3个月（费用所属时间）**依法缴纳税收和社会保障资金的缴费凭证或相关证明（清晰的、可辨识缴费月份的复印件加盖投标人公章）

注：1）投标人依法免税或不需要缴纳社会保障资金，应提供相应证明文件。2）投标人委托第三方专业单位代缴社会保障资金的应提供双方签署的有效期内的委托协议、第三方单位出具的代缴证明及第三方单位缴纳社会保障资金后的凭据，缺一则视为不响应。

★附件 6-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（提供相关证明材料原件或复印件或承诺，加盖公章，格式自拟）

★附件 6-2-4 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

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！

投标人名称(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：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

★附件 6-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

★1、投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（本条证明材料由**采购人和采购代理机构**通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为投标截止时间后、投标人资格审查时。**投标人无需提供。**）

★2、本项目**不允许转包，不接受联合体**（投标人承诺书，格式自拟，加盖投标人公章）

七、提供符合政府采购政策的证明材料(根据自身情况附件 7-1 和 7-2 选填)

附件7-1

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定，本公司参加_____单位的_____项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. 国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包项目 (项目名称)，属于 **软件和信息技术服务业**；承接企业为 _____ (企业名称)，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____企业 (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。

本公司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: _____

备注：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管理办法的通知》(财库〔2020〕46号)相关规定。

监狱企业视同小微企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

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

3.授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件7-2

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

八、投标人须知前附表要求的其他投标文件

- 1、相关证书；
- 2、成功案例；

成功案例一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	项目名称	使用单位	使用单位联系方式	备注
1				
2				
3				
4				
...				

投标人公章：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期：

九、供应商认为需提供的其他资料

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投 标 人：_____

____年____月____日

一、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：_____

项目编号：_____

包号及包名称（如有）：_____

序号	货物名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(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：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

二、服务方案

服务方案说明

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：

项目理解与需求分析

运营管理制度方案

服务力量投入情况

外包服务管理团队

服务保障方案

人员培训方案

三、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近 年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

投标人名称(公章): _____

法定代表人或授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用招标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

四、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）_____投标活动中，我公司授权投标专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章所签署的投标文件、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的效力。

投标专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章：_____（盖章）

公司公章：_____（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

需求一览表

服务内容	服务期	服务地点
国家税务总局北京市税务局 12366 热线咨询服务外包	服务期限为三年，项目实施的时间为 2023 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日，合同一年一签。	工作地点为国家税务总局北京市税务局第四税务分局平谷办公区

一、项目概述

为充分整合国家税务总局北京市税务局热线资源，实现集中接听纳税人、缴费人（以下简称纳税人）诉求（解答咨询，记录投诉、举报、意见建议等），由国家税务总局北京市税务局提供咨询服务坐席场所，通过政府购买咨询外包服务方式开展电话咨询服务，为纳税人提供优质、高效、规范的税费咨询服务和沟通交流平台。投标人负责提供话务服务人员，同时参与坐席工作场所日常运营管理工作。

二、项目功能需求

投标人为采购人提供人员招聘（包含岗前培训等）、人员体检、运营现场环境改善、工装制作及清洗、团队建设活动、坐席服务、运营等坐席服务支撑。在国家税务总局北京市税务局提供的呼叫中心场地统一接听受理纳税人咨询需求。

1.总体模式

咨询外包服务项目采用热线平台集中接入集中控制，使用统一的咨询电话号码，提供“7×24 小时”人工坐席咨询服务。主要功能为：纳税缴费咨询、投诉举报、税法宣传、税收法规查询、办税指南查询、自动语音留言回拨、满意度回访评价等。

2.总体要求及功能定位

咨询外包服务项目以建设全国税务系统咨询服务标杆为总目标，立足于为纳税人提供规范、标准、高效、便捷的专业化服务，实现办税指南、政策法规、税费咨询、举报投诉等服务功能。咨询服务平台可选择采取人工坐席、传真回复、短信、网络等服务方式，向纳税人提供人工应答服务。中标人负责招聘、培训、组建高质量运营管理团队，制定符合国家税务总局对 12366 纳税缴费服务热线管理规定的服务规范和业务考核办法等管理制度。

3.咨询外包人员要求

3.1.咨询外包人员不少于 110 人，出勤率不低于 90%。为保证全员按时上岗，投标人需要制定招聘、培训、运营管理制度。针对本项目坐席代表需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

3.2.咨询外包人员须统一着装，由投标人进行管理；

3.3.咨询外包人员应具备以下基本要求：

3.3.1.政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守采购人各项规章制度、保密制度、服务规范等；

3.3.2.具备大专及以上学历，有税收、会计等财经类专业学习和工作经验。

3.3.3.掌握呼叫中心专业基础知识，接受专业业务培训和指导。

3.3.4.熟悉计算机系统操作，能熟练运用电脑办公软件且打字速度不低于 60 字/分钟；

3.3.5.普通话发音标准、表达流畅、；

3.3.6.有服务意识和团队意识，具备夜班工作能力；

3.3.7.男性比例不低于咨询外包人员总数的 15%；

3.3.8.管理人员人数不超过咨询外包人员总数的 6%。

3.3.9 咨询外包人员上岗前需通过采购人的综合测评，经采购人确认，业务水平、

服务标准符合 12366 基本工作要求后方可上岗。

3.4.坐席人员应达到的基本标准：

3.4.1.坐席人员受理纳税人来电时，应在系统提示来电 5 秒内或响铃 3 声内接听电话，电话接通后，应使用问候语。通过 12366 税收知识库查找答复依据，查找知识库时需要纳税人等待的，应使用规范的等待用语告知纳税人并播放等待音乐。等待时间超过 2 分钟时，应征询纳税人意见，根据纳税人意愿采取继续等待查询或事后答复的方式处理，等待结束后，应使用规范的结束等待用语。咨询解答后，坐席人员应使用结束语，并推送好差评调查。服务结束后，坐席人员应即时进行电话小结，不能即时记录的，于 1 个工作日内补录完成。

3.4.2.服务要求履行首问责任制，属于服务范围内的税费问题经查询后可以直接答复的应当场即时答复。坐席人员对于求助处理不能答复的问题，应在问题产生的 1 个工作日内形成工单并提交给工单处理人员。通过提交工单等方式处理的问题，咨询员应在收到回复后 1 个工作日内答复纳税人。

3.4.3.坐席人员向纳税人提供服务时，应按照服务规范要求，切实加强文明服务礼仪。提供人工语音服务应使用普通话，语音标准、表达清楚、准确肯定。

3.4.4.坐席人员答复内容应符合税费政策法规的规定，并按照规定程序和时限要求对服务事项进行受理、转办、反馈等处理；做到一次性完整告知，包括政策解答、办理流程、所需材料和其他可预知的注意事项等。

3.4.5.坐席人员解答时应严格按照首问负责制的要求，回应纳税人的涉税、费服务需求；如由于认知水平有限造成解答错误的，在发现后立即向纳税人说明原因、表达歉意、积极更正；服务过程中做到用语规范、表达清晰、准确肯定。

3.4.6.坐席人员应能够准确、快速地获知纳税人的真实意图及服务需求；具备良好的沟通能力和语言表达能力；具备一定协调能力，能够较为妥善地处理涉税、费服务事宜；尊重纳税人的合法权益。

3.4.7.坐席人员应具备日均咨询受理量不少于 70 个的能力。

4.人员招聘要求

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

4.2.人员组织响应时间为 1-5 个工作日，根据招标人具体要求日期开始筹备进行应聘人员信息汇总和资格初审，确定参加考试人员数量应大于招标人实际要求人数的 2 倍；

4.3.面试工作要求 10 个工作日内完成，确定参加培训人员数量应大于招标人实际要求人数的 1.5 倍；

4.4.岗前培训要求 20 个工作日内完成，确定录用的坐席人员参加岗前培训后方可正式上线；

4.5.需按本项目要求，针对坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制定人才储备计划，确保在 20 个工作日内补充到位，满足项目用人需求；

4.6.人员招聘除坐席人员基本要求外，还需具备税务专业呼叫中心工作经历一年以上的人员占比不低于全部人员的 80%；

4.7.管理人员需具备税务专业呼叫中心工作经历一年以上工作经验、具备行业运营管理经验。

5.人员体检要求

投标人需每年定期为全部坐席及管理人员提供体检服务。体检项目包括但不限于一般检查、外科常规检查、内科常规检查、血常规检查及血脂四项、心肺功能等。

6.工装制作及清洗要求

6.1.本项目人员工服的统一和美观度直接体现北京市税务局窗口形象。要求投标人为本项目坐席服务人员购买统一工装，展示北京市税务局的精神面貌。

6.2.投标人应免费为每名员工提供工装清洗服务，以保障现场办公整洁统一。

7.团队建设要求

7.1.建立完善的绩效考核制度及先进激励机制，以提高员工的积极性；

7.2.要求专门组织建设员工集体活动以提升员工凝聚力，树立员工爱岗敬业精神；

7.3.团队建设活动包括但不限于总结表彰评比活动、慰问活动、大型户外活动等；

7.4.要求成立党团组织，定期组织党团活动。

8.运营及服务质量管理要求

8.1.外包服务管理团队构成

外包服务管理团队的主要成员构成及职责(含项目经理、运营主管及团队成员构成)。列明参与本项目的项目经理、主要运营管理成员构成名单，教育背景、工作经历、相关项目经验等情况，并附人员详细简历及相关证书复印件。

8.2.运营管理机制

业务服务外包须具备完善的运行管理规范及模式，外包主体的管理应包括但不限于以下内容：

8.2.1.运营管理规章制度

建立健全运营管理规章制度，制定日常运营管理相关制度，为良好的服务运营提供保障。包括人员请假制度、现场管理制度、交接班制度、节假日值班制度、业务考试制度、请示报告制度、安全保密制度、话务员岗位职责等，相关制度应符合税务总局对 12366 纳税缴费服务热线管理的各类要求。

人员管理制度，包括呼叫中心现场人员组织架构，工作岗位职责，制定岗位工作说明书，人员招聘、请休假制度、排班制度、分级管理制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等。各项人员管理制度应全面、内容丰富。

8.2.2.项目管理机制

要求设置项目负责人，负责总体工作的沟通和协调，统一负责项目有关工作的管理（包括人员管理、技术管理、业务管理、统计管理、质量管理等）。

8.2.3.保密制度

应有严格的保密制度和执行措施，确保未经招标人许可，投标人的任何工作人员均不得擅自拷贝、外泄任何业务数据、信息和资料。投标人全部工作人员签定保密协

议并严格履行保密责任。

8.2.4.现场管理机制

需要根据现场发现或发生的实际情况，及时对问题进行预测，并采取必要的措施，解决现有问题同时避免潜在问题的发生，通过业务支持，保证服务规范和服务质量。

8.2.5.绩效考核管理机制

建立绩效考核管理机制，通过系统方法评定员工的工作效果，其中设置的员工考核指标应符合税务总局对 12366 纳税缴费服务热线人员的考核指标以及北京市税务局对热线工作人员的考核要求。

8.2.6.员工激励机制

包括年度人员培养计划、晋升途径等。

8.2.7.信息安全保障机制

以北京市税务局的相关安全规定，建立有效的信息安全保障机制，保障呼叫中心的物理安全、网络安全、系统安全、信息安全，防止违规外联事件发生。

8.2.8.运营办公要求

8.2.8.1.按需提供运营现场空气净化等改善工作环境的必要手段和措施。

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

8.2.8.3.按外包人员工作需要，提供办公用品、防疫用品等。

三、考核服务标准

北京市税务局制定考核体系考核中标人。制定可量化执行的考核细则，便于对整体项目服务水平进行考核，以期保证咨询外包服务项目整体服务水平，持续提高项目服务质量。

（一）考核内容

1.是否按照约定的条款提供了相关服务内容；

2.是否按照约定提供咨询服务平台现场管理；

3.日常运营管理是否通过 KPI（如：出勤率、接通率、平均等待时长、日人均接听量、质检成绩等）指标实现，各项指标是否符合国家税务总局对 12366 热线运行要求；

4.项目每季度的资金使用情况。

（二）项目运营管理机制

是否制定并执行项目运营管理机制，保证咨询服务平台运营管理水平稳步提高。

主要包括：

1.是否配备项目管理人员；

2.是否建立并执行项目沟通机制；

3.日常运营考核；

4.外包合同绩效考评办法。

北京市税务局对中标人提供的服务内容、管理机制和日常运营管理等内容有权进行考核。

（三）考核应达到的指标

1.出勤率不低于 90%；

2.12366 热线接通率不低于 90%；

3.全时段电话平均等待时长 \leq 30 秒；

4.日人均接听量应符合坐席人员应达到的基本标准，在月度接通率低于 95%，平均等待时长高于 30 秒时，当月日人均接听量不低于 70 通（周末、法定节假日、夜间时段除外）；

5.各月人均质检得分 \geq 85 分，且各项指标（答复准确性、服务规范性、小结规范性）不低于该项指标满分的 90%；话后满意率 \geq 99%。

6.外部各级各渠道监督检查答复不准确或服务不规范每季度不得超过 1 次；

7.系统故障上报及时率 \geq 100%；

8. 投诉率 $\leq 0.03\%$ 。

指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则
出勤率	20	管理人员按照考勤签到情况计算；坐席人员按照系统每日登录情况计算	$\geq 90\%$	季度内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数扣完为止
接通率	10	接通率 = 12366 热线人工接听量 \div 12366 热线转接人工量	$\geq 90\%$	季度内，接通率较目标值每下降1%扣1分，分数扣完为止
平均等待时长	10	平均等待时长 = 12366 热线人工接听的总等待时长 \div 12366 热线人工接听量	≤ 30 秒	季度内，平均等待时长较目标值每增加2秒扣1分，分数扣完为止
日人均接听量	15	日人均接听量 = 月度人工接听量 / 月度上线总人数	≥ 70 通	季度内，在月度接通率低于95%，平均等待时长高于30秒时，当月日人均接听量较目标值每低2通扣1分，分数扣完为止
质检成绩	20	按照《12366 热线服务质量考核办法》考核后的最终成绩（若有二级评分，则以二级评分后的得分为准）	≥ 85 分	季度内，人均质检总分较目标值每低1分扣1分；总分达到目标值，但单项指标得分不达标的，每低1分扣1分，分数扣完为止。话后满意率 $\geq 99\%$ ，较目标值每低1%扣1分，分数扣完为止。

外部检查	10	通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式反馈至我中心的外部检查不合格的次数	≤1 次	季度内，外部检查不合格较目标值每多 1 次扣 2 分，分数扣完为止
故障上报及时率	5	故障上报及时率=系统故障上报次数/系统实际故障次数	≥100%	季度内，系统故障1次未上报扣1分，分数扣完为止
投诉率	10	投诉率=(服务态度及质效投诉÷接通话务总数)*100%	≤0.3%	季度内，较目标值每上升 0.1%扣 2 分，上升幅度用进一法，千分号前保留一位小数，分数扣完为止

(四) 考核验收标准及要求

甲方按照上述标准按季进行考核，采用日常监测和现场验收相结合的方式，90 分为合格分数线，每低 1 分扣减年度合同金额的 1%。本合同服务内容完成，最终验收合格且双方签署最终验收合格报告后 7 个工作日内，甲方向乙方支付经考核计算后的实际尾款金额。

四、培训要求

4.1 坐席人员培训要求：建立标准化、专业化、模块化的培训业务体系。培训业务体系以岗前业务培训为主，日常业务培训为辅。

4.2 运营管理团队培训要求：首次业务对接期，由第四税务分局协助投标人对工作人员进行业务培训；之后由投标人培训师对坐席人员自行培训考核，包括岗前基本技能培训，采用封闭或集中等形式，保证坐席人员税收政策基础知识、呼叫中心话务系统操作、话务礼仪技巧等技能达到服务要求；岗中日常业务培训，利用话务量低谷及

工余时间对税收热点问题、话务沟通技巧、日常服务评析进行学习和研讨，提升整体服务质效，原则上每工作日不低于 0.5 个小时；专项素质提升培训，采用班前班后培训、话务分析培训、自学与集中培训相结合等多种方式提升员工综合素质，原则上不少于 4 次/年。呼叫中心人员培训期间工资由投标人承担。

4.3 培训要求以《12366 纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准》以及税务总局、北京市税务局的相关要求及采购人要求为准。

五、项目技术支持服务要求

服务时间：2023年3月1日-2026年2月28日，合同一年一签；在预算获批准，中标服务公司在上一期考核中无重大过错、无合同约定的解除或终止事由并考核合格，且无其他影响合同签署的不可抗力的情况下(包括上级财政资金拨付原因或因上级规定发生重大变化等原因)，将与其续签下一期服务合同。全年考评不合格甲方将不再续签下一年合同。

六、相关执行标准

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

七、本项目所属行业：

本项目采购标的属于《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）中的（十二）软件和信息技术服务业。