

公开招标文件

采购项目名称：国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目

采购项目编号：**GPCGD24C500FG154F**

采购人：国家税务总局广州市税务局

采购代理机构：广东省政府采购中心

第一章 投标邀请

广东省政府采购中心受国家税务总局广州市税务局的委托，采用公开招标方式组织采购国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目。欢迎符合资格条件的供应商参加投标。

一、项目概述

1. 名称与编号

项目名称：国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目

采购项目编号：GPCGD24C500FG154F

采购方式：公开招标

预算金额：38,160,000.00元

2. 项目内容及需求情况

采购包1：

采购包预算金额（元）：38,160,000.00

采购包最高限价（元）：38,160,000.00

序号	标的名称	数量	计量单位	标的金额（元）	所属行业
1	国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务	1.00	项	38,160,000.00	租赁和商务服务业

本采购包联合体投标情况：不接受

本采购包合同分包情况：不允许合同分包；

本采购包合同履行期限情况：详见采购需求

3. 项目内容及需求：（采购项目技术要求、需要落实的政府采购政策）

人工坐席受理电子税务局、移动办税和个人所得税涉税应用软件业务咨询服务，包括但不限于：

- （1）电子税务局系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （2）个人所得税涉税应用软件（含扣缴客户端、个税 APP 端、个税 WEB 端等与个税申报缴纳相关的软件）系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （3）掌上税务局应用软件及系统的操作指导、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （4）出口退税申报系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （5）税务 UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （6）12366 热线的系统操作类专线咨询服务；
- （7）其他由税务局推出且需广东 12366 热线解答的涉税应用软件及平台的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （8）12345 政府服务热线关于涉税业务问题的接转解答；
- （9）“7×24”小时值班时段关于涉税业务问题的解答或工单转办；
- （10）提供系统操作类问题技术支撑等服务；
- （11）按采购人要求提供涉税应用软件的培训服务；
- （12）其他按采购人要求开展相关工作。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业

本项目非专门面向中小企业采购。

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等。

二、投标人的资格要求

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件

采购包1：

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

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下2种证明材料之一： a. 经会计师事务所审计的2023年度财务状况报告； b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

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

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

5、参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：可参照投标函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

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

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：

无

3. 本项目特定的资格要求：

采购包1：

1、其他条件：为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参与本项目投标（提供承诺函）。

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

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

三、获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。投标人应从广东省政府采购中心综合管理服务平台（https://gcycloud.cn/gateway/gp-auth-center/login?tenantId=ZF_DLJG_000040）（以下简称“综合管理服务平台”）的供应商入口填写供应商相关信息后，登录进入项目采购系统完成项目投标信息填写并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无

效)。

售价：免费

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和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五、公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广东省政府采购中心门户网站（<http://gpcgd.gd.gov.cn/>）

六、本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：国家税务总局广州市税务局

地址：广东省广州市天河区华夏路3号

邮编：510623

联系人：张先生

联系电话：020-83637063

2.采购代理机构信息

名称：广东省政府采购中心

地址：广东省广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼

邮编：510030

联系人：胡工/龙工

联系电话：020-83186839/83187196（sczx3@gd.gov.cn）

3.项目联系方式

项目联系人：胡工/龙工

电话：020-83186839/83187196（sczx3@gd.gov.cn）

4.技术支持（仅解答平台使用技术问题）

联系电话：19124618279

第二章 采购需求

“★”号条款

标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

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

★投标人必须承诺，如服务期限结束或财政下拨预算经费使用完毕任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

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

一、项目背景

随着世界经济全球化发展，营造国际一流营商环境是政府提供公共服务的重要内容，也是中国坚定推进新一轮改革开放，实现高质量发展的重要基础和关键一环。国家税务总局广东省税务局在2023年下发了《关于印发<国家税务总局广东省税务局优化税收营商环境促进高质量发展工作方案（2023-2025年）>》（以下简称《方案》）提到：为秉持以纳税人缴费人为中心的服务理念，对标国际国内最佳实践，把打造市场化、法治化、国际化营商环境摆在重要位置，持续落实省委、省政府有关工作部署，积极发挥税收职能，提升跨区域税费管理服务水平，推动全省税收营商环境均衡一体化发展，为广东高质量发展营造良好税收营商环境。《方案》在办税提出了多项的提升措施，在网上办税方面，营造更加便利可及的税费服务环境。广东省税务局主动扛起深化税收征管改革的使命任务，聚焦经营主体关切，结合深化税收征管改革、推进数字化电子发票等改革任务，持续优化税收营商环境。着力提升税收法规的清晰度和透明度，推动政策落实着力提升涉税费服务的可及性、可用性、稳定性，增强纳税人缴费人获得感、满意度；着力提升税收制度在实践中的效率，持续降低经营主体制度性交易成本。

二、项目内容

（一）合同周期

本项目合同期限为1年（拟从2025年1月1日至2025年12月31日，具体以签订为准）。

（二）项目实施工期

鉴于项目时效性较强，中标人应当在签订合同之日起，十个工作日内完成相关实施工作，能够开展项目要求的服务。

（三）相关要求

1.外包主要业务内容

中标人负责人安排人工坐席受理电子税务局、移动办税和个人所得税涉税应用软件业务咨询服务，包括但不限于：

- （1）电子税务局系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （2）个人所得税涉税应用软件（含扣缴客户端、个税APP端、个税WEB端等与个税申报缴纳相关的软件）系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （3）掌上税务局应用软件及系统的操作指导、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （4）出口退税申报系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （5）税务UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引相应的异常解决及业务逻辑说明；
- （6）12366热线的系统操作类专线咨询服务；
- （7）其他由税务局推出且需广东12366热线解答的涉税应用软件及平台的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；

- (8) 12345 政府服务热线关于涉税业务问题的接转解答;
- (9) “7×24”小时值班时段关于涉税业务问题的解答或工单转办;
- (10) 提供系统操作类问题技术支撑等服务;
- (11) 按采购人要求提供涉税应用软件的培训服务;
- (12) 其他按采购人要求开展相关工作。

2.坐席服务保障

(1) 投标人提供不少于 265 人的服务团队, 包含但不限于热线咨询坐席、热线知识库维护、工单、培训、质检及技术支撑专席等人员。

(2) 实际工作中根据改革和业务的实际需求, 可适当减少人员。

3.服务时间

热线咨询坐席和在线咨询坐席在正常工作时间(工作日8:30-12:00,14:00-17:30)提供人工接听和网络在线服务。热线咨询坐席在非工作时间(中午 12:00-14:00,17:30-次日8:30,节假日)提供“智能+人工”综合服务。如因为税务总局和省税务局特别业务需求, 需要临时在正常工作时间之外提供人工坐席服务的, 由投标人配合通过排班调整等方式, 安排人员提供对应服务, 不另外收费。

自动语音服务: “7×24”小时。

4.场地要求

中标人应当在签订合同之日起十个工作日内完成相关实施工作, 具备满足项目服务的办公条件。

★话务服务中心暂按 270 个人工坐席的场地配置, 并应有较大的可扩展性(投标时提供承诺, 可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式)。

话务服务中心应有独立的办公区域, 利于其实施话务服务、现场管理、业务培训、形象展示。办公区域分为话务服务区, 服务监控区, 业务支持区。话务服务中心使用统一的标识体系服务口号。

为保障日常办公秩序, 话务服务中心还须设立培训教室、会议室、休息室、卫生间等。场地设施配置应达到以下水平:

(1) 整体设计

参照国家税务总局对 12366 纳税服务中心的总体要求对场地进行整体规划和形象设计, 在醒目位置悬挂“国家税务总局广东省税务局网上办税咨询服务中心”标牌, 并在工作场所悬挂形象 LOGO、服务标语等。在进门或相应的合适区域应有大屏幕可以展示宣传话务服务中心整体形象或工作情况。

(2) 使用面积

话务服务区: 是服务工作人员直接受理纳税人通过 12366 热线、互联网等渠道提出服务请求的场所, 采取开间式布局: 使用总面积不小于 650 m²。每个坐席使用面积不小于 2.5 m²。坐席之间应相互隔断, 坐席屏风隔断不应小于 120cm×200cm, 高度设定为 130cm。

服务监控区: 是供后台管理人员进行现场监控、话务质量抽查、实施日常管理的工作场所, 使用总面积不小于 125m²。

培训教室: 配备与坐席人员规模相适应的培训教室 1 个, 配备讲台、桌椅白板及投影设备, 使用面积不小于80 m²。

其它场所: 会议室 1 个、洽谈室 1 个、茶水间 2 处、卫生间 2 个、休息区等, 使用面积不小于 145m²。

综合以上区域合计, 12366 中心场地使用总面积原则上不小于 1000 m²。

食堂: 建议保证人员日常午餐供应或提供合理的午餐供应方案。

5.配套要求

(1) 话务服务中心所在大楼, 具有三大运营商(电信、联通、移动)接入间, 方便固话和专线等网络资源的快速接入; 配备 UPS 系统或发电机组可保证不低于 2 小时的后备电力供应。

(2) 视频安全监控: 弱电间、机房、走道、楼梯出入口、休息区、储物间配套提供“7 ×24”小时的视频监控, 视频监控存储时间要求 90 天以上, 采用网络高清视频监控系统。话务服务区安装高清视频球机。

(3) 话务服务中心所在大楼,消防系统及消防设施应符合国家消防安全规定,并通过国家专业机构的消防验收;具备 24 小时专人保安及监控管理、出入门禁管理等安全管理措施。投标人须负责做好驻场管理人员的办公区域和各类会议室、咨询室的卫生巡查及保洁工作。

(4) 话务场地配置:话务办公场地需提供普通电源插口,网络接口,电话接口,照明控制、空调控制,窗帘;新增或更新的坐席主机需配锁锁定主机机箱。

(5) 休息室配置:休息室预留电视、微波炉、冰箱电源接口,提供直饮饮水机、桌椅、垃圾桶及茶渣桶以及宣传栏。

(6) 会议室配置:每个专用会议室免费提供白板、桌椅、窗帘、电源接口,有电脑和投影仪供日常使用。

(7) 温度:需安装空调,室内温度要求 20°C~26°C;湿度:相对湿度要求 40%~65%;具备通风设备;

(8) 墙面:应尽量使用吸音板装饰墙面,也可采用墙纸或乳胶漆,颜色要选用较明快的色调,有助于坐席人员保持高度的工作热情。

(9) 电源:坐席电脑及电话机的电源应采用双回路供电及 UPS 供电或发电机组,保证工作期间电路稳定,并预留容量以备设备扩展、升级。

(10) 服务平台:服务平台应具备语音咨询和在线咨询等咨询功能,且功能完善,服务流程设计合理,操作流畅,交互效果好。

6.设备和线路支撑

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

(1) 工作电脑:按照每位工作人员人均一台电脑的标准进行配置,并增配 10%的备用电脑。电脑配置不低于 i5/4G/500G,配备 win7 或以上正版操作系统显示器要求不低于以下配置:

(2) 22 寸宽屏液晶显示器,低辐射,横向分辨率不低于 1440。在项目合同有效期内能提供全免费(免上门费、备件费、人工费)技术支持与质保服务。

(3) 耳机:话务间专用耳机。坐席耳机按 265 人的标准 1:1.05 配比,共需耳机约 280 个。耳机要求配套提供专用中高档耳机(头戴式或耳挂式、具备降噪功能和听力保护功能)。

7.电话线路许可及在线咨询接入渠道

电话中继线路由投标人按照容量需求统一配置。在线咨询接入渠道须为采购人认可的接入渠道。

8.网络建设要求

(1) 互联网接入

话务服务中心坐席工作电脑访问互联网,使用互联网线路,需使用 2 个不同的运营商,每个运营商出口带宽不小于 100Mbps。

9.热线知识库内容维护要求

热线知识库需能够与现有网上办税咨询问答高度融合,能够基于现有的问答知识、咨询热点、常见问题等对热线知识库进行持续优化完善,有效提升咨询的准确性,保障人工咨询答复结果口径统一、规范有效。

热线知识库内容应当涵盖服务范围内相关涉税软件知识,运维工作应与税务局咨询团队及应用系统运维支持服务团队建立三级联动知识整理机制,并提出具体方案,内容完整、详细具体,三级联动税收知识整理机制科学、合理、可操作性强。

10.服务专业性要求

鉴于服务具有专业性,对技术要求较高,投标人需要熟悉现有税收业务信息系统(包括但不限于电子税务局、掌上税务局、出口退税申报系统等)的功能架构、业务流程,能完全把握现有税收业务信息系统,业务理解分析到位,并提出具体的服务方案,服务方案应完整、具体、可操作。

(1) 电子税务局

电子税务局是我省(不含深圳)广大纳税人、缴费人网上办税的核心系统,是办理涉税业务的主要渠道,是日常办税的首选,包括业务办理、功能处理、事项管理等功能模块,涉及用户中心、办税中心、查询中心、互动中心、公众服务、个性化办税等栏目。

（2）掌上税务局

掌上税务局（粤税通）依托小程序为办理税费业务的人士提供专业、精细的移动办税服务。具有用户登录更便捷、主题办税更直观、税费办理更高效、票据随身更轻松、智能服务更方便等五个突出特点。依托微信平台建设，已开发人脸识别登录、主题办税、申报纳税、发票助手、社保税务和涉税查询等功能模块，努力实现全省纳税人缴费人轻松办理税费“一次不用跑”。

（3）出口退税申报系统

出口退税申报系统将出口退税申报、出口退税审核、出口退税函调等功能统一归并至金税三期信息系统，通过“一窗式”体验有效提高了税务人员的工作效率，极大的提升了纳税人办理退税的便利性。该系统通过智能化改造，实现自动受理申报，审核流程智能分流，进一步优化税务机关内部办理流程。

11.外包服务团队要求

（1）中标人的 265 名服务工作人员应当在签订合同之日起十个工作日内满足条件上岗，为本项目专有使用，且服务工作人员具备 1 年或以上热线服务工作经验。投标人具备完整的呼叫中心组织架构，对外包坐席提供完善的管理和支撑。

（2）正常工作时间坐席工作量承接能力要求：语音坐席每人日均接话量不低于 60 通；在线坐席每人日均处理量不低于 80 件。

（3）“7×24”小时值班时段保障人员值守安排，满足非工作时段接听要求。

（4）熟悉电子税务局、移动办税和个人所得税涉税软件和系统等相关办税系统的业务内容、系统的设置和操作使用等相关知识，并建立专业的业务和技术方面的培训支撑团队，及时自主地制定培训方案，对外包坐席进行培训支撑考虑咨询服务过程中，对用户存在的技术问题，需通过经纳税人授权，调取用户系统界面作操作演示或发送操作截图等途径，以更精准地定位问题，快速、准确地做出解答。

（5）熟悉广东 12366 纳税服务工作要求和 workflows，快速与税务局相关工作线条形成高效的协同工作机制。

（6）熟悉电子税务局、移动办税和个人所得税涉税软件和系统等相关办税系统的报障处理流程，做到及时报告或协调税务局相关工作线条的运维团队解决纳税人问题，严密监控服务过程的个体事件，对潜在的重大应急事件保持高度敏感，并及时反馈。

（7）针对纳税人的电脑应用、网络办税水平的差异，结合日常服务中的纳税人常见问题，发挥自身的业务和技术优势，提出有效解决方案，提升问题解决效率。

（8）建立在线服务渠道，安排人工在线坐席或智能机器人客服予以解答，有效降低纳税人请求服务的困难，提升问题解决率及服务体验，在线服务渠道包括网站在线咨询模块、在线咨询平台等形式在内。

（9）制定健全的管理制度，包括但不限于绩效考评、现场管理、培训管理，确保项目工作可按要求运行。

（10）配备高素质坐席人员：

（10.1）财务会计类、税收、管理、计算机、法律相关专业；

（10.2）汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

（10.3）具有良好的税收基本业务知识或计算机知识；

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

（10.5）身体健康；

（10.6）坐席人员上岗前由投标人组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。采购人有权要求撤换不合格的外包服务人员；

（10.7）建立规范的工作管理制度，确保坐席人员出勤率；

（10.8）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（11）配备高素质现场管理人员。配备不少于 10 名后台管理、培训、技术等专业人员，负责对坐席进行现场指导，提供针对性辅导，提高坐席应答能力及服务品质；负责呼入呼出录音监听并分析；负责对团队各项业务数据加以分析，定期及时将信息反馈至管理层；负责协助坐席人员心态调整，营造团队凝聚力，有效维护坐席稳定性，控制流失率；负责为本项目提供业

务、技术支持保障。管理人员除具备普通坐席的基本条件外，应具备以下条件：

(11.1) 项目经理：具有 5 年或以上呼叫中心、热线服务、网上咨询服务（任意一项）管理经验。

(11.2) 热线知识库负责人：要求具有知识库管理从业3年或以上经验。

(11.3) 技术运维工程师：主要从事现场热线系统应用的故障或 BUG 的支撑管理。要求：1 年或以上 12366 热线系统运行维护经验，较强的故障分析及排除能力，能够熟练排查 12366 热线系统以及对接的相关热线服务平台出现的服务故障、系统故障、网络故障；人员为本项目专职使用，不得与其他项目或业务共用。

(11.4) 具有呼叫中心主要岗位(培训、质检、排班、运营分析、人员考核等)从业经历，应具有大型呼叫中心现场管理经验和专业管理技能；

(11.5) 有良好的沟通表达能力、辅导能力、领导能力及问题处理能力，有高度的承压力。

(12) 外包服务团队人员为本项目专职使用，不得与其他项目或业务共用。

(13) 运用热线知识库管理平台，针对各类涉税应用软件知识及其他相关服务知识内容进行系统化管理。

(14) 人才储备。投标人制定人才储备计划，建立人才需求库，按本项目要求，针对本项目坐席规模要求，根据坐席人员流失率等情况，有计划地培养人才梯队，确保坐席人员规模保持稳定，满足项目用人需求。

(15) 投标人承诺在发生特殊情况时，可以从其他渠道临时抽调坐席人员，保障热中心坐席人员队伍数量稳定的。

12.外包服务团队的技术及业务支持

对外包服务团队提供后台技术及业务服务专家人员，通过远程方式对外包服务团队进行支撑，解决纳税人使用软件时中遇到税务方面的问题，以便服务团队能更好的为纳税人服务，同时服务专家要求具备：

(1) 具备人社部门颁发的信息通信工程类高级工程师职称或信息系统项目管理师证书人员。

(2) 税务业务专家：要求了解税收咨询服务的业务专家，具有税务师证书。

13.项目实施进度要求

(1) 为尽快落实外包工作为纳税人提供服务，投标人 2021 年（含）以来应承担过同类项目案例，应在签订合同之日起十个工作日内完成人员招聘和培训、场地软硬件建设、呼叫中心系统对接及调试、热线知识库内容维护等工作，完成后能即时上线面向纳税人提供服务。

(2) 投标人需制订实施过程的质量保障计划，包括采取实施方法和质量保障措施、定期向采购人提供质量监控报告。

(3) 坐席人员可根据采购人实际要求派驻到指定场所办公。

(4) 保障网络与信息安全：

(4.1) 建立安全管理规章制度。

(4.2) 所有员工签订保密协议。要提高坐席人员的安全保密意识，定期开展安全培训，养成良好的信息安全习惯。

(4.3) 坐席电脑应安装正版杀毒软件和防火墙，定期升级。

(4.4) 坐席电脑应设置开机口令，且口令长度不得少于 8 位。口令复杂度符合数字、字母、符号的无规律混排方式。

(4.5) 重要信息要及时备份。

(5) 除法律规定的不可抗力原因外，话务服务中心运行正常工作不得中断。如遇检修线路、工程割接、网络软件升级等可预见情况，可能影响坐席通信的，应提前 48 小时通知采购人并提出解决方案。

(6) 投标人能在合同签订之日起 10 个工作日内自行完成咨询热线知识库整理和培训。

(7) 投标人可结合实际业务需求配置更丰富的智能化渠道及服务手段。

(8) 投标人为呼叫中心提供不间断电力保障服务，提供双路市电以及 1 路 UPS 断电保护或发电机组。

(9) 投标人应外包服务团队人员稳定。

(10) 投标人具有项目相关自主知识产权，内容与“坐席助手、咨询服务平台、知识库管理”类型相关的软件著作权。

14.服务质量监督

项目要求投标人具备呼入客户服务项目运营管理经验，投标人根据本项目的实际情况给出运营建议以及在运营过程中可能采取的措施和方法等。

- (1) 中标人应将服务流程规范、服务质量标准、服务质量监控措施及应急预案等文档备案于采购人处。
- (2) 中标人应指派负责人，对服务过程进行总体监督、管理，并由该负责人与采购人进行对接。
- (3) 采购人对话务服务中心实施监控，中标人需向采购人提供相关监控后台管理系统并应配合采购人进行监听、抽检，同时将录音、截图等文件及工单记录保存 6 个月以上，并且保证所提供的质量监控数据与录音文件的准确性、及时性和全面性。

15.服务质量要求

- (1) 正常工作时间人工接通率：人工坐席咨询服务月平均接通率达 **98%**以上。接通率=人工接通量/人工需求量×100%。
- (2) 正常工作时间质检准确率(含答复准确性和服务规范性)不小于 **95%**，以采购人审核通过的质检准确率为准。
- (3) 正常工作时间坐席工作量承接能力要求：语音坐席每人日均接话量不低于 **60** 通；在线坐席每人日均处理量不低于 **80** 件。
- (4) “**7×24**”小时值班时段保障人员值守安排，满足非工作时段接听要求。
- (5) “**7×24**”小时值班服务保障：智能服务、人工服务同时提供，保障率达 **99%**。服务保障率=无法正常服务的时间占工作总时长的比例不超过 **1%**。
- (6) 坐席在岗率：坐席在岗率在 **85%**以上，话务高峰期坐席人员在岗率根据情况动态调整。
- (7) 正常工作时间话后满意率：用户的整体满意度不低于 **98%**。满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%。
- (8) 正常工作时间转满意度评价率：转满意度评价率达 **80%**。转满意度评价率=转接满意度的样本数/总接听量×100%。
- (9) 系统故障率：因电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例不超过 **1%**。
- (10) 软件稳定性：不出现因中标人对外服务软件自身原因造成系统数据异常。
- (11) 投诉率：用户有效投诉率为零，有效投诉解释权归采购人所有。
- (12) 应急能力：业务关键时点（如申报高峰期、系统更新发布后）根据需要安排足够数量的人员加班或值班。当服务请求量大于外包服务小组的服务能力时，外包服务商应从其他渠道抽调资源优先处理。

16.投诉响应时间

对于服务投诉要求在 **1** 小时内给予响应，一个工作日内对反馈处理结果。

17.服务报告

中标人纳税咨询服务情况的信息记录、质量跟踪、绩效反馈、数据分析、质量提升、沟通协调等工作。

- (1) 按照考核工作要求，定期（按月、季度、年度）上报运营情况的各项统计数据，内容包括：咨询需求总量、人工需求量、人工接通量、等待时长、通话时长、满意率、投诉数量等各项考核指标需要的数据。
- (2) 按照热线服务分析工作要求，定期整理上报网上办税咨询热点问题和故障分析等内容。
- (3) 每月上报服务资源的配置情况、各服务渠道的服务开展情况及调整建议。
- (4) 每月上报服务的实时监听、录音质检以及投诉处理的分析报告。
- (5) 服务工作结束后须提交总结报告，由采购人进行评估验收。

18.安全和保密

- (1) 中标人及其外包服务人员须与采购人签订保密协议，本项目有关人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于本人在本项目中使用。
- (2) 中标人需对纳税人资料采取严格的保密措施，不得将纳税人客户资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。
- (3) 坐席人员应使用规范服务用语，不得在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务。

19.安全建设要求

话务服务中心应遵循信息安全有关规范。符合国家信息安全等级保护管理制度规范要求。话务服务中心须符合安全性建设要求，满足安全组织、人员安全、安全制度、安全运维、场地安全、网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等各方面安全技术措施和管理要求，保证符合相关信息安全策略要求。

20.安全组织要求

话务服务中心需成立信息安全管理小组，负责该中心的信息安全工作,按照相关等级系统的管理制度规范建立安全制度以及实施指南，包括人员管理安全职责、第三人员安全管理职责等；配合执行信息安全相关的实施方法和程序，定期采取信息安全措施，如安全意识培训及教育等，定期安全自查并向税务局汇报安全管理情况，每年组织一次应急演练等。

21.人员管理要求

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

（1）录用前

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

（2）工作期间

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

（3）调离岗

应严格规范人员调离岗过程，及时调整调离岗人员的所有访问权限；确保指定的继任者能够从该工作人员处获得与该岗位相关的资料和信息；收回所有系统文档、各种分发物件(身份证件、钥匙、徽章、USB 令牌等)以及借走的 IT 设备(笔记本、U 盘等)。

（4）转岗

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

三、安全要求

（一）运营安全要求

建立日常运营安全管理的规章制度，保证日常的运营安全，包括人员管理安全职责、第三人员安全管理职责、运维人员管理职责、运维人员保密意识等。

（二）场地物理安全要求

场地物理安全是信息系统安全的基础保证，物理安全从机房、主机、网络、设备、环境、介质等方面进行安全防护。具有独立的机房/通讯间，其建设和日常维护管理符合国家税务总局及国家计算机机房管理规范的要求。机房进出应有控制措施，网络设备、布线系统、终端等部位进行加固，配有安全防护措施的机柜，防止随意对接入设备、安全网关、路由器交换机、调线架等设备的物理访问；明确场地管理人员的职责边界、行为规范和安全责任，确保设备的物理安全。资产设备做好标签标识，标签内容包括名称、用途和类型等。场地提供符合要求的视频安全监控和不间断电源供应。

（三）终端安全要求

终端计算机符合税务安全配置基线要求策略，要安装正版杀毒软件和防火墙，并定期升级，不得留存敏感和受控数据；要求部署安全审计防护，有网络行为审计系统进行监控及记录。

（四）网络设备安全要求

网络安全设备须放置在专门具有安全防护的机柜内，网络设备的安全基线配置符合网络安全技术基本要求，符合网络结构安全、网络访问控制、网络安全审计、边界完整性保护、网络入侵防范、网络恶意代码防范、网络设备登录控制、网络备份与恢复要求。通过网络设备接入认证、通信链路加密、关键数据加密传输等确保网络传输数据不被泄漏。所有网络设备以及线路线缆需要有明确的标签，标签的内容主要包括本端对端标识、用途以及类型等。

(五) 服务器安全要求

服务器需放置在专门具有安全防护的机柜内。服务器设备的安全基线配置符合主机安全要求标准。

(六) 应用及数据安全要求

应用及数据需做好数据安全的保密性要求，要求网络边界防护住、威胁异常检测明、操作行为追踪到、数据进出记录留，安全操作使用要求合规进、授权用、加密传、保险存、审核出、销毁净，终端计算机不得留存敏感和受控数据。

(七) 资质要求

投标人应具有认证证书：质量体系认证证书（认证范围须与系统维护或客服坐席相关），以保障符合质量管理和技术安全要求。

四、项目验收

(一) 验收方式

1. 采购人可组织对中标人场地建设、硬件设备、软件环境等进行验收。
2. 采购人有权组织对中标人的服务质量进行考核和验收。
3. 采购人可不定期组织实施考核。由中标人根据项目运营情况或采购人要求制作工作日志和通话率、纳税人满意度等报表数据，以书面方式提交给采购人，采购人签收运行维护情况。如采购人对报表数据有疑义可拒绝签收，由中标人对报表数据核实后再度提交。

4. 项目验收方式在服务期结束后进行汇总项目验收。

(二) 服务期结束时验收合格的基本要求

1. 按照采购人要求提供了本项目所有的服务功能与内容；
2. 中标人保证各月考核分值≥80分，且单项指标不能出现不得分的情形；
3. 验收报告应由采购人、中标人经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。如以上验收均不合格，采购人有权扣除中标人合同总价的10%，并要求中标人承担因此对采购人造成的实际损失。

具体验收标准详如下：

指标名称	分值	计算方法	目标区间值	考核细则
工作时间人工接通率	20	平均接通率=人工接通量/转接人工量×100%	≥98%	人工接通率较目标值每下降0.1%扣0.2分，接通率低于88%，不得分。
质检准确率	20	质检准确率=质检正确数量/质检总量×100%	≥95%	较目标值每下降1%扣2.5分，如质检准确率大于94%而小于95%，按94%计算，如此类推，质检准确率低于87%，不得分。
坐席在岗率	10	坐席在岗率=在岗坐席数量/当月项目人数×100%	85%	坐席在岗率较目标值每下降1%扣1分，话务高峰期采购人可根据情况动态调整。
平均语音通话时长	10	平均语音通话时长=语音通话总时长/话务量	190秒	月度语音平均通话时长较目标值每上升10秒扣1分。

工作时间话后满意率	10	满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%	≥98%	较目标值每下降1%扣1分，如话后满意率大于97%而小于98%，按97%计算，如此类推，满意率低于88%，不得分。
工作时间话后满意度邀评率	10	邀评率=已邀请调查数量/应邀请调查数量*100%	80%	月度话后满意度邀评率较目标值每下降1%扣1分。
系统故障率	5	因中标人场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例	≤1%	在目标区间值内的得5分，大于目标区间值的不得分。
数据准确性	5	中标人提供数据与实际情况相符，保证数据真实准确	0项	提供数据与实际不符或不准确，每次扣1分，扣分≥5分为不得分。如由于中标人原因导致采购人无法采集数据，不得分
热线知识库维护	5	应当在收到最新操作指引、系统更新后2个工作日内进行知识内容的更新维护热线知识库。	100%	每条知识内容逾期更新每迟1天，扣1分。扣分≥5分为不得分。
配合工作情况	5	按采购人要求开展相关工作。	100%	按采购人要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作为不得分。

（三）服务质量保障条款

为了确保外包后服务质量不受影响，通过以下措施加强控制：

一是各月考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形，每项扣 15 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达到 80 分，且单项指标未出现不得分的情形，每少 1 分扣 10 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣 30 万元。

二是出现坐席人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形，经采购人核实确认后，按 20 万元/宗扣款。

三是出现坐席人员在服务过程中被服务投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，按 1 万元/宗扣款；通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式、反馈至甲方的专项检查中，因乙方坐席造成不良影响的，按5万元/宗扣款，解释权归甲方所有。

四是出现因中标人原因引起与本咨询项目相关舆情的情形，经采购人核实确认后，按 15万/宗扣款。

五是考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

五、付款方式

由采购人按下列程序在内付款：

1.合同付款分八次进行，付款进度及付款条件如下：

（1）第一次付款：自合同签订之日起，服务满一个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（2）第二次付款：自合同签订之日起，服务满三个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（3）第三次付款：自合同签订之日起，服务满五个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付

合同总价的 13%。

(4) 第四次付款：自合同签订之日起，服务满六个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

(5) 第五次付款：自合同签订之日起，服务满七个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

(6) 第六次付款：自合同签订之日起，服务满八个月后 30 日内，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

(7) 第七次付款：服务期结束，根据合同年度内实际业务量据实结算，支付金额为不超过合同总价的12%。按合同期内据实核算后实际应付总金额减已支付金额及合同总价10%后的余额，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人（其中实际应结算总金额不超过合同总金额），不足扣减部分在第八次应付款中继续扣减。

(8) 第八次付款：服务期结束并经考核通过后 30 日内，将考核扣款后不超过合同总价10%的尾款，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人。

2.付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

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

4.若因国家政策变化或财政资金不足导致需要停止本项目，则将按实际工作量比例扣减支付款项或将剩余工作量结转用于其他工作内容，并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

六、演示、述标

只有通过资格性符合性审查的投标人才有述标及演示的机会。述标演示的先后顺序将按各投标人开标现场随机抽取的顺序排序，投标人逐一进行述标演示，最多允许 2 人进入现场，述标、演示的总时长不超过15分钟。请投标人务必参加述标演示顺序抽签，如放弃抽签的，视为放弃述标演示。

述标：现场述标时间控制在 5 分钟之内，阐述内容包含完整的电子税务局和个人所得税相关软件及系统咨询服务外包项目的总体需求，在服务质量、保密、设备、培训、管理制度、项目实施等内容；

演示：供应商现场提供语音咨询、在线咨询等服务场景演示，时间不超过 10 分钟。语音咨询、在线咨询要求反映快速，准确率高。

除投影仪外现场述标及演示所需的软硬件设备均由投标人自备。

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至综合管理服务平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指广东省政府采购中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指国家税务总局广州市税务局，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在综合管理服务平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用综合管理服务平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用综合管理服务平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得国家工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立的电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	开标方式	远程电子开标
2	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
3	评标办法	采购包1：综合评分法
4	报价形式	采购包1：总价
5	报价要求	报价未超过采购预算
6	现场踏勘	不组织
7	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
8	投标保证金	不收取保证金
9	中标候选供应商推荐数量	采购包1：2名
10	中标供应商数量	采购包1：1名
11	项目兼投兼中(兼投不兼中)规则	无。
12	中标供应商确定方式	采购单位按照评审报告推荐的顺序确认中标（成交）供应商。
13	代理服务费	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准： http://gpcgd.gd.gov.cn/ywdt/tzgg/content/post_3049076.html
14	其他	无
15	开标解密时长	30分钟。 说明:具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准。
16	专门面向中小企业采购	采购包1：不属于专门面向中小企业采购。 注：监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业。

1 7	投标文件要求	<p>一、电子响应文件（必须提供）：</p> <p>（1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至综合管理服务平台项目采购系统）。</p> <p>（2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘)0份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。</p> <p>非加密电子版响应文件使用情形：当无法使用 CA 证书在综合管理服务平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在中心指引下启用非加密电子版响应文件。</p> <p>二、纸质响应文件：</p> <p>（1）纸质响应文件副本1份。</p> <p>纸质响应文件应与电子响应文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“副本”字样。如果电子响应文件与纸质副本不符，应以电子响应文件为准。）。</p> <p>纸质响应文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子响应文件评标时，中心可根据实际情况使用纸质响应文件评标。</p> <p>在电子响应文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质响应文件而认定供应商响应无效。</p>
--------	--------	--

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1 联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录综合管理服务平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 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。

5.5联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，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。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 中小企业划分见《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）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄

露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用采购人现有的资料。采购人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录综合管理服务平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购中心综合管理服务平台（https://gcycloud.cn/gateway/gp-auth-center/login?tenantId=ZF_DLJG_000040）（以下简称“综合管理服务平台”）的供应商入口填写供应商相关信息后，登录进入项目采购系统完成项目投标信息填写并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用综合管理服务平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3. 投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到综合管理服务平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以综合管理服务平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4. 投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5. 投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6. 投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过“金融服务中心”(<https://gcycloud.cn/zcdservice/zcd/home/index>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

6.2 投标保证金的退还：

（1）投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，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。

（2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

（3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

(4) 已经收取投标保证金的，应当在终止采购活动后5个工作日内，退还投标保证金及其在银行产生的孳息。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- (3) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (4) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- (5) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现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满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、 开标、评标和定标

1. 开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录综合管理服务平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间

内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2. 评审（详见第四章）

3. 定标

3.1 确定中标人：

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，或者采购人直接委托评标委员会确定中标人。

3.2 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）及广东省政府采购中心网（<http://gpcgd.gd.gov.cn/>）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为 1 个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.3 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在综合管理服务平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在综合管理服务平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.4 终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）及广东省政府采购中心网（<http://gpcgd.gd.gov.cn/>）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1. 询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知

其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标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。

2.2 质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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盖章，并加盖公章。

2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6 质疑联系方式如下：

质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816

邮箱：gpcgdzjke@gd.gov.cn (推荐使用)

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科

邮编：510030

3. 投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：国家财政部国库司政府采购监督裁决处

地址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电话：010-68513070，68519967

八、合同签订和履行

1. 合同签订

1.1 采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录中国政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2 采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.合同的履行

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

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

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1：综合评分法

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会的组成

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

法律法规另有规定的情形，评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

3.2评标委员会及其成员不得有下列行为：

- (1)确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- (2)接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律法规另外规定情形除外；
- (3)违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- (4)对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- (5)在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- (6)记录、复制或者带走任何评标资料；
- (7)其他不遵守评标纪律的行为。

4.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 4.5不同投标人的投标文件相互混装；
- 4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；
- 4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明：在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效。同时，项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

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

(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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

(5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二、政府采购政策落实

1. 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将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、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2. 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业）。

3. 价格扣除相关要求

采购包1：

序号	情形	适用对象	比例	说明
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业提供	15.0000%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除

(1) 所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当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。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	供应商必须是具有独立承担民事责任的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供以下2种证明材料之一： a. 经会计师事务所审计的2023年度财务状况报告； b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	可参照投标函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。
6	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	参照投标函相关承诺格式内容。

特定资格审查

采购包1:

资格审查要求概况	评审点具体描述
其他条件	为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参与本项目投标（提供承诺函）。
其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。
信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价人需提供相关证明资料）。

落实政府采购政策需满足的资格要求

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
无		

表二符合性审查表:

采购包1:

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标（报价）总金额	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
2	标的内容报价	对标的内容没有报价漏项
3	投标函	提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。

4	资格证明书及授权委托书	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章。
5	“★”号条款	“★”号条款满足招标文件要求。
6	附加条件	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
7	书面确认修正报价	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
8	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的。
9	书面澄清	投标人的澄清、说明或者补正没有超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容（仅适用于评标过程产生澄清的项目）。
10	不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
11	未以联合体形式投标	未以联合体形式投标。
12	报价合理性	如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性的。

2.投标文件澄清

2.1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，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录综合管理服务平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包1:

评审因素		评审标准	
分值构成		技术部分53.00分 商务部分37.00分 报价得分10.00分	
评审因素分类	评审项	详细描述	分值

	现场述标（5分钟）	一、投标人进行 5 分钟的现场述标：根据用户需求书中的“项目内容”阐述包含电子税务局相关软件及系统咨询服务外包项目的总体需求方案，包括但不限于服务质量、保密、设备、培训、管理制度、项目实施进度安排等内容： 1.方案完全满足且优于采购需求，得10分； 2.方案完全满足采购需求，得5分； 3.方案不能完全满足采购需求，得2分； 4.无述标得 0 分。	10.00
	现场演示（10分钟）	二、投标人进行 10 分钟的现场服务平台、服务流程演示操作：根据用户需求书中“外包主要业务内容”、“7×24”小时服务要求，提供语音咨询、在线咨询等服务场景演示： 1.语音咨询（5分）（1）演示内容完全满足且有优于采购需求的，得5分；（2）演示内容能完全满足采购需求的，得3分；（3）演示内容不能完全满足采购需求的，得1分；（4）无演示得 0 分。 2.在线咨询（5分）（1）演示内容完全满足且有优于采购需求的，得5分；（2）演示内容能完全满足采购需求的，得3分；（3）演示内容不能完全满足采购需求的，得1分；（4）无演示得 0 分。	10.00
	电路保障	投标人为呼叫中心提供不间断电力保障服务：提供双路市电以及 1 路 UPS 断电保护或发电机组得1分；提供一路市电以及 1 路 UPS 断电保护或发电机组得0.5分；其它得 0 分。投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。	1.00
	项目实施保障能力	鉴于项目时效性较强，要求尽快投入使用：（1）投标人的场地能在合同签订之日起即具备满足项目服务的办公条件的，得2分。（2）投标人的场地能在合同签订之日起5个工作日内具备满足项目服务的办公条件的，得1分。（3）投标人的场地能在合同签订之日起10个工作日内具备满足项目服务的办公条件的，得0.5分。（4）其他得 0 分。提供场地承诺函（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），承诺如果中标，签订合同后 2 个工作日内配备到位。	2.00
	项目实施保障能力	投标人提供用作项目实施保障的场地选址的面积数大小：建筑面积 $\geq 1000 \text{ m}^2$ ，得 2 分；其他不得分。投标人需满足以下条件之一：（1）提供产权证明复印件或租赁合同复印件，若证明文件无面积数据，须提供第三方出具的面积证明材料复印件；（2）提供场地承诺函（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），承诺如果中标，签订合同后2个工作日内配备到位。	2.00

投入服务团队经验	<p>投标人服务工作人员具备1年或以上热线服务工作经验： 占总服务人数 70%或以上的，即 186 人以上，得 3 分； 占总服务人数 60%-70%以下的，即 159人至185人，得 2 分； 占总服务人数 50%-60%以下的,即133人至158人，得 1 分； 其他得 0 分。 投标人需满足以下条件之一： （1）提供上述人员具有的服务经验证明材料（项目合同复印件或用户证明），并加盖投标人公章； （2）提供服务团队经验承诺函（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式），承诺如果中标，签订合同后2个工作日内配备上述人员。</p>	3.00
服务人员配给	<p>1.承诺在合同签订之日起 265 名工作人员须为本项目专有使用,满足项目条件即时上岗的，得 3 分； 2.承诺在合同签订之日起 230 名至264名工作人员须为本项目专有使用, 满足项目条件即时上岗的，得 2 分； 3.承诺在合同签订之日起 210 名至229名工作人员须为本项目专有使用, 满足项目条件即时上岗的，得1 分。 4.其他得 0 分。 提供承诺函（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。</p>	3.00
服务人员应急调度	<p>1.投标人承诺在发生特殊情况时，可以从其他渠道临时抽调坐席人员10人以上，得 2 分； 2.投标人承诺在发生特殊情况时，可以从其他渠道临时抽调坐席人员5人（含）至9人（含），得1分； 3. 投标人承诺在发生特殊情况时，可以从其他渠道临时抽调坐席人员少于5人（不含），得 0 分。 提供承诺函（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。</p>	2.00
服务专业性	<p>根据用户需求书“服务专业性要求”相关要求制定的实施方案进行评价： （1）服务方案完全满足且优于采购需求的，得16分； （2）服务方案完全满足采购需求的，得8分； （3）服务方案不能完全满足采购需求的，得4分。 （4）未提供或其他，0分。</p>	16.00
热线知识库管理方案	<p>根据用户需求书中“热线知识库内容维护要求”制定的实施方案进行评价： （1）方案完全满足且优于采购需求的，得4分； （2）方案完全满足采购需求的，得2分； （3）方案不能完全满足采购需求的，得1分； （4）未提供或其他，0分。</p>	4.00

商务评审	项目团队	一、项目经理（共1人，最高得3分）具有5年或以上呼叫中心、热线服务、网上咨询（任意一类）服务管理经验得3分（提供投标人加盖公章的个人履历及对应服务经验项目的用户证明材料）。二、热线知识库负责人（共1人，最高得2分）具有知识库管理从业3年或以上经验，得2分（提供投标人加盖公章的个人履历及对应服务经验项目的用户证明材料）。三、项目团队其他人员（除项目经理、知识库负责人以外，最高2分）具有人社部门、工信部颁发的系统集成项目管理工程师证书，每人1人1分，最多2分（提供证书复印件，并加盖投标人公章）。同时提供上述人员的证明材料及投标人自2024年6月份以来任意一个月为其缴纳的社保证明材料复印件并加盖投标人公章（社保证明须至少体现养老保险）。备注：上述人员不可兼任。	7.00
	投标人资质	投标人通过质量体系认证（认证范围须与系统维护或客服坐席相关）证书得3分。提供证书复印件，并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、撤销或暂停不得分。注：投标人因成立时间不足三个月原因，导致无法获得上述认证的，按对应得分。	3.00
	同类项目经验	投标人2021年（含）以来（以合同签订时间为准）承担过的同类项目案例（合同名称或合同内容涉及“服务热线、网上办税咨询、呼叫中心服务、座席服务”的任一类型），每个案例得1分，最高为5分；投标人需同时提供合同复印件（需至少包含合同首页、服务周期页、服务内容所在页、签署页）及项目验收报告复印件，并加盖投标人公章。同一合同甲方不同年度合同不重复计分。	5.00
	投标人技术能力	投标人具有相关自主知识产权（内容涉与“坐席助手、咨询服务平台、知识库管理”类型相关的软件著作权证书），每提供一类证书得5分，最高15分。提供有效的证书复印件，并加盖投标人公章。注：同一类证书提供多份的，只计取一次分值。	15.00

	专家支持团队能力	<p>外包服务团队的技术及业务支持：（1）具备人社部门颁发的信息通信工程类高级工程师职称或信息系统项目管理师证书，每人2分，最高4分；（2）具有税务师证书，每人1分，最高3分。投标人需提供上述人员的证明材料及投标人自2024年6月份以来任意一个月为其缴纳的社保证明材料复印件并加盖投标人公章（社保证明须至少体现养老保险）。备注：职称证明材料需同时提供：①提供职称证书复印件（或扫描件或电子证书）。②提供官网证书查验截图（访问www.12333.gov.cn网页，进入“在线服务”的“人才人事”板块使用职称查询平台。如实行全国统一考试的初级、中级专业职称，职称信息可通过“中国人事考试网-全国专业技术人员职业资格证书查询验证”网站（http://www.cpta.com.cn/certQuery.html）查询）。（部分证书超出网站查验范围无法提供截图的，则供应商则提供书面情况说明函，未提供不得分）③如果职业资格证书按人社部门规定可对应上述专业职称的，供应商按上述①②项要求提供材料外，还须提供以下两项材料：a.人社部门关于职业资格证书对应上述专业职称的规定，并对相关规定作标识（如用红色方框标识）；b.提供符合人社部门规定对应职称条件的证明材料。</p>	7.00
价格分	投标价格得分	<p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>	10.00

4.汇总、排序

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

第五章 合同文本

广东省政府采购项目

合同书

项目名称：国家税务总局广州市税务局2025年广东省网

上办税咨询服务项目

合同编号： GPCGD24C500FG154F

甲方：国家税务总局广州市税务局 法定代表人：

电 话： 传 真：

地 址：

乙 方： 法定代表人：

项目负责人：

电 话： 传 真：

地 址：

项目名称：国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目

采购编号： GPCGD24C500FG154F

根据国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，在真实、充分地表达各自意愿地基础上，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、服务内容

甲方聘请乙方提供以下服务：乙方负责组织不少于265人的专业服务团队，受理电子税务局、移动办税和个人所得税涉税应用软件业务咨询服务，包括但不限于：

- (1) 电子税务局系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (2) 个人所得税涉税应用软件(含扣缴客户端、个税 APP 端、个税 WEB 端等与个税申报缴纳相关的软件)系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (3) 掌上税务局应用软件及系统的操作指导、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (4) 出口退税申报系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (5) 税务UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (6) 12366 热线的系统操作类专线咨询服务；
- (7) 其他由税务局推出且需广东 12366 热线解答的涉税应用软件及平台的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；
- (8) 12345 政府服务热线关于涉税业务问题的接转解答；

- (9) “7×24”小时值班时段关于涉税业务问题的解答或工单转办;
- (10) 提供系统操作类问题技术支撑等服务;
- (11) 按采购人要求提供涉税应用软件的培训服务;
- (12) 其他按采购人要求开展相关工作。

二、权利与义务

1. 甲方的权利与义务

1.1 甲方应对乙方所需专业知识协助进行岗前培训及日常常规培训，并在业务知识有变动后一个工作日内通知乙方并提供业务知识口径。若甲方发现乙方人员无法胜任本合同服务项目工作的，甲方有权要求乙方更换人员。

1.2 甲方有权不定期对乙方服务质量进行监督及检查，并在检查不合格后对乙方下发相应整改通知，乙方应在整改通知要求时间内完成整改并上报甲方重新检查，如整改后仍不能达到甲方要求或者在要求时间内没有完成整改，甲方有权单方面解除合同。

1.3 甲方有权要求乙方服务场地符合业务需求并进行审核。

1.4 甲方按合同约定向乙方支付合同金额。

1.5 甲方与本项目乙方人员不存在任何劳动关系或劳务关系，甲方不与其签订劳动合同或劳务合同，不购买社保，若乙方人员产生有关劳动纠纷或社保纠纷，均与甲方无关，由乙方负责。

2. 乙方权利与义务:

2.1. 乙方应满足甲方对服务质量的要求

(1) 正常工作时间人工接通率：人工坐席咨询服务月平均接通率达 **98%**以上。接通率=人工接通量/人工需求量×100%。

(2) 正常工作时间质检准确率(含答复准确性和服务规范性)不小于 **95%**，以采购人审核通过的质检准确率为准。

(3) 正常工作时间坐席工作量承接能力要求：语音坐席每人日均接话量不低于 **60** 通；在线坐席每人日均处理量不低于 **80** 件。

(4) “7×24”小时值班时段保障人员值守安排，满足非工作时段接听要求。

(5) “7×24”小时值班服务保障：智能服务、人工服务同时提供，保障率达 **99%**。服务保障率=无法正常服务的时间占工作总时长的比例不超过 **1%**。

(6) 坐席在岗率：坐席在岗率在 **85%**以上，话务高峰期坐席人员在岗率根据情况动态调整。

(7) 正常工作时间话后满意率：用户的整体满意度不低于 **98%**。满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%。

(8) 正常工作时间转满意度评价率：转满意度评价率达 **80%**。转满意度评价率=转接满意度的样本数/总接听量×100%。

(9) 系统故障率：因电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例不超过 **1%**。

(10) 软件稳定性：不出现因中标人对外服务软件自身原因造成系统数据异常。

(11) 投诉率：用户有效投诉率为零，有效投诉解释权归采购人所有。

(12) 应急能力：业务关键时点（如申报高峰期、系统更新发布后）根据需要安排足够数量的人员加班或值班。当服务请求量大于外包服务小组的服务能力时，外包服务商应从其他渠道抽调资源优先处理。

2.2. 乙方应满足甲方对服务质量管控的要求

(1) 乙方应将服务流程规范、服务质量标准、服务质量监控措施及应急预案等文档备案于甲方处。

(2) 乙方应指派一名负责人，对服务过程进行总体监督、管理，并由该负责人与甲方进行对接。若需变更负责人或其联

系方式，乙方须在变更前一天内书面告知甲方。

(3) 甲方对话务服务中心实施监控，乙方应配合甲方提供电子办税专席及个税在线专席相关监控后台管理系统并应配合甲方进行监听、抽检，同时将录音、截图等文件及工单记录保存6个月以上，并且保证所提供的质量监控数据与录音文件的准确性、及时性和全面性。

(4) 对于服务投诉要求在1小时内给予响应，一个工作日内向甲方反馈处理结果。

2.3.乙方应满足甲方对保密安全的要求

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

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

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

2.4.乙方应满足甲方对服务场地的要求

(1) 能提供符合甲方要求和项目安全的场地，能为工作人员提供整洁、卫生、优美、舒适的办公环境。须设立培训室、会议室、休息室、卫生间等。

(2) 每个座席实际使用面积不小于2.5 m²(不包括配套设施及公摊面积)。座席之间应相互隔断。

(3) 配套要求：(a)视频安全监控：弱电间、机房、走道、楼梯出入口、休息区、储物间配套提供“7×24”小时的视频监控，视频监控存储时间要求90天以上，采用网络高清视频监控系统。话务服务区安装高清视频球机。(b)话务服务中心所在大楼，具有三大运营商(电信、联通、移动)接入间，方便固话和专线等网络资源的快速接入；配备UPS系统或发电机组可保证不低于2小时的后备电力供应。

(4) (a)工作电脑：按照每位工作人员人均一台电脑的标准进行配置，并增配10%的备用电脑，在项目合同有效期内能提供全免费(免上门费、备件费、人工费)技术支持与质保服务。(b)耳机：话务间专用耳机。坐席耳机按265人的标准1:1.05配比，耳机要求配套提供12366专用中高档耳机(头戴式或耳挂式、具备降噪功能和听力保护功能)。(c)计算机网络系统：话务服务中心的电脑客户端使用桌面云方案或无盘工作站方案。

(5) 甲方向乙方提供的一切服务相关资料为甲方通过合理合法途径获得，若第三人对该资料主张权利或提出指控或起诉的，由资料提供方甲方承担相应的责任。

本项目乙方应与坐席人员建立劳动关系或劳务关系，若乙方与坐席人员产生有关劳动纠纷或社保纠纷，由乙方负责妥善处理。

三、服务期间(项目完成期限)

本项目服务周期自 年 月 日至 年 月 日止，乙方须完成全部服务内容并经甲方书面验收确认合格(即考核通过)。

四、合同金额及付款方式

1. 合同总价：人民币： 元整 (¥ 元)。

本项目付款分八次进行，付款进度及付款条件如下：

1. 第一次付款：自合同签订之日起，服务满一个月后30日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的13%。

2. 第二次付款：自合同签订之日起，服务满三个月后30日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的13%。

(3) 第三次付款：自合同签订之日起，服务满五个月后30日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的13%。

(4) 第四次付款：自合同签订之日起，服务满六个月后30日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合

同总价的13%。

(5) 第五次付款：自合同签订之日起，服务满七个月后 30 日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的13%。

(6) 第六次付款：自合同签订之日起，服务满八个月后 30 日内，在收到乙方开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的13%。

(7) 第七次付款：服务期结束，根据合同年度内实际业务量据实结算，支付金额为不超过合同总价的12%。按合同期内据实核算后实际应付总金额减已支付金额及合同总价10%后的余额，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人（其中实际应结算总金额不超过合同总金额），不足扣减部分在第八次应付款中继续扣减。

(8) 第八次付款：服务期结束并经考核通过后 30 日内，将考核扣款后不超过合同总价10%的尾款，在收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人。

2.付款方式：采用支票、银行汇付(含电汇)等形式。

3.每笔款项支付时，乙方同时向甲方提供与应付款项等额的合法有效的发票(含货物款发票、货物安装费发票及有关服务发票)。若乙方迟延交付发票的，甲方相应顺延付款时间。

4.如服务期限结束或财政下拨预算经费使用完毕任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束。

5.如服务期限内因相关法律法规等政府规范性文件要求，税收征管改革发展需要，机构撤并、改革等原因采购人有权单方面终止合同或双方协商变更合同，支付实际发生服务期间费用。

五、合同变更

1.乙方根据现场实际情况，发现合同原计划或方案不尽合理，确实需变更原合同约定的标的，应及时书面通知甲方，并提出变更理由、修正方案及变更清单，经双方协商一致并签署有关变更文件(作为合同附件)后方可实施。

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

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

六、服务质量保障条款

为了确保外包后服务质量不受影响，通过以下措施加强控制：

(1) 各月考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形，每项扣 15 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达到 80 分，且单项指标未出现不得分的情形，每少 1 分扣 10 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣 30 万元。

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

(3) 出现坐席人员在服务过程中被服务投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，按 1 万元/宗扣款；通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式、反馈至甲方的专项检查中，因乙方坐席造成不良影响的，按5万元/宗扣款，解释权归甲方所有。

(4) 出现因中标人原因引起与本咨询项目相关舆情的情形，经采购人核实确认后，按 15万/宗扣款。

(5) 考核扣款总额不得超过合同总价的10%。

七、验收标准

1. 付款考核验收合格的基本要求

(1) 按照甲方要求提供了本项目所有的服务功能与内容；

(2) 乙方保证各月考核分值 ≥ 80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；

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

指标名称	分值	计算方法	目标区间值	考核细则
工作时间人工接通率	20	平均接通率=人工接通量/转接人工量×100%	≥98%	人工接通率较目标值每下降0.1%扣0.2分，接通率低于88%，不得分。
质检准确率	20	质检准确率=质检正确数量/质检总量×100%	≥95%	较目标值每下降1%扣2.5分，如质检准确率大于94%而小于95%，按94%计算，如此类推，质检准确率低于87%，不得分。
坐席在岗率	10	坐席在岗率=在岗坐席数量/当月项目人数×100%	85%	坐席在岗率较目标值每下降1%扣1分，话务高峰期采购人可根据情况动态调整。
平均语音通话时长	10	平均语音通话时长=语音通话总时长/话务量	190秒	月度语音平均通话时长较目标值每上升10秒扣1分。
工作时间话后满意率	10	满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%	≥98%	较目标值每下降1%扣1分，如话后满意率大于97%而小于98%，按97%计算，如此类推，满意率低于88%，不得分。
工作时间话后满意度邀评率	10	邀评率=已邀请调查数量/应邀请调查数量*100%	80%	月度话后满意度邀评率较目标值每下降1%扣1分。
系统故障率	5	因中标人场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例	≤1%	在目标区间值内的得5分，大于目标区间值的不得分。
数据准确性	5	中标人提供数据与实际情况相符，保证数据真实准确	0项	提供数据与实际不符或不准确，每次扣1分，扣分≥5分为不得分。如由于中标人原因导致采购人无法采集数据，不得分
热线知识库维护	5	应当在收到最新操作指引、系统更新后2个工作日内进行知识内容的更新维护热线知识库。	100%	每条知识内容逾期更新每迟1天，扣1分。扣分≥5分为不得分。
配合工作情况	5	按采购人要求开展相关工作。	100%	按采购人要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作为不得分。

2.服务期结束时验收合格的基本要求

- (1) 按照甲方要求提供了本项目所有的服务功能与内容；
- (2) 乙方保证各月考核分值≥80分，且单项指标不能出现不得分的情形；
- (3) 验收报告应由甲乙双方经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。

如以上验收均不合格，甲方有权扣除乙方合同总价的10%，并要求乙方承担因此对甲方造成的实际损失。

八、合同解除和终止

1. 合同自然终止

甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务，合同自然终止。

2. 违约违规导致解除合同

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

2.1乙方未能履行合同规定的任何义务或未能在合同规定的期限内保质保量提供服务；

2.2本合同约定的其他违约违规解除合同的情况。

因乙方破产等而解除合同

如果乙方破产或无履行能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，解除合同而不给乙方任何补偿。该合同的解除将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

九、知识产权归属

1.乙方应保证甲方在中华人民共和国使用该软件产品(或系统)或其中任何一部分时，如受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉，由乙方承担一切责任。甲方因第三方主张权利造成的损失发生在合同期满或解除后，甲方仍有权向乙方追偿。

2.乙方在执行合同中向甲方提供开发服务所产生的所有技术资料、文档和软件系统(包括源代码和可运行系统)的所有权和软件著作权归甲方所有。

3.乙方为执行本合同而提供的第三方技术资料、软件、工具及乙方已有知识产权产品的使用权归甲方所有。

4.乙方在执行本合同的内容或者主要是利用甲方的物质技术条件所完成的职务发明，甲方享有知识产权，乙方不得未经甲方明确授权的前提下利用这些成果进行生产、经营，亦不得自行向第三方转让。

十、违约责任与赔偿损失

1.甲方的违约责任

甲方自收到发票后**10**个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

因甲方自身原因，未按合同约定的条件向乙方支付款项，甲方应按当期应付未付款每天**1%**计付违约金，直至该款付清为止，累计违约金总金额不超过未付款总额的**5%**。

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

2.乙方违约责任(以下全部违约责任，甲方均有权在下次付款中予以优先扣除)

(1) 在合同履行期间，因乙方软件、系统问题导致服务无法链接的，在**12**小时内未解决的，乙方(每次)向甲方支付合同总价**1%**的违约金。因线路问题故障或其他电信运营商提供服务异常导致服务无法链接的，乙方应在**30**分钟内通知甲方并尽快协调解决，未及时通知或通知不到位将视为乙方的过错，按照前述质量考核标准进行考核。

(2) 因乙方违反安全及保密责任，对甲方造成不良影响或损失的，乙方(每次)以合同总价**1%**的金额向甲方支付违约金，且甲方有权在应付款中予以优先扣除，且保留继续追索不足以偿付的全部实际损失。

(3) 若乙方未按有关法律法规及合同约定、要求、指标等履行合同，甲方有权扣除合同总价的**1%**，并要求乙方限期整改；若乙方未在限期内完成整改或经整改仍不符合要求，甲方有权解除合同并按本合同第八条第2款向乙方追责。

本合同履行过程中一方违约的，违约方应赔偿守约方的损失，包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。

十一、争议的解决

1. 凡与本合同有关而引起的一切争议，合同签约各方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向法院提出诉讼。

2. 本合同约定的管辖法院为甲方所在地法院。

3. 在进行法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他部分仍应继续履行。

十二、适用法律

本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

十三、反商业贿赂

1. 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪污行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

2. 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人员或其他相关人员索要、收受、提供给予合同约定外的任何利益包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

3. 甲方严格禁止甲方经办人员的任何商业贿赂行为，甲方经办人员发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反甲方制度的，都将受到甲方制度和国家法律的惩处。

4. 甲方郑重提示：甲方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条第二款所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为并将受到国家法律的惩处。

5. 如因一方或一方经办人违反上述之规定给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

6. 本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

十四、不可抗力

1. 合同签约的任何一方由于不可抗力事件影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指合同签约各方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和克服的事件，诸如战争、严重水灾、洪水、台风、地震等。

2. 受阻一方应在不可抗力事件发生后，尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后7天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给合同签约各方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续30天以上，合同签约各方应通过友好协商方式在合理的时间内达成进一步履行合同的协议或解除合同。

3. 如果因不可抗力需解除合同，且合同双方都没有任何违约行为，则合同签约各方均不得提出索赔，不承担解除合同的责任，但乙方必须在30天内如数返还甲方已支付但尚未提供服务部分的款项。若一方存在违约行为，则守约方仍有权追索违约方的违约责任。

十五、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担(印花税除外，书立合同的各方各自按规定缴纳印花税)。

十六、其它

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

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的(指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游

消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属),自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起三年内,甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

合同生效

1. 合同经合同签约各方授权代表签字并加盖公章后生效,合同生效日期以最后一个签字盖章日期为准。

2. 合同一式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份。

(以下无正文,为签署页)

甲方(盖章):

乙方(盖章):

代表:

代表:

电话:

电话:

开户名称:

开户名称:

银行帐号:

银行帐号:

开户行:

开户行:

签定日期: 年 月 日

签定日期: 年 月 日

第六章 投标文件格式与要求

注：投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称：国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目

采购项目编号：**GPCGD24C500FG154F**

所投采购包：第 包

投标供应商名称：

日期：年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、分包意向协议书
- 十六、投标人业绩情况表
- 十七、技术和服务要求响应表
- 十八、商务条件响应表
- 十九、履约进度计划表
- 二十、各类证明材料
- 二十一、采购代理服务费支付承诺书
- 二十二、需要采购人提供的附加条件
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证
- 二十六、询问函、质疑函、投诉书格式

格式一：投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

你方组织的“国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目”项目的招标[采购项目编号为：GPCGD24C500FG154F]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目”项目的招标文件的全部内容。

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

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

(一) 按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

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

(三) 我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

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

(五) 我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

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

(七) 我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

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

(九) 我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

(十) 我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

(十一) 我方未存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条第二款规定的情形：

(1) 对于除整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的采购项目：即未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

(2) 对于整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的项目：即未成为本项目除前期整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务以外的其它采购活动中标商（或成交商）。

(3) 对于设计施工一体化的项目：即未为本项目提供规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

(十二) 我方未被列入法院失信被执行人名单中。

(十三) 我方承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

(十四) 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

(十五) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十六) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址： _____ 邮政编码： _____

电 话： _____

传 真： _____ 电子邮箱： _____

代表姓名： _____ 职 务： _____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章： _____

投标人名称（盖章）： _____

日期： 年 月 日

格式二：开标一览表

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				
2				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：分项报价表

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

序号	品目号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									
2									

序号	品目号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
1									
2									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：政策适用性说明

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：法定代表人证明书

(投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式)

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：法定代表人授权书

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

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目”项目采购[采购项目编号为GPCGD24C500FG154F]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七：投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

设备及专业技术能力情况表：

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

格式十：承诺函

(对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

承诺函

致：国家税务总局广州市税务局

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

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

（一）“★”条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（二）“▲”条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

（三）非“★”、非“▲”条款

- 1.
- 2.
- 3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：中小企业声明函

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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)____行业；制造商为__(企业名称)____，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

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

中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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)____行业；承建（承接）企业为__(企业名称)____，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：监狱企业

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：残疾人福利性单位声明函

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：联合体共同投标协议书

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：___(甲公司全称)___

___(乙公司全称)___

___(.....公司全称)___

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

一、联合体各方关系

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

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

六、本协议书正本一式____份，随投标文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

甲公司全称：___（盖章）___，乙公司全称：___（盖章）___，.....公司全称：___（盖章）___
____年__月__日，____年__月__日，____年__月__日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：分包意向协议书

分包意向协议书（货物）

立约方：___(甲公司全称)___

___(乙公司全称)___

___(.....公司全称)___

___（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）___自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的投标（响应）活动。经各方充分协商一致，就项目的投标（响应）和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系

___（甲公司全称）为投标人（响应供应商）、（乙公司全称）、（.....公司全称）___为分包意向供应商，___（甲公司全称）___以投标人___（响应供应商）___的身份参加本项目的投标（响应）。若中标（成交），___（甲公司全称）与采购人___签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1.如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分承担法律责任；

2.分包意向供应商1（公司全称），接受分包部分占合同总金额 %的工作内容，其提供的货物全部由符合政策要求的（请填写：大型、中型、小型、微型）企业制造。具体情况见《中小企业声明函（货物）》。

3.分包意向供应商1（公司全称），接受分包部分占合同总金额 %的工作内容。其提供的货物全部由符合政策要求的（请填写：大型、中型、小型、微型）企业制造。具体情况见《中小企业声明函（货物）》。

...

三、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

四、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

五、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本意向书正本一式份，随投标（响应）文件装订份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

.....公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

3. 如接受分包的供应商提供的货物由符合政策要求的中小企业制造，由投标人（响应供应商）出具《中小企业声明函（货物）》。如分包给多个供应商的，建议投标人（响应供应商）分别出具《中小企业声明函（货物）》。

分包意向协议书（服务、工程）

立约方：___(甲公司全称)___

___(乙公司全称)___

___(.....公司全称)___

___(甲公司全称)、(乙公司全称)、(.....公司全称)___自愿达成分包意向，参加(采购项目名称)(采购项目编号)的投标(响应)活动。经各方充分协商一致，就项目的投标(响应)和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系

(甲公司全称)为投标人(响应供应商)、(乙公司全称)、(.....公司全称)为分包意向供应商，(甲公司全称)以投标人(响应供应商)的身份参加本项目的投标(响应)。若中标(成交)，(甲公司全称)与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的供应商与(甲公司全称)签订分包合同。(甲公司全称)就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1.如中标，分包供应商分别与(甲公司全称)签订合同书，并就中标项目分包部分承担法律责任；

2.分包意向供应商1 (公司全称) 为(请填写：大型、中型、小型、微型)企业，将承担适宜分包部分(具体分包内容)占合同总金额 %的工作内容。

3.分包意向供应商2 (公司全称) 为(请填写：大型、中型、小型、微型)企业，将承担适宜分包部分(具体分包内容)占合同总金额 %的工作内容。

...

三、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，(甲公司全称)同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

四、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

五、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本意向书正本一式份，随投标(响应)文件装订份，(甲公司全称)及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：(盖章)

法定代表人(签字或盖章)

年 月 日

乙公司全称：(盖章)

法定代表人(签字或盖章)

年 月 日

.....公司全称(盖章)

法定代表人：(签字或盖章)

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

格式十六：投标人业绩情况表

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十七：技术和服务要求响应表

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

说明：

1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：商务条件响应表

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。

2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。

3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。

4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。

5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十九：履约进度计划表

(以下格式文件由供应商根据需要选用)

履约进度计划表

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

格式二十：各类证明材料

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十一：采购代理服务费用支付承诺书

采购代理服务费用支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目招标中获中标（采购项目编号：GPCGD24C500FG154F），我方保证按采购代理机构规定的采购代理服务费用缴纳时间及缴纳方式，承担本项目采购代理服务费用。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电话：_____

传真：_____

承诺日期：_____

格式二十二：需要采购人提供的附加条件

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

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

格式二十三：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：政府采购投标（响应）担保函

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

政府采购履约担保函

编号：

(采购人)：

鉴于贵方在_____项目(项目编号为_____以下简称“项目”)的采购中,确定_____为中标人/供应商,拟签订/已签订项目相关采购合同(以下简称“主合同”)。依据主合同的约定,供应商应向贵方交纳履约保证金,且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请,我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保:

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的___%,数额为_____ (大写),币种为人民币(即主合同履行保证金金额)。

二、我方保证的方式为:连带责任保证。

三、我方保证的期间为:本保函自开立之日起生效,至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内,如被保证人违反上述合同或协议约定的义务,我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额:

(一)索赔通知文件必须以书面形式提出,列明索赔金额,并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章;

(二)索赔通知文件必须同时附有:

- 1.一项书面声明,声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方;
- 2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

(三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址:

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让,不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利,我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除,本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩,我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成,按以下第(一)种方式解决:

(一)向我方所在地的人民法院起诉。

(二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款:

1.本保函有效期届满或提前终止,本保函自动失效,我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭,此后提出的任何索赔均为无效索赔,我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人: _____(盖章)

联系地址: _____

联系电话: _____

开立日期: ___年___月___日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日

格式二十六：询问函、质疑函、投诉书格式

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

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

询问函

广东省政府采购中心

我单位已登记并准备参与“国家税务总局广州市税务局2025年广东省网上办税咨询服务项目”项目（采购项目编号：GPCGD24C500FG154F）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
- （1）_____（问题或条款内容）
- （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
- （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

____采购人/代理机构____于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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