



本项目专门面向中小企业采购

国家税务总局烟台市牟平区税务局2025年办税服务厅非执法类
辅助性服务招标文件
(商务部分)

项目名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类
辅助性服务

项目编号：SD2024-DLGK-C0249-B00

采 购 人：国家税务总局烟台市牟平区税务局

国家税务总局烟台市牟平区税务局

2024 年 12 月 5 日

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	5
投标人须知前附表	5
一、总则	12
二、招标文件	13
三、投标文件	14
四、投标文件递交	16
五、开标与评标	16
六、中标和合同	20
七、询问和质疑	21
八、其他	21
第三章 评标方法及标准	23
第四章 政府采购合同文本	27
第五章 投标文件格式	40
第六章 项目采购需求	67
一、项目概述	67
二、投标/响应要求	67
三、项目需求	69
四、人员要求	71
五、管理实施要求	72
六、风险管控要求	73
七、履约验收要求	74
八、其他要求	78

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助性服务招标项目的潜在投标人应在山东省烟台市高新区农业大学西门 1012-306 获取招标文件，并于 2024 年 12 月 27 日 9 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SD2024-DLGK-C0249-B00

项目名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助性服务

预算金额：270 万元/年（人民币）

最高限价：270 万元/年（人民币）

采购需求：本项目为非执法类辅助性服务采购，服务内容包括办税引导、咨询服务中的辅助工作、登记信息录入、电话咨询受理及其他涉税服务事项。具体详见招标文件。

合同履行期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

本项目不接受联合体报价，不接受分包。

二、申请人的资格要求

1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册，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：

按照《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 号文）要求，本项目专门面向中小企业采购，不接受大型企业参与投标（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）；

3. 未列入“信用中国”网站、中国政府采购网的失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

4. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2024 年 12 月 6 日至 2024 年 12 月 12 日，工作日上午 08:30 至 11:30，下午 13:30 至 17:00。（北京时间，法定节假日除外）

地点：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司（山东省烟台市高新区农业大学西门1012-306）。

方式：凡有意向参加本项目的投标人须按代理机构要求填写《获取文件登记表》，以电子邮件形式发送至 sdgxyt@163.com，并电话 0535-3941913 告知。

售价：¥0 元（人民币）。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间、开标时间：2024年12月27日9点00分（北京时间）

地点：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司 305 会议室

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

无。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局
地址：山东省烟台市牟平区政府大街 705 号
联系方式：邓振川 0535-4229779

2. 采购代理机构信息

名称：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司
地址：山东省烟台市高新区农业大学西门 1012-306
联系方式：张婷婷 0535-3941913

3. 项目联系方式

项目联系人：张婷婷
电话：0535-3941913

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助性服务
		项目编号：SD2024-DLGK-C0249-B00
		项目预算：270 万元/年（人民币）
		最高限价：270 万元/年（人民币）
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局 地址：山东省烟台市牟平区政府大街 705 号 联系电话：0535-4229779 联系方式：邓振川
5	采购代理机构	名称：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司 地址：山东省烟台市高新区农业大学西门 1012-306 联系电话：0535-3941913 联系方式：张婷婷 邮箱：sdgxyt@163.com
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册，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： 按照《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 号文）要求，本项目专门面向中小企业采购，不接受大型企业参与投标（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）； 3. 未列入“信用中国”网站、中国政府采购网的失信被执行人、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。
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）

8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	<p>租赁和商务服务业</p> <p>认定标准：从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。</p>
9	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许</p>
10	核心产品 (本项目不适用)	<p>货物类项目填写此栏</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有</p> <p>产品名称：_____</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。</p> <p>采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p>
11	采购进口产品 (本项目不适用)	<p><input type="checkbox"/>本采购项目拒绝进口产品参加投标</p> <p><input type="checkbox"/>本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p>
12	信息发布媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）
13	获取招标文件时间、地点和方式等	<p>时间：2024 年 12 月 6 日至 2024 年 12 月 12 日工作日上午 08:30 至 11:30，下午 13:30 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）</p> <p>地点：山东省烟台市高新区农业大学西门 1012-306</p> <p>方式：凡有意向参加本项目的投标人须按代理机构要求填写《获取文件登记表》，以电子邮件形式发送至sdgxyt@163.com，并电</p>

		话0535-3941913告知。	
14	现场考察/踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/踏勘 <input type="checkbox"/> 组织现场考察/踏勘： 时间： __年__月__日__午__（北京时间） 地点： _____ 联系人： _____ 联系电话： _____ 要求： _____	
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求：_____ 2. 样品检测报告：（ <input 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办法及标准	
16	投标文件组成	商务部分	一、资格证明文件： 1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件； 2. ★财务状况报告：2023年度经会计师事务所审计的财务报告（须提供加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的复印件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件； 3. ★依法缴纳税收：2024年4月以来不少于2个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件； 4. ★社会保障资金：2024年4月以来不少于2个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件； 5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料； 6. ★参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； 7. ★具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。
			二、开标一览表： 1. ★投标报价表；

		<p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书；</p> <p>2. ★投标函；</p> <p>3. 商务条款偏离表；</p> <p>4. ★中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）；监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p> <p>5. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<p>技术部分</p> <p>1. 技术条款偏离表；</p> <p>2. 服务方案；</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算90日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p>提交方式：（纸质文件提交）</p> <p>投标截止时间和开标时间：2024年12月27日上午9:00（北京时间）</p> <p>开标方式：（线下开标）</p> <p>提交投标文件地点：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司305会议室。</p> <p>开标地点：山东广信招标有限责任公司烟台市分公司305会议室</p> <p>联系电话：0535-3941913</p>
19	投标保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>（1）金额：</p> <p>采购包1：人民币_____元。</p> <p>（2）提交方式：_____</p> <p>收款账户：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账户：_____</p>
20	不予退还投标保证金	有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

	金的情形	<p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a.除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b.未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p>
21	信用记录审查	<p>其他不予退还投标保证金的情形：<u> / 。</u></p> <p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p>

		<p>本项目： <input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。 <input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。 <input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予__%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。</p>
24	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。</p>
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策（本项目不适用）	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：_____。 注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：_____。 注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。</p>
		<p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：_____。</p>
26	评标方法及分值	<p><input type="checkbox"/>本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。 <input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为10分，其他因素分值为90分，详见招标文件商务部分第三章。</p>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供 <input type="checkbox"/>本采购项目履约保证金为合同金额的__%，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。 账户信息：_____ 收款单位：_____ 开户银行：_____ 银行账号：_____</p>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式： （1）接收质疑函的方式：<u>参与本项目采购活动的供应商如有质疑的，请按照《政府采购质疑和投诉办法》第十二条有关规定以</u></p>

		<p>书面形式将质疑函提交采购代理机构</p> <p>(2) 联系部门: <u>山东广信招标有限责任公司烟台市分公司</u></p> <p>(3) 联系电话: <u>0535-3941913</u></p> <p>(4) 通讯地址: <u>山东省烟台市高新区农业大学西门 1012-306</u></p> <p>(5) 电子邮箱: <u>sdgxyt@163.com。</u></p>
29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数:</p> <p>(1) 正本 <u>1</u> 份、副本 <u>8</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>1</u> 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input checked="" type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>
30	代理费用	<p>代理费用:</p> <p>(1) 本项目代理费用由<u>中标人</u>支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准: 参照原国家计委计价[2002]1980号、原国家发展和改革委员会办公厅发改办价格[2003]857号文收费标准向山东广信招标有限责任公司烟台市分公司交纳代理服务费。</p>
31	其他补充事项	其他补充事项: 无。

一、总则

1.预算资金及来源

1.1 本项目已经**国家税务总局烟台市牟平区税务局**批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入**国家税务总局烟台市牟平区税务局**预算。

2.合格的产品和服务

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

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

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

3.合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

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

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

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

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

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

的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2 联合体

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

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

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

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

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

3.3 禁止规定

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

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

4. 投标费用

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

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

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

第二部分 技术部分

6. 招标文件询问、澄清或修改

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

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

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

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

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

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

7.2 投标文件的语言

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

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

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

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

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

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

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9.报价要求

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

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

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

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

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10.投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

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

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

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

10.3 签署、盖章

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

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

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

或加盖名章。

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

10.3.5线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

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

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

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

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

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

13. 投标文件补充、修改或撤回

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

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

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

五、开标与评标

14. 开标

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

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

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由

采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

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

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

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

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

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

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

15. 投标资格审查

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

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采

购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

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

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

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

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

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

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

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

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

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

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

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

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

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

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

20. 投标无效

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

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

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

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

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

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

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

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

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

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

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委

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

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

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

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

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

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

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

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

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

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

24.3 采购人与中标人不得向对方提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

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

25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起30日内，按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

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

27. 质疑

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

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

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

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

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

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1.评标方法

1.1 本项目评标方法：**采用综合评分法**

2.评标标准

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

2.2 本项目价格分值为**10**分，其余评审因素分值为**90**分。评审标准如下表：

序号	类别	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	价格分(10)分	报价	价格	以满足招标文件要求且报价最低的报价为投标基准价，其价格分为满分 10 分，投标人的价格分按照下列公式计算：报价得分=(投标基准价/投标报价)×10%×100，得分精确到小数点后 2 位。	10
2	客观分(16)分	履约能力	成功案例	投标人提供自 2021 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承担的同类项目成功案例，每提供一个得 2 分，本项最多得 4 分。 注：投标文件中提供完整的合同复印件（加盖公章）。	4
3			技术力量	评价投标人针对本项目的人员配备方案（人员结构、人员学历素质、专业水平等）。 人员配备方案符合实际情况、内容清楚了、表述规范、含义明确、完全响应采购要求的得 12 分（每出现一处内容瑕疵的扣 1 分，直至该项分值扣完为止），如有缺漏的，该项不得分。 注：内容瑕疵指以下情形的任意一种：项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致；方案内容不清晰或交叉混乱；方案内容与项目内在需求有漏项；方案或具体措施与项目实际情况不匹配。	12
4	主观分(74)分	技术和服务水平	服务方案	本项目采购文件技术部分中： 评价投标人针对本项目服务内容制定的服务方案，服务方案应包含以下内容： 1. 办税引导服务方案；	24

			<p>2. 信息采集及录入服务方案；</p> <p>3. 纳税咨询服务方案；</p> <p>4. 缴费咨询服务方案；</p> <p>5. 税费辅导服务方案；</p> <p>6. 税法宣传服务方案；</p> <p>7. 热线接听服务方案；</p> <p>8. 其他服务事项服务方案。</p> <p>以上每有一项服务方案符合实际情况、内容清楚明了、表述规范、含义明确、完全响应采购要求的得 3 分（每出现一处内容瑕疵的扣 1 分，直至该项服务方案分值扣完为止），最多得 24 分；每有一项服务方案缺漏的，该项服务方案不得分。</p> <p>注：内容瑕疵指以下情形的任意一种：项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致；方案内容不清晰或交叉混乱；方案内容与项目内在需求有漏项；方案与项目实际情况不匹配。</p>	
5		项目需求理解	<p>评价投标人针对本项目提供的项目需求分析，项目需求分析应包含以下内容：</p> <p>1. 针对本项目的详细项目需求分析；</p> <p>2. 针对本项目行业特殊性的重点难点分析理解。</p> <p>以上每有一项内容符合实际情况、内容清楚明了、表述规范、含义明确、完全响应采购要求的得 5 分（每出现一处内容瑕疵的扣 1 分，直至该项分析分值扣完为止），最多得 10 分；每有一项分析缺漏的，该项分析不得分。</p> <p>注：内容瑕疵指以下情形的任意一种：项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致；分析内容不清晰或交叉混乱；分析内容与项目内在需求有漏项；分析与项目实际情况不匹配。</p>	10
6		管理服务方案	<p>评价投标人针对本项目服务内容制定的管理方案：</p> <p>1. 安全文明执业方案（包括但不限于文明服务，礼仪规范等）；</p> <p>2. 技能提升方案（包括但不限于提高人员岗位素质、对项目人员进行培训、组</p>	20

			<p>织技能评比活动等)；</p> <p>3. 服务质量保证方案；</p> <p>4. 应急处理方案(包括但不限于卫生防疫、车祸、火灾、 盗窃、采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等内容)。</p> <p>以上每有一项方案符合实际情况、内容清楚明了、表述规范、含义明确、完全响应采购要求的得 5 分(每出现一处内容瑕疵的扣 1 分,直至该项管理方案分值扣完为止),最多得 20 分;每有一项管理方案缺漏的,该项管理方案不得分。</p> <p>注:内容瑕疵指以下情形的任意一种:项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致;方案内容不清晰或交叉混乱;方案内容与项目内在需求有漏项;方案与项目实际情况不匹配。</p>	
7		内部管理制度	<p>评价投标人提供的内部管理制度:</p> <p>1. 信息保密制度;</p> <p>2. 内部工作规范(用语规范、服务流程规范等);</p> <p>3. 人员管理制度(人员招聘制度、请休假制度、排班制度、考核奖惩制度、待岗辞退制度等);</p> <p>4. 廉洁管理制度。</p> <p>以上每有一项内部管理制度符合实际情况、内容清楚明了、表述规范、含义明确、完全响应采购要求的得 5 分(每出现一处内容瑕疵的扣 1 分,直至该项内部管理制度分值扣完为止),最多得 20 分;每有一项内部管理制度缺漏的,该项内部管理制度不得分。</p> <p>注:内容瑕疵指以下情形的任意一种:项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致;制度内容不清晰或交叉混乱;制度内容与项目内在需求有漏项;制度与项目实际情况不匹配。</p>	20
合计				100 分

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则:项目为专门面向中小企业的服务类项目,

根据供应商提供材料确定是否为中小企业或视同小微企业的监狱企业及残疾人福利性单位，在评审时均不再给予价格扣除或加分。

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	本项目不适用	本项目不适用
保护环境政策	本项目不适用	本项目不适用
促进中小企业发展政策	专门面向中小企业采购	按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交中小企业声明函
促进残疾人就业政策	按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）有关规定执行	提交残疾人福利性单位声明函
支持监狱企业发展政策	按《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）有关规定执行	提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件

2.4 推荐中标候选人

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

2.4.2本采购包推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照评审因素的量化指标评审得分最高的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

本合同为专门面向中小企业合同

**国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年
办税服务厅非执法类辅助性服务
项目合同书**

合同编号：

甲 方：国家税务总局烟台市牟平区税务局

乙 方：（供应商名称）

日 期：2024 年 月 日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助性服务	
2	合同编号		
3	合同类型	服务类承揽合同	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称	国家税务总局烟台市牟平区税务局	
	甲方地址	山东省烟台市牟平区政府大街 705 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<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	项目投标人能够完成项目规定的所有服务。具体内容包括办税引导、咨询服务中的辅助工作、登记信息录入、电话咨询受理、其他相关事项等。	
9	合同付款	乙方于每月初与甲方按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后乙方向甲方提供发票，甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，将资金支付到乙方账户。本项目共安排 12 次付款，第 1 次至第 11 次付款，甲方每次支付乙方合同金额 8.33%的款项；第 12 次付款,甲方支付乙方合同金额 8.37%的款项。	

10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。 <input type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的__%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以_____方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
12	服务期	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
13	合同履行地点	采购人指定地点。
14	合同纠纷解决方式	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）： <input type="checkbox"/> 提请烟台仲裁委员会按照仲裁程序在烟台市仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向合同履行地人民法院提起诉讼

一 合 同

国家税务总局烟台市牟平区税务局(以下简称“甲方”)通过公开招标方式采购,确定_____公司(以下简称“乙方”)为《国家税务总局烟台市牟平区税务局2025年办税服务厅非执法类辅助性服务》中标供应商。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容,签署《国家税务总局烟台市牟平区税务局2025年办税服务厅非执法类辅助性服务合同书》(合同编号:_____,以下简称“合同”)。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分:

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

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元整(¥_____)。本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. 付款条件

乙方于每月初与甲方按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后乙方向甲方提供发票,甲方在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到乙方账户。本项目共安排12次付款,第1次至第11次付款,甲方每次支付乙方合同金额8.33%的款项;第12次付款,甲方支付乙方合同金额8.37%的款项。

5. 合同签订及生效

本合同一式八份,甲方三份,乙方二份,山东广信招标有限责任公司烟台市分公司三份,经甲乙双方法定代表人(或其授权代表)签字盖章后生效。

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

甲方:国家税务总局烟台市牟平区税务局

乙方:

签字:

签字:

盖章:

盖章:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局烟台市牟平区税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

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

1.4“天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

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

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

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

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

4. 知识产权

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

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行

系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

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

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

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

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

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

6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见采购文件。

7. 履约保证金

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

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

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

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

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

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

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

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

9. 违约责任

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

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，

甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

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

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

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

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

10. 不可抗力

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

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

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

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始30天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向烟台仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

11.3.1 诉讼应向合同履行地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

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

12. 解除合同

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

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

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

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

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

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

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

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

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

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

13. 破产终止合同

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

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

14. 其他情况的终止合同

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

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

15. 合同修改或变更

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

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

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

16. 转让和分包

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

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

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

19. 税费

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

20. 合同生效

20.1 本合同一式八份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三、招标（采购）文件及投标响应文件（另附）。

四、报价表（总报价表和分项报价表）（另附）。

附：验收标准细则

项目	项目验收具体内容		评分标准	分值
仪 容 仪 表	着装规范	1. 在工作时间内统一着装，按规定佩戴制服配饰及工作牌； 2. 不得出现制服与便装混穿现象； 3. 仪容整洁，修饰得体，男士不留长发、长须，女士长发应束发或盘起，不浓妆艳抹，不得搭配夸张的首饰、佩饰。	违反一次扣 2 分	10
	言语规范	1. 具有良好的沟通能力，工作时间应使用普通话，表达清晰、准确、完整，禁用服务忌语； 2. 接待纳税人缴费人时应文明有礼，不得态度生硬、冷淡、烦躁；对纳税人缴费人提出的问题要耐心倾听、准确解答，不怠慢纳税人，不与纳税人争执。		
	导税分流及辅导服务	1. 严格落实首问责任制、一次性告知等纳税服务规范制度； 2. 接待进厅的纳税人缴费人，应热情接待，认真倾听，做到及时办理或有效指引，不得推诿、敷衍、拖延或者拒绝； 3. 岗前应准备好工作所需的各类办公用品，检查计算机等工作设备是否正常运行、纳税人办税所需的用品及设施是否完备、可用，保证工作时间准时提供办税服务。	违反一次扣 2 分	15
	自助终端辅导服务	1. 严格按照自助机终端使用规范，辅导纳税人办理相关业务； 2. 定期及时更换补充自助终端耗材。	违反一次扣 2 分	10

服 务 质 量	业务表单辅助填写服务	严格按照《全国税务机关纳税服务规范》（3.0版）及税费相关法律法规要求，接收纳税人缴费人提交的资料，核对涉税费表单资料是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整。	违反一次扣2分	10
	税费政策咨询服务	1. 严格按照政策文件要求，达到人工接通率（>95%）、热线畅通率、热线回拨率（100%）答复规范性、办理效率、答复满意率等热线指标的考核要求； 2. 热情服务，耐心细致，具有良好的语言表达、文字组织、沟通及应变能力，能够正确理解和识别纳税人缴费人诉求； 3. 答复纳税人缴费咨询问题时，必须依据税费法律法规以及其他相关规定，做到答复规范、准确、口径一致。	违反一次扣2分	15
	税费业务资料整理	1. 按规定时限完成对各办税服务厅税费业务资料的及时归集，按规范要求对税费业务资料进行科学分类整理，做到整齐规范、排列有序、查找方便； 2. 按规定及时将资料文书传递给相关部门，协调各办税厅之间的文书资料传递工作，保障信息在内部的高效流通，以满足日常工作需求。	违反一次扣2分	10
	税费业务培训	1. 会前做好各类税费培训的准备工作，制定科学周到的税费培训方案，明确新办纳税人专题培训、税费政策专题培训等各类培训的时间地点、参加人员、培训内容，与相关部门做好协调	违反一次扣2分	10

		<p>沟通，做到严谨细致、务实高效、精益求精；</p> <p>2. 会中做好对到场纳税人缴费人的秩序维护、现场导引等工作，能够规范言行举止，做到言辞温和有礼，态度严肃认真，能够灵活处理培训会场突发情况；</p> <p>3. 会后做好对纳税人缴费人反映的高频热点问题的统计分析，及时总结各类培训成果，形成培训总结报告。能够严格遵守保密规章制度，不得随意泄露、损毁或擅自利用培训相关信息。</p>		
	纳税人需求调查	<p>1. 调查开展前，问卷的制定需符合税务部门规定，内容详实合理、覆盖全面，能够准确反映纳税人缴费人的需求；</p> <p>2. 调查过程中，能够完整记录纳税人缴费人的需求及反馈结果，不得出现主观臆造、弄虚作假；</p> <p>3. 调查完成后，运用科学有效的统计方法和分析工具，多维度、深层次分析调查数据，能够形成完整的调查分析报告；</p> <p>4. 对调查时间、调查范围以及调查获得的各种资料、数据严格保密，不得向第三方提供有关调查的任何信息。</p>	违反一次扣 2 分	10
	税费政策宣传	<p>1. 税费政策宣传工作的开展应聚焦纳税人缴费人普遍关注的热点、难点问题，宣传内容必须符合税法法律法规及其他相关规定；</p> <p>2. 办税指南设计制作应让公众看得懂、易接受，指南内容应简洁明了、通俗易懂、详略得当、重点突出，页面排版整齐、文字图片相符、整体美观生动；</p>	违反一次扣 2 分	10

		<p>3. 宣传单页与海报设计绘制应做到主题鲜明突出、宣传目的明确、色彩搭配合理、内容清晰可读；</p> <p>4. 以上所有产品均须确保作品的原创性，遵守版权相关的法律法规。</p>		
--	--	--	--	--

第五章 投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

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

2.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3.资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

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

5.全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

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

投 标 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称： _____

项目编号： _____

所投采购包： _____

投标人： _____

日 期： _____

格式 1 授权委托书

1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

法定代表人身份证复印件

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明：

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

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由**法定代表人**作为**投标代表**参与**投标活动**的，仅须提供**法定代表人身份证明复印件**（线上采购项目提供扫描件，下同）。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

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

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人）：

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

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

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

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

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

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

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

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

12.已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

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

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2.分项报价表

2.1 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位: 人民币

元

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

特别说明:

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

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____

格式 4 商务条款偏离表

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

特别说明：

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

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

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字或盖章）： _____

日期： _____

格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

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

致_____（采购人）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

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

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

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

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

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

格式7 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式8 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

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

特别说明：

- 1.提供2021年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的类似项目案例。
- 2.应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: _____

项目编号: _____

所投采购包: _____

投标人: _____

日 期: _____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 10 服务方案、实施方案及技术方案

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)满足指标要求情况；
- (2)项目需求理解；
- (3)管理服务方案；
- (4)内部管理制度；
- (5)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作 年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：

- 1.投标人应提供投入本项目所有人员的简历。
- 2.____等人员应提供_____复印件。

格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)

招 标 文 件
(技术部分)

项目名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助
性服务

项目编号：SD2024-DLGK-C0249-B00

采购人名称：国家税务总局烟台市牟平区税务局

国家税务总局烟台市牟平区税务局

2024年12月5日

第六章 项目采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

为了保证国家税务总局烟台市牟平区税务局办税服务厅工作高效运转,大力推进便利化办税改革,构建集排队叫号、资料预审、宣传咨询、引导分流和“非接触式”办税现场辅导于一体的“大导税”格局。通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式,协助纳税人、缴费人高效办理税费业务,努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负,切实便利纳税人、缴费人。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式,搭建符合本单位工作实际的税务服务平台,有效协助破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题,提升纳税服务质效。

1.2.2 采购内容

本项目为非执法类辅助性服务采购,预算金额 270 万元,采购内容包括办税引导、咨询服务中的辅助工作、登记信息录入、电话咨询受理、其他相关事项等。根据服务工作量等因素测算,建议配备不少于 35 人。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

办理办税引导、咨询服务中的辅助工作、登记信息录入、电话咨询受理、其他相关事项等。

1.2.3.2 实施时间要求

2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

1.2.3.3 实施地点要求

国家税务总局烟台市牟平区税务局,包括烟台市牟平区行政审批中心办税服务厅、政府大街办公区自助办税服务厅、新区大街办公区办税服务厅。具体以采购人指定地点为准。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

2.1.1 必备资质

2.1.1.1 投标人应遵守有关国家法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

2.1.1.2 本项目的特定资格要求

无。

2.1.2 优选资质/优选指标

2.1.2.1 相关证书

2.1.2.2 成功案例

无。

2.1.3 是否允许联合体

否

2.1.4 是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

2.1.5 其他要求

未列入“信用中国”网站、中国政府采购网的失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

投标人必须针对技术部分中的需求逐个或分块作出实质性响应,其响应与采购文件内容采用同样的顺序。对每个需求的响应必须遵循如下规则:

(1)重复该需求。

(2)用“是/否”响应来表明该需求是否被满足。

(3)简要描述投标文件如何满足该需求,如果该响应在投标文件其他部分有详述,可在该处简单应答,但必须给出确切的位置索引。

(4)解释投标文件与用户需求之间的偏差,用数量来表示的需求,必须用确切的数字、单位来响应。

(5)对采购文件(技术部分)的应答至少包含采购文件技术部分中的全部内容。投标人应提供实质性确切响应,并有详细的文字描述和说明,任何仅采用“符合”、“满

足”或非确定性数值(如“>=”或“<=”)的响应均将被视为没有对采购文件的实质性响应,从而可能导致严重后果直至投标被拒绝。

(6)采购文件(技术部分)中有标注★号的,为必备服务内容,必须满足,如未作出响应,

将导致投标无效。

(7) 投标人认为对整个项目建设特别重要的建议，需单独说明(此项单列为可选性需求)。

2.2.2 投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

★1. 评价投标人针对本项目提供的项目需求分析，项目需求分析应包含以下内容：

- (1) 针对本项目的详细项目需求分析；
- (2) 针对本项目行业特殊性的重点难点分析理解。

★2. 评价投标人针对本项目服务内容制定的服务方案，服务方案应包含以下内容：

- (1) 办税引导服务方案；
- (2) 信息采集及录入服务方案；
- (3) 纳税咨询服务方案；
- (4) 缴费咨询服务方案；
- (5) 税费辅导服务方案；
- (6) 税法宣传服务方案；
- (7) 热线接听服务方案；
- (8) 其他服务事项服务方案。

★3. 评价投标人针对本项目服务内容制定的管理方案：

- (1) 安全文明执业方案（包括但不限于文明服务，礼仪规范等）；
- (2) 技能提升方案（包括但不限于提高人员岗位素质、对项目人员进行培训、组织技能评比活动等）；
- (3) 服务质量保证方案；
- (4) 应急处理方案（包括但不限于卫生防疫、车祸、火灾、盗窃、采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等内容）。

★4. 评价投标人提供的内部管理制度：

- (1) 信息保密制度；
- (2) 内部工作规范（用语规范、服务流程规范等）；
- (3) 人员管理制度（人员招聘制度、请休假制度、排班制度、考核奖惩制度、待岗辞退制度等）；
- (4) 廉洁管理制度。

3 项目需求

3.1 总体要求

本项目为非执法类辅助性服务采购，服务内容包括办税引导、咨询服务中的辅助工作、登记信息录入、电话咨询受理及其他涉税服务事项。项目着眼提高办税服务厅涉税业务办理质效，通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式，搭建符合工作实际的服务平台，破解纳税人、缴费人“难点、堵点、痛点”等问题，努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负，不断提高纳税人、缴费人涉税业务办理的满意感、幸福感。

3.2 服务内容和要求

1. 服务内容

(1) 办税引导服务：根据纳税人（缴费人）的业务需求，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人（缴费人）的业务需要为其提供相应的办税表单。预计服务期限内每年办税引导 10 万余人次；

(2) 信息采集及录入服务：纳税人报送的资料信息或系统录入等相关操作（禁止类除外）。预计服务期限内每年信息采集及录入 6 万余条；

(3) 纳税咨询服务：根据采购人的统筹安排，解答纳税人（缴费人）及社会公众提出的税收法律法规、征管规定、办税流程、涉税系统操作等各类税收业务咨询。预计服务期限内每年纳税咨询 3 万余人次；

(4) 缴费咨询服务：根据采购人的统筹安排，辅导纳税人（缴费人）及社会公众提出的教育费附加、地方教育费附加、残保金、社保等非税缴费业务咨询。预计服务期限内每年缴费咨询 1 万余人次；

(5) 税费辅导服务：根据采购人的统筹安排，辅导纳税人（缴费人）通过电子税务局、自助办税终端、“非接触式”等渠道办理税费事项。预计服务期限内每年税费辅导 10 万余笔；

(6) 税法宣传服务：根据采购人的统筹安排，开展税收政策、税法等内容宣传。预计服务期内每年通过线上线下等方式，开展各类税收宣传活动 20 余次、辅导单位纳税人 3000 余户、辅导自然人 1 万余人次；

(7) 热线接听服务：根据采购人需求，保障“厅线联动”热线接通率及问题解答质量，协助提升全局纳税服务特显穿透式分析质效，采取辅助措施，完成各类型各渠道涉税（费）咨询的引流、解决。预计服务期内每年接听纳税服务热线电话 3 万余通，缴费咨询服务电话 1 万余通；

(8) 协助完成采购人交办的其他服务事项。

2. 工作时间

实行 8 小时工作制, 采购人可要求项目人员在国家法律法规允许范围内加班, 原则上应按规定安排轮休。可能产生的加班费用均包含在投标总价中。

3. 服务要求

(1) 采购人根据招标文件、中标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收;

(2) 采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报, 中标人应每月向采购人汇报服务情况, 包括但不限于各岗位工作量、考勤、培训、奖惩、岗位调整、工作开展情况及存在问题等;

(3) 中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据, 采购人根据服务情况进行服务款项支付。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 服务 1

3.2.2 技术和服务其他要求

1. 投标文件中须包含针对本项目的详细项目需求分析、针对本项目行业特殊性的重点、难点分析理解;

2. 配备的人员要经过礼仪礼貌、行为规范、税收基础知识、税务部门规章制度、业务操作流程的系统培训, 确保符合关于税收业务、岗位技能、特殊岗位要求;

3. 供应商报价应包含完成本项目所需的成本、劳务、项目人员费用(含工资薪酬、加班、服装、培训、福利、社会保险、住房公积金等)、管理、维护、质量保证、利润、税金等各种费用, 并包括各项费用和价格的涨价风险等, 以及合同约定范围内除不可抗力以外的其他一切为本项目所需的全部费用;

4. 中标人须全面保障项目人员合法权益, 项目人员应发工资建议参考同行业工资水平, 中标人须按照国家规定为项目人员缴纳社会保险费和住房公积金;

5. 中标人应积极配合, 做好本项目有效承接、交接工作, 并保证服务工作有序开展。

4 人员要求

4.1 总体要求

1. 业务精通, 熟练掌握工作内容方法和业务技巧。

2. 始终保持良好的服务态度, 耐心服务。

3. 实行首问负责制，对本系统内的事项要负责到底，不得推诿。
4. 工作中坚持高标准、严要求，注重细节，提高综合能力，为服务对象提供更为优质、快捷、准确的服务。
5. 岗位适配性高。如办税引导岗位须具备较强应对能力、准确回答问题等。

4.2 管理团队

4.2.1 项目经理

中标人须为本项目配备一名项目经理。专职项目经理须具备良好沟通能力、执行能力和较强责任心，专门负责配合采购人对该项目人员进行日常管理，包括服务质量、工作秩序、安全管理、日常考勤等事项，保证服务工作有序开展。

4.3 技术团队

1. 应符合采购人对人员的相关需求，具有良好的政治思想素质，品行良好，遵纪守法，诚实守信，严格遵守保密管理制度，无刑事犯罪记录或不良记录，不得兼职；
2. 服从工作安排，服务意识强，有责任感和团队协作精神，具备较强的业务能力、学习能力、语言表达能力、沟通能力和心理承受能力；
3. 具有专科及以上学历，年龄应在法定退休年龄以下，身体健康，五官端正；
4. 普通话标准、流利、音质清晰，能够熟练操作电脑、常用办公软件、汉字录入速度不低于 50 字/分钟。

4.4 优选资质/优选指标

5 管理实施要求

1. 中标人应承诺遵守采购人的各项制度，并制定对项目人员的各项工作纪律、廉洁纪律、保密规定等相关管理办法及考核奖惩制度(包括但不限于业务能力、服务态度、满意度)，中标人制定的相关管理办法、考核奖惩制度应提前报采购人备案后实施；

2. 中标人负责项目人员的培训、教育、管理、考核等工作，保证其具备完成日常工作的基本素质和能力。培训应包括岗前培训和在岗培训，培训内容应包括：财会知识、税收基础知识、税费政策业务、文明礼仪和职业道德教育，纳税人常用系统、常见问题整理培训等。中标人应将培训方案报采购人备案，确保项目人员每人每年培训不少于 10 日；

3. 中标人应确保项目人员工作技能能够达到采购人的服务需求，对不能胜任工作或出现重大过错的人员，应按照采购人的要求及时调整；

4. 中标人负责项目人员的人身安全和健康以及意外问题处置，承担所有法律、经济赔偿责任；

5. 中标人应采取有力措施确保该项目服务顺利运转，确保各项工作落实到位：
- (1) 保证项目人员严格按采购人要求开展工作，并保证工作的及时性、准确性；
 - (2) 项目人员不得发生弄虚作假行为及责任纠纷；
 - (3) 项目人员须按照规定统一着装，挂牌上岗，文明服务，礼仪规范；
 - (4) 项目人员与中标人发生劳动纠纷（含工伤事故），所产生的所有法律责任由中标人承担，由此造成采购人损失的，由中标人承担赔偿责任；
 - (5) 中标人对人员轮岗机制提前做好处理方案，明确采购人提出需求后项目人员调整到位的时间，做好规范轮岗、离岗交接工作。
6. 中标人应定期对项目人员的工作情况进行监督、记录、考核和通报，对于特殊问题或即发问题要随时向采购人汇报；
7. 中标人严格执行《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规并依法与项目人员签订合同。中标人应于合同生效之日起实现对该项目的有效接管，并将符合条件的项目人员配备到位，确保工作衔接顺畅、运转有序。项目人员到位经培训上岗后，未经采购人同意，不得进行更换；
8. 中标人须与采购人签订《信息安全保密协议》，作为合同的组成部分，同时采取有力措施履行保密承诺；
9. 投标人须针对本项目服务内容制定相应的管理方案，包括但不限于：安全文明执业方案（包括但不限于文明服务，礼仪规范等）、技能提升方案（包括但不限于提高人员岗位素质、对项目人员进行培训、组织技能评比活动等）、服务质量保证方案、应急处理方案（包括但不限于卫生防疫、车祸、火灾、盗窃、采购人临时性突发任务而发生的服务岗位人员加班、出差、在岗项目人员因故不能及时到岗等内容）等；
10. 投标人根据现代管理理念及信息化服务要求，结合工作实际，为“非接触式”服务等新型服务模式提出合理化建议及方案。中标人应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作；
11. 中标人应每月组织专人对上月的服务质量向服务对象开展电话满意度回访，及时了解前台服务质量，弥补短板。

6 风险管控要求

1. 在合同履行期内，供应商若发生政治事件、重大舆情及涉黑涉恶等事件，项目人员发生严重泄密事件等，采购人有权终止合同，由中标人承担相应法律责任；
2. 项目人员在采购人场所上岗工作期间遵守职业规范和采购人有关规定，因合同范

围内正常工作、意外和项目人员个人原因导致的项目人员的人身损害由中标人负责。项目人员伤残疾病等费用均由中标人自理；

3. 因中标人原因导致采购人财产损失和人员人身损害的，中标人承担相应责任，并对损失和人身损害进行赔偿；

4. 采购人因政策、机构调整等原因导致不能继续履行合同的，有权单方面终止本合同，中标人负责做好项目人员的善后工作。

7 履约验收要求

7.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 2 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 3 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题

	等, 中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据, 采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 4 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报, 中标人应每月向采购人汇报服务情况, 包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等, 中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据, 采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 5 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报, 中标人应每月向采购人汇报服务情况, 包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等, 中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据, 采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 6 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报, 中标人应每月向采购人汇报服务情况, 包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等, 中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据, 采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 7 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报, 中标人应每月向采购人汇报服务情况, 包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩

	次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 8 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包含但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 9 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包含但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 10 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包含但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 11 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包含但不限于各岗位工作

	量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。
第 12 次验收	采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。

7.2 具体要求

国家税务总局烟台市牟平区税务局 2025 年办税服务厅非执法类辅助性服务项目工作验收小组负责对办税服务厅非执法类辅助性服务项目的服务情况、服务质量进行审核验收。验收小组由第一税务分局（办税服务厅）及组织人事股相关人员组成，第一税务分局（办税服务厅）负责人担任小组组长。

采购人根据招标文件、中标人投标文件及采购合同约定的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人进行监督、记录、考核和通报，中标人应每月向采购人汇报服务情况，包括但不限于各岗位工作量、人员在岗考勤情况、组织培训次数、奖惩次数、岗位调整等工作开展情况及存在问题等，中标人服务情况将作为采购人进行款项支付和履约验收的重要依据，采购人根据服务情况进行服务款项支付。

验收结果与当期服务费用挂钩，得分 90 分以上（含）为达标；得分 80 分（含）—89 分的，中标人应向采购人作出书面说明，及时整改；得分低于 80 分的为不合格，采购人将扣除中标人当期服务费用的 3%。如年度内连续两次或累计三次得分低于 80 分的，采购人有权提前终止合同。同时由中标人自行承担解约责任及损失，并必须保证过渡期办税服务厅的正常运行。 中标人于每月月初与采购人确认上月服务费后向采购人提供发票，采购人确认发票后完成资金的支付。

附：验收标准细则

项目	项目验收具体内容		评分标准	分值
仪 容 仪 表	着装规范	1. 在工作时间内统一着装，按规定佩戴制服配饰及工作牌； 2. 不得出现制服与便装混穿现象； 3. 仪容整洁，修饰得体，男士不留长发、长须，女士长发应束发或盘起，不浓妆艳抹，不得搭配夸张的首饰、佩饰。	违反一次扣 2 分	10
	言语规范	1. 具有良好的沟通能力，工作时间应使用普通话，表达清晰、准确、完整，禁用服务忌语； 2. 接待纳税人缴费人时应文明有礼，不得态度生硬、冷淡、烦躁；对纳税人缴费人提出的问题要耐心倾听、准确解答，不怠慢纳税人，不与纳税人争执。		
	导税分流及 辅导服务	1. 严格落实首问责任制、一次性告知等纳税服务规范制度； 2. 接待进厅的纳税人缴费人，应热情接待，认真倾听，做到及时办理或有效指引，不得推诿、敷衍、拖延或者拒绝； 3. 岗前应准备好工作所需的各类办公用品，检查计算机等工作设备是否正常运行、纳税人办税所需的用品及设施是否完备、可用，保证工作时间准时提供办税服务。	违反一次扣 2 分	15
	自助终端辅 导服务	1. 严格按照自助机终端使用规范，辅导纳税人办理相关业务； 2. 定期及时更换补充自助终端耗材。	违反一次扣 2 分	10

服 务 质 量	业务表单辅助填写服务	严格按照《全国税务机关纳税服务规范》（3.0版）及税费相关法律法规要求，接收纳税人缴费人提交的资料，核对涉税费表单资料是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整。	违反一次扣2分	10
	税费政策咨询服务	1. 严格按照政策文件要求，达到人工接通率（>95%）、热线畅通率、热线回拨率（100%）答复规范性、办理效率、答复满意率等热线指标的考核要求； 2. 热情服务，耐心细致，具有良好的语言表达、文字组织、沟通及应变能力，能够正确理解和识别纳税人缴费人诉求； 3. 答复纳税人缴费咨询问题时，必须依据税费法律法规以及其他相关规定，做到答复规范、准确、口径一致。	违反一次扣2分	15
	税费业务资料整理	1. 按规定时限完成对各办税服务厅税费业务资料的及时归集，按规范要求对税费业务资料进行科学分类整理，做到整齐规范、排列有序、查找方便； 2. 按规定及时将资料文书传递给相关部门，协调各办税厅之间的文书资料传递工作，保障信息在内部的高效流通，以满足日常工作需求。	违反一次扣2分	10
	税费业务培训	1. 会前做好各类税费培训的准备工作，制定科学周到的税费培训方案，明确新办纳税人专题培训、税费政策专题培训等各类培训的时间地点、参加人员、培训内容，与相关部门做好协调	违反一次扣2分	10

		<p>沟通，做到严谨细致、务实高效、精益求精；</p> <p>2. 会中做好对到场纳税人缴费人的秩序维护、现场导引等工作，能够规范言行举止，做到言辞温和有礼，态度严肃认真，能够灵活处理培训会场突发情况；</p> <p>3. 会后做好对纳税人缴费人反映的高频热点问题的统计分析，及时总结各类培训成果，形成培训总结报告。能够严格遵守保密规章制度，不得随意泄露、损毁或擅自利用培训相关信息。</p>		
	纳税人需求调查	<p>1. 调查开展前，问卷的制定需符合税务部门规定，内容详实合理、覆盖全面，能够准确反映纳税人缴费人的需求；</p> <p>2. 调查过程中，能够完整记录纳税人缴费人的需求及反馈结果，不得出现主观臆造、弄虚作假；</p> <p>3. 调查完成后，运用科学有效的统计方法和分析工具，多维度、深层次分析调查数据，能够形成完整的调查分析报告；</p> <p>4. 对调查时间、调查范围以及调查获得的各种资料、数据严格保密，不得向第三方提供有关调查的任何信息。</p>	违反一次扣 2 分	10
	税费政策宣传	<p>1. 税费政策宣传工作的开展应聚焦纳税人缴费人普遍关注的热点、难点问题，宣传内容必须符合税法法律法规及其他相关规定；</p> <p>2. 办税指南设计制作应让公众看得懂、易接受，指南内容应简洁明了、通俗易懂、详略得当、重点突出，页面排版整齐、文字图片相符、整体美观生动；</p>	违反一次扣 2 分	10

		<p>3. 宣传单页与海报设计绘制应做到主题鲜明突出、宣传目的明确、色彩搭配合理、内容清晰可读；</p> <p>4. 以上所有产品均须确保作品的原创性，遵守版权相关的法律法规。</p>		
--	--	--	--	--

8 其他要求

8.1 必备要求

8.1.1 通用必备要求

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

8.2 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例 (%)
第 1 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票，采购人在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，将资金支付到中标人账户。	8.33

第 2 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 3 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 4 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 5 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 6 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 7 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 8 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 9 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 10 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 11 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	8.33
第 12 次付款	中标人于每月初与采购人按月度实际发生额和考核结果据实结算。上月服务费经确认后中标人向采购人提供	8.37

	发票,采购人在收到发票等合同约定资料后,进行核实。 满足合同约定支付条件的,将资金支付到中标人账户。	
--	---	--

8.3 其他要求

8.3.1 保密要求

信息安全保密协议

甲方:

乙方:

鉴于乙方在为甲方服务期间,乙方必须进入甲方场所并接触甲方各种机构信息,存在泄密隐患。为保证乙方能严格遵守甲方有关信息安全保密规定,有效预防信息安全泄密事件的发生,甲乙双方就乙方在服务期间及服务终止以后保守甲方涉密数据、信息、资料和其他机构秘密的有关事项,达成如下协议:

第一条 双方一致同意在任何时候对其持有的有关另一方的事务或其事务运转操作方式等涉密信息实行严格保密。除非有另一方书面授权或出于相关方进行活动的必要,任何一方不得在任何时间向任何人透露任何涉密信息。

第二条 税务机关工作秘密范围主要包括:

- (一) 国家规定的税收工作中的国家秘密事项;
- (二) 机关内部工作需要且不宜公开的各类会议纪要、专报、通报、领导讲话、文件材料、电话簿、外事活动安排、研究课题等;
- (三) 机构、人事管理有关事项和文件资料;
- (四) 纪检监察工作的重要部署、违纪案件案情和审理材料、案件的统计数据等;
- (五) 信访举报材料、立案查处情况及相关统计数据;
- (六) 年度财务预决算及相关数据;
- (七) 审计、巡视监督情况及工作报告;
- (八) 税收收入计划、减免税、欠税数据;
- (九) 税收数据处理分析报告;
- (十) 各类税收检查、稽查案件的相关情况;
- (十一) 反避税相互磋商、案件调查有关情况;
- (十二) 涉及纳税人、扣缴义务人经济情况、商业秘密和个人权益、个人隐私的信息、相关数据;

- (十三) 政府采购规定的相关采购内容及信息;
- (十四) 政府采购预算特别是单一来源采购项目预算;
- (十五) 国家秘密范围外的各类安全防护方案和措施;
- (十六) 其他应列入工作秘密的事项。

第三条 甲方的专有资料信息属甲方所有,若无甲方书面许可,乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。

第四条 乙方为甲方提供服务期间,必须严格遵守甲方规定的各项保密规章、制度和要求。

甲方的保密规章、制度和要求没有规定或者规定不明确之处,乙方亦应本着谨慎、负责的态度,采取任何必要、合理的措施,维护其于工作期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的涉税信息或其他机构涉密信息,以保证其安全性。

第五条 乙方服务合同终止之后仍负有前款的义务,除非甲、乙双方以单独的协议另行规定。

第六条 乙方为甲方提供服务期间,对于甲方保密范围内的数据、信息、资料、必须严格遵守以下保密措施:

(一) 未经允许,不得访问、删除、修改、增加、复制、备份、摄录、摘抄、打印数据、信息、资料。

(二) 未经允许,不得进行影响数据、信息、资料获取及使用的操作,如关闭主机(设备)、关闭关键服务、大量数据查询、修改数据库、修改系统配置等。

(三) 保存数据、信息、资料的存储介质(软盘、磁带、移动存储设备等)不可作其它用途(存储其它数据)或交由其他人使用,必须妥善保管,严防丢失。

(四) 严禁私自将保存数据、资料的存储介质带出甲方工作场所,因工作需要带出的,需经甲方主管领导批准,并设置专门的存放地点,指定专人妥善保管。

(五) 不准在私人交往和通信中泄漏涉密的数据、信息、资料,不准在公共场所谈论涉密的数据、信息、资料,不准通过其他方式传递涉密的数据、信息、资料。

第七条 为合理、规范、安全地使用计算机、网络和信息资源,乙方必须严格遵守以下行为准则:

(一) 提高信息安全防范意识,自觉保守国家税务总局烟台市牟平区税务局的涉密信息,不访问未经授权的信息。

(二) 加强个人账号(包括计算机账号、信息系统账号、OA系统的ID文件、电子邮

件账号等)和密码的保护,不共同使用同一账号,不使用与账号一样的密码,养成定期更换密码的良好习惯。

(三)不随意安装、删除任何计算机软件。

(四)安装统一的防病毒软件,保证防病毒软件的正常运行,不可禁用自动升级、实时监控、自动扫描等功能和修改其它设置。

(五)安装系统自动补丁更新工具,保证系统补丁及时安装。

(六)开启带有密码保护的屏保程序,防止未经授权访问计算机信息。

(七)定期备份计算机的工作信息,备份信息应保存在其它存储设备。

(八)注意保管移动计算机和移动存储设备,避免损害、被窃、被盗。

(九)其他关于计算机网络信息资源安全的规定。

第八条 乙方违反信息安全保密责任规定,甲方将视情节轻重进行处理,造成重大信息安全责任事故的,将按服务合同及有关规定追究乙方和直接责任人的责任;触犯法律构成犯罪的,将依法移送司法机关处理。

第九条 因本协议而引起的纠纷,如果协商解决不成,任何一方均有权向烟台市牟平区人民法院提起诉讼。

上述约定不影响甲方请求知识产权管理部门对侵权行为进行行政处理。

第十条 本协议一式两份,甲乙双方各执一份,自甲乙双方签字、盖章之日起生效。

甲方:

乙方:

代表:

代表:

日期:

日期:

8.3.2 知识产权要求

中标供应商需保证所提供的服务不侵犯第三方的知识产权(专利权、商标权、版权等),因侵害第三方知识产权而产生的法律责任,全部由中标供应商承担,并赔偿因此给采购人造成的损失。