

国家税务总局郑州市金水区税务局
办税服务厅非执法类辅助性服务项目

招 标 文 件

项目编号：HA2025-DLGK-C0066-B00

采 购 人：国家税务总局郑州市金水区税务局

采购代理机构：河南招标采购服务有限公司

日 期：二〇二五年八月

目 录

第一部分 商务部分	2
第一章 招标公告	6
第二章 投标须知	9
第三章 评标方法及评标标准	26
第四章 合同条款及格式	34
第五章 投标文件格式	47
第二部分 技术部分	73
第一章 项目概述	76
第二章 投标/响应要求	77
第三章 项目需求	79
第四章 人员要求	83
第五章 管理实施要求	84
第六章 风险管控要求	85
第七章 履约验收要求	86
第八章 其他要求	87

第一部分 商务部分

目 录

第一部分 商务部分	2
第一章招标公告	6
第二章 投标须知	9
投标须知前附表	9
投标须知	14
一、说明	14
1. 适用范围	14
2. 合格的投标人	14
3. 适用法律	14
4. 投标费用	14
二、招标文件	14
5. 招标文件构成	14
6. 招标文件的澄清或修改	15
三、投标文件的编制	15
7. 投标语言	15
8. 计量单位	15
9. 投标文件构成	15
10. 投标报价	16
11. 投标货币	16
12. 证明投标人资格和能力的文件	16
13. 对招标文件的响应	16
14. 投标保证金	16
15. 投标有效期	16
16. 投标文件的式样和签署	16
四、投标文件的递交	17
17. 投标文件的密封和标记	17
18. 递交投标文件	17
19. 拒收的投标文件	17

20. 投标文件的补充、修改或撤回	17
五、开标	18
21. 开标	18
六、资格审查	18
22. 资格审查	18
七、评标	19
23. 评标委员会	19
24. 采购项目废标	20
25. 评标步骤	20
八、授予合同	22
26. 确定中标人	22
27. 中标公告	22
28. 中标通知书	22
29. 签订合同	23
30. 纪律和监督	23
31. 采购代理服务费	24
32. 询问、质疑、投诉	24
33. 保密	24
34. 禁止行为	24
35. 解释权	25
第三章 评标方法及评标标准	26
第四章 合同条款及格式	34
第五章 投标文件格式	47
一、投标书	49
二、法定代表人授权委托书	50
三、开标一览表	52
四、投标人资格证明文件	53
五、商务条款偏离表格式	54
六、投标人履约能力证明文件	55

七、投标人项目成功案例清单及证明	56
八、项目负责人简历表	57
九、拟派服务人员情况表	58
十、服务团队人员简历表	59
十一、技术服务条款偏离表格式	60
十二、具体技术服务相关内容	61
十四、政府采购反商业贿赂承诺书格式	63
十五、中小企业声明函	64
十六、监狱企业声明函	69
十七、残疾人福利性单位声明函	70
十八、书面声明	71

第一章招标公告

国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目 公开招标公告

项目概况

国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目的潜在投标人应在郑州市纬四路13号3楼315室（花园路与纬四路交叉口东50米路北）河南招标采购服务有限公司获取招标文件，并于2025年8月28日上午9时00分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HA2025-DLGK-C0066-B00

2. 项目名称：国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目

3. 预算金额：本项目预算为310万元

4. 采购内容：国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅、智税服务厅和集约运营中心的非执法类辅助性服务。服务内容主要包括协助采购人向纳税人缴费人提供日常资料受理、导税、涉税咨询、档案资料整理、协助投诉资料接收、税法宣传等非执法类辅助性服务，服务人员不少于50人（含管理人员）。

5. 服务期限：服务期限为一年（2025年9月1日-2026年8月31日）。本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法实施采购。第一年合同期满前一个月，根据相关政策以及中标人履约服务质量，经考核合格后与中标人续签第二年合同，中标金额保持不变。

6. 合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

7. 本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人资格要求：

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：本项目专门面向中小企业采购，投标人应为中小微企业或监狱企业或残疾人福利性单位。

3. 根据《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）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法违

法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标；

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

5. 本项目不接受联合体投标，不允许转包或分包。

三、获取招标文件

时间：2025 年 8 月 8 日至 2025 年 8 月 14 日，每天上午 8 时 00 分至 12 时 00 分，下午 15 时 00 分至 18 时 00 分（北京时间，公休日、法定节假日除外）。

地点：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）河南招标采购服务有限公司。

方式：现场购买，售后不退

售价：300 元，本公告包含的招标文件售价总和

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：2025 年 8 月 28 日上午 9 时 00 分（北京时间）。

开标时间：2025 年 8 月 28 日上午 9 时 00 分（北京时间）。

地点：郑州市纬四路 13 号（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）4 楼 418 会议室。

其他有关事项：逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，采购人、代理机构将不予接收。

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

1. 本项目落实的政府采购政策：

（1）执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》[财库（2020）46 号]；

（2）执行《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库（2022）19 号；

（3）执行《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）；

（4）执行《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号）。

2. 本次公告在《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局官网》同时发布。

3. 本项目实行资格后审。

4. 采购代理服务费收费及交纳方式

(1) 本次采购代理服务费由中标人参考原《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)有关规定的80%向采购代理机构交纳。

(2) 中标人按招标文件的要求一次性向采购代理机构交纳采购代理服务费,可用公对公转账或现金的方式。

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: 国家税务总局郑州市金水区税务局

地址: 郑州市丰产路112号

联系人: 王女士

联系电话: 0371-56985555

2. 采购代理机构信息

名称: 河南招标采购服务有限公司

地址: 郑州市纬四路13号3楼315室(花园路与纬四路交叉口东50米路北)

联系人: 张斯栋、王飞

联系电话: 0371-65958908

3. 项目联系方式

项目联系人: 张斯栋、王飞

电话: 0371-65958908

2025年8月7日

第二章 投标须知

投标须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目
2	采购内容及要求	国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅、智税服务厅和集约运营中心的非执法类辅助性服务。服务内容主要包括协助采购人向纳税人缴费人提供日常资料受理、导税、涉税咨询、档案资料整理、协助投诉资料接收、税法宣传等非执法类辅助性服务，服务人员不少于 50 人（含管理人员）。
3	采购人	名称：国家税务总局郑州市金水区税务局 地址：郑州市丰产路 112 号 联系人：王女士 联系电话：0371-56985555
4	代理机构	采购代理机构：河南招标采购服务有限公司 地址：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 联系人：张斯栋、王飞 联系电话：0371-65958908
5	政府采购优惠政策	专门面向中小企业采购项目。 促进中小企业发展：根据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《财政部关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号的规定。本项目属于专门面向中小企业采购项目，评审时其投标报价不再进行扣除。参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见商务部分第五章）。未提供上述证明材料的，按无效投标处理。 注：中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业 支持监狱企业发展：根据财政部、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）的要求，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。

		参加投标的监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件及《监狱企业声明函》（格式见商务部分第五章）。
		促进残疾人就业：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号在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 参加投标的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见商务部分第五章）。
		其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
6	信用信息查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。本项目信用记录查询截止时点为：投标截止时间至资格审查结束前（在本项目招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据）。 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：本次查询的信用记录打印的网页版将与其他文件一并保存。 信用信息的使用规则：根据《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）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝参与本项目政府采购活动。
7	投标文件构成	一、投标书 二、法定代表人授权委托书 三、开标一览表 四、投标人资格证明文件 五、商务条款偏离表格式 六、投标人履约能力证明文件 七、投标人项目成功案例清单及证明 八、项目负责人简历表 九、拟派服务团队人员情况表

		十、服务团队人员简历表 十一、技术服务条款偏离表格式 十二、具体技术服务相关内容 十三、其他需要说明的具体技术服务相关内容 十四、政府采购反商业贿赂承诺书格式 十五、中小企业声明函（若是） 十六、监狱企业声明函（若是） 十七、残疾人福利性单位声明函（若是） 十八、书面声明
8	是否接受 联合体投标	不接受
9	分包	不允许
10	是否允许递 交备选投标 方案	不允许
11	是否组织现 场考察或者 召开答疑会	现场考察：不组织 答疑会：不召开
12	构成招标文 件的其他材 料	除招标文件外，采购人在招标期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是招标文件的组成部分。
13	投标有效期	投标有效期为自投标文件递交截止日起 90 天。
14	投标文件份 数	1) 投标文件纸质版： 投标文件份数及要求：正本壹份，副本肆份且正本和副本内容必须一致（投标文件副本可为正本完整的复印件）； 2) 投标文件电子版： 2.1 投标文件电子版为一份 PDF 版（PDF 版为完整的盖章签字版投标文件正本扫描件，与递交的投标文件正本必须完全一致）；

		2.2 投标文件电子版命名为投标人名称（以 U 盘形式递交）； 3) 单独密封的开标一览表一份。
15	签字、盖章要求	投标文件应按招标文件要求签字、盖章，投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
16	装订要求	投标文件应装订成册，编制目录页码（不接受活页装订）。
17	密封和标记	投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封分别包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表 1 份需单独密封包装，并按封套要求签字盖章。
18	封套上写明	项目名称： 投标文件（正本/副本）/电子文档/开标一览表 投标人名称：_____（盖章） 法定代表人或其授权代表：_____（签字） 在_____年 月 日 时 分（北京时间）前不得开启
19	投标保证金	无
20	投标报价	1. 报价应包括本项目合同项下投标人应提供的全部责任和义务。投标人未单独列明的分项价格将视为该项目的费用已包含在其他分项中，合同执行中不另行支付。 2. 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。 3. 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，评标委员会可以将其作为无效投标处理。
21	采购预算	预算金额：本项目预算 310 万元。 最高限价：310 万元。 投标报价不得高于最高限价，否则按无效投标处理。
22	投标截止时间	投标截止时间：2025 年 8 月 28 日上午 9 时 00 分（北京时间）

23	开标时间和地点	开标时间：2025 年 8 月 28 日上午 9 时 00 分（北京时间） 开标地点：郑州市纬四路 13 号 4 楼 418 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 河南招标采购服务有限公司会议室
24	资格审查	开标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。 资格审查内容及标准见招标文件。
25	评标委员会	评标委员会由采购人代表 1 人和评审专家 4 人共 5 人组成，其中评审专家从政府采购评审专家库中随机抽取。
26	评标方法	综合评分法，详见商务部分第三章 评标方法及评标标准。
27	*付款方式	本项目按月结算服务费用，每一次验收合格后 30 日内，采购人收到合规发票后向供应商支付相应服务期的费用。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。付款货币及付款申请资料：合同以人民币结算，每次办理付款时，供应商应提供发票、付款申请（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，应同时提交需求部门出具的考评验收意见。
28	履约保证金	无
29	招标公告、中标公告发布媒介	《中国政府采购网》、《国家税务总局河南省税务局官网》
30	采购代理服务费用	（1）本次采购代理服务费用由中标人参考原《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）有关规定的 80%向采购代理机构交纳。 （2）中标人按招标文件的要求一次性向采购代理机构交纳采购代理服务费用，可用公对公转账或现金的方式。账户信息如下： 开户行：广发银行郑州行政区支行 户名：河南招标采购服务有限公司 帐号：8898516010005452 财务室联系电话：0371-65955702
31	解释权	本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。

投标须知

一、说明

1. 适用范围

本招标文件仅适用于国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目。

2. 合格的投标人

详见招标公告第二条申请人资格要求。

3. 适用法律

本次招标及由本次招标产生的合同受中华人民共和国有关的法律法规制约和保护。

4. 投标费用

投标人应承担其参与本次投标所涉及的一切费用。不论投标结果如何，采购人无义务亦无责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

5.1 招标内容

招标内容见招标公告第一条采购需求，投标人必须完整地对本项目进行投标，技术要求具体内容详见**技术部分**。

5.2 招标文件用以阐明所需服务、招标投标程序和合同条款等内容。招标文件由下述部分组成：

第一部分 商务部分

第一章 招标公告

第二章 投标须知

第三章 评标方法及评标标准

第四章 合同条款及格式

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第一章 项目概述

第二章 投标/响应要求

第三章 项目需求

第四章 人员要求

第五章 管理实施要求

第六章 风险管控要求

第七章 履约验收要求

第八章 其他要求

5.3 投标人应清楚招标文件应该直接从采购代理机构获得，根据复制的招标文件编制的投标文件将被拒收。

5.4 本招标文件以采购方（采购人或采购代理机构）发出的文字版招标文件为准。

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.2 该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。投标人在收到上述通知后，应立即加盖公章向采购人回函确认。

三、投标文件的编制

7. 投标语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标方就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。

8. 计量单位

除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

9. 投标文件构成

9.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求编制并提供投标文件；投标人应保证所提供的全部资料的真实性、准确性、有效性，并使其投标对招标文件的实质性要求做出完全的响应，否则，其投标可能被拒绝。

9.2 投标文件中应包含但不限于投标须知前附表中规定的内容。

投标人在评标过程中做出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

9.3 投标文件的格式

投标文件应按招标文件商务部分第五章提供的投标文件格式制作。

10. 投标报价

10.1 投标报价详见投标须知前附表说明。

10.2 投标人应按照商务部分第五章投标报价表格式详细填报投标报价。

10.3 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。

11. 投标货币

11.1 投标必须以人民币报价。

12. 证明投标人资格和能力的文件

12.1 投标人应按照招标文件规定的内容和格式提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

12.2 投标人提交的资格证明文件应包括但不限于招标文件所规定的相关内容。

13. 对招标文件的响应

投标人应清楚了解如果投标文件对招标文件的响应出现实质性偏离，则须自行承担其投标被拒绝的风险。

14. 投标保证金

无

15. 投标有效期

15.1 投标应自投标截止时间起 90 天内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

15.2 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求允许修正其投标。

16. 投标文件的式样和签署

16.1 投标人应按照投标须知前附表规定的份数编制投标文件，每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本与副本不一致，以正本为准。投标人除应提供上述书面投标文件以外，还应提供包括全部内容的电子版本的投标文件一套，以及单独密封的开标一览表 1 份，电子版本的投标文件以 U 盘形式单独密封提交。

16.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表在投标文件上按招标文件规定签字、盖章；投标文件的副本可采用正本的复印件。

16.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或其授权代表在旁边签字才有效。

16.4 投标文件应装订成册，编制目录页码（**不接受活页装订**），采购人不接收以电报、电话、传真、邮件形式的投标。

四、投标文件的递交

17. 投标文件的密封和标记

17.1 投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表需单独密封包装，**密封套上应写明的内容详见投标人须知前附表，并按封套要求签字盖章。**

17.2 投标文件应由专人在规定的投标截止时间前送达招标文件指定地点，并交到采购代理机构处。

18. 递交投标文件

18.1 递交投标文件的截止时间：同商务部分第一章招标公告规定的内容。

18.2 采购人可以按本须知第 6 条规定推迟投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

18.3 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19. 拒收的投标文件

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

20. 投标文件的补充、修改或撤回

20.1 投标人在递交投标文件后，可以补充、修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将补充、修改或撤回的书面通知递交给采购人。

20.2 投标人的补充、修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记、签署和盖章。

五、开标

21. 开标

21.1 招标方将在招标公告规定的时间和地点进行公开开标，投标人法定代表人或其授权代表应准时参加开标会议。

21.2 开标时将查验投标文件密封情况，确认无误后，招标方将启封投标文件，并根据投标文件正本中“开标一览表”内容公开唱标，招标方将记录唱标内容。

21.3 开标结束时，投标人应在招标方现场出具的开标记录表上签字确认开标记录内容；如果投标人对开标结果有意见，可以保留不签字的权利，但必须向开标现场的监督管理机构及采购人当场提出，否则采购人有权认为投标人认可开标记录。

六、资格审查

22. 资格审查

22.1 开标结束后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

22.2 资格审查标准：资格审查的内容及标准见下表。投标人须在投标文件中按招标文件要求提供资格证明材料，投标人没有按照招标文件要求提供资格证明材料或资格证明材料不全的，视为不具备招标文件中规定的资格要求，即资格审查不合格，其投标无效。

资格审查内容

评审项目	审查内容及标准
具有独立承担民事责任的能力	提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明，自然人的身份证明（复印件加盖公章）。
财务状况报告	可以为以下两项中任一项（复印件加盖公章）： ①提供由会计师事务所出具的 2024 年度财务审计报告； ②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。
依法纳税和社会保障资金	依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件加盖公章（自 2024 年 8 月 1 日以来任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。
设备和专业技术能力	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式详见商务部分第五章投标文件格式）。

无重大违法记录	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（出具书面声明，格式详见商务部分第五章投标文件格式）。
政府采购反商业贿赂承诺书	提供政府采购反商业贿赂承诺书（出具书面声明，格式详见商务部分第五章投标文件格式）。
信用信息查询 （由采购人或采购代理机构查询）	根据《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）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标。（查询渠道：“信用中国”（ http://www.creditchina.gov.cn/ ）网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”的查询结果截图，“中国政府采购网”（ www.ccgp.gov.cn ）网站中查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”）
书面声明	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，不得参加同一合同项下的政府采购活动（投标人需提供书面声明，格式详见商务部分第五章投标文件格式）。
中小企业声明函	提供中小企业声明函或监狱企业声明函或残疾人福利性单位声明函（出具书面声明，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

22.3 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。

22.4 资格审查合格的投标人满足 3 家以上的，进入评标程序，评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行评审。

七、评标

23. 评标委员会

23.1 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 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中评审专家从政府采购评审专家库中随机抽取。

23.2 评审专家与参加采购活动的投标人存在下列利害关系之一的，应当回避。

1) 参加采购活动前三年内，与投标人存在劳动关系，或者担任过投标人的董事、监事，或者是投标人的控股股东或实际控制人。

2) 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。

3) 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。

评审专家发现本人与参加采购活动的投标人有利害关系的,应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的投标人有利害关系的,应当要求其回避。

23.3 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的,采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的,采购人或者采购代理机构应当停止评标活动,封存所有投标文件和开标、评标资料,依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

23.4 评标委员会负责对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求,并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。

23.5 本次评标采用综合评分法,详细评分办法见商务部分第三章评标方法及评标标准。

24. 采购项目废标

24.1 在评标过程中,评标委员会发现有下列情形之一的,应予以废标。

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

24.2 给采购人或其他投标人造成损失的,应当承担赔偿责任。

25. 评标步骤

25.1 符合性审查

在详细评审前,评标委员会应当对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。实质上响应的投标是指与招标文件的主要条款、条件和规格相符,没有重大偏离或保留。

以下内容为招标文件的实质性要求和条件,投标人存在下列情况之一的,均为不满足

招标文件的实质性要求，不得通过符合性审查，其投标无效：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的，或无法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权的；

(2) 报价不唯一，出现有选择的报价或替代方案的；

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额、最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 服务期限、服务人数、合同履行期限不满足招标文件要求的；

(6) 不满足招标文件★条款要求的；

(7) 其他不满足招标文件实质性要求的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 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。

25.2 详细评审

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行详细评审。

(1) 澄清、说明或者补正有关问题：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做出必要的澄清、说明或者补正。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，或者法定代表人或其授权的代表签字，投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

投标文件报价出现不一致的，按照下列规定修正：

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

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 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；

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。评标委员会应当以书面形式

要求投标人就修正后的报价做出确认，加盖公章，或者法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

（2）比较与评价：评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价并打分。

（3）汇总：汇总全体评委对各投标人的打分并计算算术平均值，即投标人的最终综合得分。

（4）评标结论：评委会按各投标人评标得分从高到低的顺序向采购人推荐 **1-3 名中标候选人**，供采购人依法定标。

（5）评标结束后，评标委员会应当编制评标报告，评标报告须经评标委员会全体成员签字确认。

八、授予合同

26. 确定中标人

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。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

27. 中标公告

采购人或者采购代理机构应自中标人确定之日起 2 个工作日内，将在投标人须知前附表规定的媒体上公告中标结果，投标人可通过相关发布媒体查询中标结果。中标公告期限为 1 个工作日。

投标人对中标结果有异议的，须在中标公告发布之日起 7 个工作日内对中标结果以书面形式提出质疑，质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，投标人需对质疑内容的真实性承担责任，逾期提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予以受理。

28. 中标通知书

28.1 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

28.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

28.3 中标通知书是合同的组成部分。

29. 签订合同

29.1 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，与中标人签订书面合同。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。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

29.3 中标通知书发出后，中标人放弃中标（不可抗力因素除外），须承担相应的法律责任。

29.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标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。

29.5 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在财政部指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

30. 纪律和监督

30.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

30.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

30.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用商务部分第三章“评标方法和评标标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

30.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

31. 采购代理服务费用

详见投标人须知前附表

32. 询问、质疑、投诉

32.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

32.2 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

32.3 采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址。

接收质疑函的方式：投标人提出质疑的，应以书面形式提供质疑函的原件。采购人应当向质疑投标人以书面形式签收回执。

联系单位：河南招标采购服务有限公司

联系人：王飞 张斯栋

联系电话：0371-65958908

电子邮箱：1415820685@qq.com

通讯地址：郑州市纬四路 13 号 3 楼 315 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）

32.4 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。

32.5 质疑投标人对采购人、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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内，依照相关规定向财政部门提起投诉。

32.6 投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

33. 保密

33.1 评标委员会小组成员与评标委员会工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 投标人不得与采购人、其他投标人恶意串通；不得向采购人或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

35. 解释权

本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。

第三章 评标方法及评标标准

一、评标办法

本项目采用综合评分法评分，将投标人投标报价、履约能力、服务水平等因素作为评价的基础，评出综合评审最优的投标人。每一投标人的综合得分为所有评委给其评分的算术平均值。评审后按照综合得分由高到低排序；综合得分相同的，按照投标报价由低到高排序；综合得分和投标报价也相同的，按照技术服务水平得分由高到低排序。

二、评分细则

根据《政府采购货物服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号）第五十五条规定，本项目拟采用综合评分法，其中价格分值为 15 分，客观分值为 49 分，主观分值为 36 分。具体评审标准如下：

序号	类别	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	价格分 (15 分)	报价	价格	价格分应当采用低价优先法计算，即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，其价格分为满分（15 分）。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 15 × 100% 注：专门面向中小企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。	15
2	客观分 (49 分)	履约能力	相关证书	投标人具有以下认证证书的，给予加分： 1. 具有 ISO 9001 质量管理体系认证证书，得 2 分。 2. 具有 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书，得 2 分。 (投标文件需附有效期内的认证证书复印件并加盖公章，且复印件应清晰，未提供或未按要求提供的不得分。)	4

3			成功案例	投标人具有自 2022 年 7 月 1 日以来(以合同签订日期为准) 独立承担行政服务大厅辅助服务类项目案例的，每提供 1 个案例得 2 分，最多得 6 分。(投标文件需附案例合同及该案例发票证明，且能清晰体现合同甲乙双方盖章、合同时间、采购内容等，未提供或未按要求提供的不得分。)	6
4			团队实力	项目负责人： 具备 3 年以上（含 3 年）人力资源管理工作经验的（投标文件中需提供工作简历等证明材料，工作简历应当包含工作时间、承担工作内容、证明人联系方式等内容，或提供以上人员具有相关工作经验的承诺函（格式自拟，加盖公章）。）的，得 2 分； 服务团队人员： 服务团队人员中（不含项目负责人），每有一人具备 1 年以上（含 1 年）政务服务大厅辅助服务类工作经验的，得 0.2 分，最多得 10 分； （投标文件中需提供以上相关人员工作简历等证明材料，工作简历应当包含工作时间、承担工作内容、证明人联系方式等内容，或提供以上人员具有相关工作经验的承诺函（格式自拟，加盖公章）。）	12
5			团队稳定性	服务团队稳定性承诺大于等于 95%(含的，得 2 分：	2

				服务团队稳定性承诺大于等于 90%小于 95%的，得 1 分； 服务团队稳定性承诺小于 90%的，不得分。 （投标文件中需提供承诺书，并加盖投标人公章，承诺书格式自拟）	
6		服务水平	指标响应情况	在本项目招标文件服务要求中，标注★的要求为关键指标项，任何一项不满足投标将被拒绝；标注#的要求为重要指标，根据投标人响应情况打分： 投标人响应满足或优于标注#的指标的，每有一项得 5 分，共计 5 项，共 25 分； 对于同一指标项中的多条（行）描述，有一条（行）描述不满足，该项不得分。	25
7	主观分 (36 分)	服务水平	项目需求理解	根据投标人对招标文件有关章节内容以及对采购人所需服务情况的了解，对本项目内容和要求进行详细阐述和分析(包括但不限于采购内容及服务要求等内容)进行评审： 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，对采购内容及服务要求等内容理解准确，得 7 分； 对项目需求理解较为全面、阐述的内容能有较为针对性的思考和分析，对采购内容及服务要求等内容理解不够透彻，得 4 分；	7

				对项目需求不够全面，阐述的内容针对性不强的，对采购内容及服务要求等内容存在理解错误，得 1 分； 未提供需求理解的，得 0 分。	
8			服务实施方案	根据投标人针对本项目提供的服务方案（包括但不限于服务具体内容、服务标准、服务承诺、服务的重点和难点等内容）的科学性、合理性、完整性、可操作性和满足需求情况进行评审： 服务方案内容完整、详细、可操作性强，服务具体内容描述准确、服务标准详细、服务承诺完善、服务的重点和难点描述准确的得 7 分； 服务方案内容完整，服务具体内容描述一般、服务标准、服务承诺内容简单、服务的重点和难点描述不够准确，基本满足采购需求的得 4 分； 方案内容基本完整，服务具体内容描述简略、服务标准、服务承诺内容混乱、服务的重点和难点描述简单的得 1 分； 未提供服务方案的，得 0 分。	7
9			人员管理方案	根据投标人针对本项目提供的人员管理方案（包括但不限于人员配备、考勤、考核、奖惩、辞退等内容）的科学性、合理性、完整性、可操作性和满足需求情况进行评审： 人员管理方案内容详细、可操作性强，	5

				招聘辞退制度详细，人员安排合理，完全满足需求的，得 5 分； 人员管理方案内容完整、可操作性一般，招聘辞退制度完整，人员安排基本合理，能够满足需求的，得 3 分； 人员管理方案内容基本完整、可操作性较差，招聘辞退制度简略，人员安排混乱，保障能力一般，基本满足需求的，得 1 分； 未提供人员管理方案的，得 0 分。	
10			管理制度建设情况	根据投标人提供的管理制度（包括但不限于薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、奖惩管理制度、业务学习制度、网络安全管理制度以及人员流失应急预案等）建设情况进行评审： 管理制度体系完善、针对性强、可操作性好，完全满足采购需求的，得 3 分； 管理制度体系基本完善、针对性较强、可操作性一般，基本满足采购需求的，得 2 分； 管理制度有缺失、针对性一般、可操作性较差，不能完全满足采购需求的，得 1 分； 未提供管理制度建设情况的，得 0 分。	3
11			质量保障措施	根据投标人针对本项目提供的质量保障措施（包括但不限于服务质量管控措施、质量保障措施等内容）的科学	5

				性、合理性、完整性、可操作性和满足需求情况进行评审： 质量保障措施详细且完整、可操作性强，质量管控措施科学、合理，有成体系的服务质量管控标准，且标准详细合理，得 5 分； 质量保障措施完整、可操作性一般，服务质量管控措施一般，得 3 分； 质量保障措施基本完整、可操作性较差，服务质量管控措施简略，得 1 分； 未提供质量保障措施的，得 0 分。	
12			安全保密措施	根据投标人针对本项目提供的安全保密措施（包括但不限于安全保密的方式和内容、安全保密制度、安全保密责任管理等内容）的科学性、合理性、完整性、可操作性和满足需求情况进行评审： 安全保密措施详细，安全保密的方式和内容描述准确，安全保密制度科学、合理，可操作性强，安全保密责任划分明确，得 3 分； 安全保密措施完整，安全保密的方式和内容描述基本准确，安全保密制度合理，可操作性一般，安全保密责任划分清晰，得 2 分； 安全保密措施基本完整，安全保密的方式和内容描述不准确，安全保密制度合理，但可操作性较差，安全保密责任划分混乱，得 1 分；	3

				未提供安全保密措施的，得 0 分。	
13			培训方案	根据投标人针对本项目提供的培训方案（包括培训计划、培训内容、培训形式、培训时间、培训次数等内容）的完整性、科学性、可操作性和满足需求情况进行评审： 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、详细、透彻，能结合项目特点制定验收方案，完全满足需求的，得 3 分； 方案内容较为完整、详细、可操作性较强，阐述的内容较有针对性，基本满足需求的，得 2 分； 方案内容不够完整，可操作性较差，阐述的内容针对性较差的，得 1 分； 未提供验收方案的，得 0 分。	3
14			验收方案	根据投标人针对本项目提供的验收方案（包括验收时间、验收依据、验收内容、验收程序、验收标准等内容）的科学性、合理性、完整性、可操作性和根据投标人针对本项目提供的验收方案（包括验收时间、验收依据、验收内容、验收程序、验收标准等内容）的科学性、合理性、完整性、可操作性和满足需求情况进行评审： 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、详细、透彻，能结合项目特点制定验收方案，完全满足需求的，得 3 分；	3

				方案内容较为完整、详细、可操作性较强，阐述的内容较有针对性，基本满足需求的，得 2 分； 方案内容不够完整，可操作性较差，阐述的内容针对性较差的，得 1 分； 未提供验收方案的，得 0 分。	
合计					100

第四章 合同条款及格式

合 同 书

项目名称：国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性
服务项目

合同编号：

甲 方：

乙 方：

日 期：____年____月____日

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目
2	合同编号	
3	合同类型	服务合同
4	定价方式	固定总价
5	项目类别	☐ 信息化项目 ☒ 非信息化项目
6	甲方名称	
	甲方地址	
	甲方采购部门	
	联系人	
	联系电话	
	甲方实施部门	
	联系人	
	联系电话	
7	乙方名称	
	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他
	乙方地址	
	乙方联系人	
	联系电话	
	传真	
8	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。

9	服务内容	国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅、智税服务厅和集约运营中心的非执法类辅助性服务。服务内容主要包括协助采购人向纳税人缴费人提供日常资料受理、导税、涉税咨询、档案资料整理、协助投诉资料接收、税法宣传等非执法类辅助性服务，服务人员不少于 50 人（含管理人员）。
10	合同付款	本项目按月结算服务费用，每一次验收合格后 30 日内，采购人收到合规发票后向供应商支付相应服务期的费用。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。付款货币及付款申请资料：合同以人民币结算，每次办理付款时，供应商应提供发票、付款申请（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，应同时提交需求部门出具的考评验收意见。
11	履约保证金及返还	☒ 本项目不要求提供履约保证金。 ☐ 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额 3%，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，应同时提交甲方实施部门出具的项目终验意见或质量保障期（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，以电汇方式返还履约保证金或退回保函。
12	合同履行期限	自合同生效之日起至服务期履行完毕之日止
13	服务期	服务期限为一年（2025 年 9 月 1 日-2026 年 8 月 31 日）

		本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法实施采购。第一年合同期满前一个月，根据相关政策以及中标人履约服务质量，经考核合格后与中标人续签第二年合同，中标金额保持不变。
14	合同履行地点	

一 合 同

国家税务总局郑州市金水区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标采购方式，确定_____公司（以下简称“乙方”）为“国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目”中标人。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目合同书》（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（采购）文件（另附）；
- （4）投标（响应）文件（另附）。

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

本合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 合同付款

同前附表10。

5. 合同签订及生效

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。合同的附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：

盖章：

签署人：

日期：_____年_____月_____日

乙方：

盖章：

签署人：

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：国家税务总局郑州市金水区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方实施部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方实施部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第7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招标（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9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技术要求。如不符时，乙方应负全责并在限期内尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方保留解除合同及索赔的权利。

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，应在限期内尽快提出解决方案。

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，由此产生的费用和甲方的损失全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用已全部含在合同总金额中，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。如果甲方在使用乙方货物或服务的任何一部分过程中，第三方提出服务侵犯其专利权、工业产权、使用权等知识产权的，乙方应当修正以避免侵权。如果甲方在使用乙方货物或服务的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业设

计权、使用权等知识产权的，乙方应自费为甲方答辩，并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用、赔偿甲方由此遭受的损失。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）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. 项目管理

6.1 乙方应按照甲方项目整编归档内容、整理标准质量、移交时间等档案管理要求，对项目相关文件进行收集、整理、归档并移交。

6.2 乙方应按甲方要求，配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理等

监督管理工作及系统间数据交互和衔接工作，如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

7. 履约验收

7.1 甲方实施部门应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。

7.2 具体履约验收要求及验收方案详见招标（采购）文件。

8. 履约保证金

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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,并应按合同约定支付违约金、赔偿金等。

8.5 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”。

9. 履约延误

9.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

9.2 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,延误累计超过30日的,甲方有权解除合同,并要求乙方承担合同总价款30%的违约金。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。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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日内退还履约保证金。乙方可要求甲方按照合同订立时1年期贷款市场报价利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

10 违约责任

10.1 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。

10.2 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9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。

10.3 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。

10.4 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。

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

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

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

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

10.7 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.7.1 信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人。

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

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

10.7.3.1 要求乙方限期改正并从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；

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

10.8 乙方在本合同履行期间存在“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”相关税务人员及亲属），自甲方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。

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

10.10 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（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。

10.11 乙方应按照甲方关于税务信息化供应链安全管理的相关要求，配合供应链安全管理工作，重视和加强网络安全工作、认真履行网络安全责任和义务。

11. 不可抗力及其他

11.1 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。

11.2 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、疫情等。

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

11.4 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。

12. 争端的解决

12.1 因本合同产生的纠纷，甲、乙双方可以协商解决，协商不成的，任何一方可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

13. 违约解除合同

13.1 若出现如下情况，甲方有权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。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

13.1.1 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2次的；

13.1.2 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；

13.1.3 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；

13.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经2次整改无明显改进的；

13.1.5 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

13.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、

源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，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；

13.1.7 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；

13.1.8 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

13.1.10 乙方提供的服务造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

13.1.11 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；

13.1.12 乙方对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取转包、分包方式履行合同的；

13.1.13 乙方不配合政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理及系统间数据交互和衔接等工作，不如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关情况的；

13.1.14 乙方违反协议10.7.2的规定，且未按甲方要求在限期内改正或者拒不改正的；

13.1.15 乙方违反协议10.7.3的规定，且未按甲方要求在限期内改正或拒不改正或拒不支付违约金的；

13.1.16 乙方在本合同履行过程中存在“围猎”税务人员行为的。

13.1.17 乙方有其他严重违约行为的。

13.2 如果甲方根据上述第13.1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货物及服务，乙方应对甲方购买类似货物及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。

14. 破产终止合同

14.1 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。

14.2 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。

15. 合同修改或变更或终止

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 由于甲方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 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，分包投标人就分包项目承担责任。

16.3 乙方不得对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取分包方式履行合同。

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（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同货物及服务相关税费，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 本合同由甲、乙双方盖章后生效。

第五章 投标文件格式

(项目名称)

投 标 文 件

项目编号：

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：（签字）

年 月 日

目 录

- 一、投标书
- 二、法定代表人授权委托书
- 三、开标一览表
- 四、投标人资格证明文件
- 五、商务条款偏离表格式
- 六、投标人履约能力证明文件
- 七、投标人项目成功案例清单及证明
- 八、项目负责人简历表
- 九、拟派服务团队人员情况表
- 十、服务团队人员简历表
- 十一、技术服务条款偏离表格式
- 十二、具体技术服务相关内容
- 十三、其他需要说明的具体技术服务相关内容
- 十四、政府采购反商业贿赂承诺书格式
- 十五、中小企业声明函（若是）
- 十六、监狱企业声明函（若是）
- 十七、残疾人福利性单位声明函（若是）
- 十八、书面声明

一、投标书

投 标 书

致：国家税务总局郑州市金水区税务局

根据贵方项目编号为（项目名称）（项目编号：）的招标公告及招标文件，签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件：

- 1、开标一览表
- 2、资格证明文件
- 3、按投标人须知前附表第 7 条要求提供的全部文件

签字代表宣布如下：

- 1、投标报价为（大写），（小写） 元

2、我方已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，我方完全接受招标文件中所规定的合同条款及其他部分的全部内容。

- 3、投标有效期为自投标文件递交截止日起 90 天。

4、我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

5、一旦我方中标，我方保证在规定的时间内按招标文件规定的时间、金额向招标代理机构交纳相关费用（代理服务等）。

- 6、与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：

邮编：

电话：

传真：

邮箱：

投标人名称：（公章）

授权代表签字：

日期：年月日

二、法定代表人授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人：_____（单位公章）

_____年____月____日

法定代表人身份证扫描件或复印件

法定代表人授权委托书

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

委托期限：自投标文件递交截止日起 90 天。

代理人无转委托权。

附：法定代表人和委托代理人身份证明

投标人名称(公章)： _____

法定代表人(签字或盖章)： _____

授权代表(签字)： _____

_____ 年 ____ 月 ____ 日

法定代表人身份证扫描件或复印件

委托代理人身份证扫描件或复印件

注：如法定代表人参加投标，本格式不需提供。

三、开标一览表

开标一览表

项目名称	
项目编号	
投标人名称	
投标报价	(大写)：
	(小写)：
服务期限	
投标有效期	
合同履行期限	
付款方式	
备注：	

注：

1、本次投标报价采用固定总价方式，小数点后保留两位，采购合同的价格将按照中标人的投标报价执行。

2、本表除做入投标文件中外，还应以单页形式，一式一份，单独密封在一个密封袋内随投标文件一并递交。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

四、投标人资格证明文件

1、提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明，自然人的身份证明（复印件加盖公章）。

2、财务状况报告 可以为以下两项中任一项（复印件加盖公章）：

①提供由会计师事务所出具的 2024 年度财务审计报告；

②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。

3、依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件加盖公章（自 2024 年 8 月 1 日以来任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。

4、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

5、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（出具书面声明，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

6、提供政府采购反商业贿赂承诺书（出具书面声明，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

7、提供中小企业声明函或监狱企业声明函或残疾人福利性单位声明函（出具书面声明，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

8、根据《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）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标。

9、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，不得参加同一合同项下的政府采购活动（出具书面承诺函，格式详见“商务部分 第五章 投标文件格式”）。

五、商务条款偏离表格式

商务条款偏离表

序号	商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受对合格投标人完成采购范围内工作、提供合格服务要求。		
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务。		
3	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务；所提供的报价为总报价，系采购方支付给乙方完成整个合同项目有关的所有费用。		
4	所提供的报价不高于采购预算。		
5	完全理解并接受合同条款及格式所列述的各项条款。		
6	同意按本项目要求缴付相关款项。		
7	同意采购方付款方式		
8	同意采购方以任何形式对我方投标文件内容的真实性 and 有效性进行审查、验证。		

注：对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内注明（正偏离、负偏离、无偏离），并说明具体偏离情况。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

六、投标人履约能力证明文件

- 1、依据商务部分评标方法及评标标准的要求附相关证明材料。
- 2、投标人认为其他需要提供的履约能力证明文件。

七、投标人项目成功案例清单及证明

成功案例清单

序号	项目名称	项目单位	合同时间	项目主要内容	合同金额	联系人	联系电话

注：1、依据商务部分评标方法及评标标准的要求附相关证明材料。

2、投标人认为其他需要提供的案例证明文件。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

八、项目负责人简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		本项目任职	
公司职务		工作时间		证明人及 联系方式	
人员级别		承担工作内容			
工作简历及主要业绩					

特别说明:

1. 投标人应提供项目负责人的简历。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字:

日期： 年 月 日

九、拟派服务人员情况表

序号	姓 名	相关工作经验年限	本项目中担任职务	认证情况	是否专职
一、项目负责人（“相关工作经验年限”栏按填写人力资源管理工作经验项目负责人、项目经理或项目主管工作经验年限）					
1					
.....					
二、服务团队人员（“相关工作经验年限”栏按填写政务服务大厅辅助服务类工作经验服务团队人员工作经验年限）					
1					
.....					
2					
.....					
3					
.....					

特别说明：

1. 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。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

十、服务团队人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		本项目任职	
公司职务		工作时间		证明人及 联系方式	
人员级别		承担工作内容			
工作简历及主要业绩					
姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		本项目任职	
公司职务		工作时间		证明人及 联系方式	
人员级别		承担工作内容			
工作简历及主要业绩					

.....

特别说明：

1. 投标人应提供拟投入本项目服务团队人员的简历。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

十一、技术服务条款偏离表格式

技术服务条款偏离表

序号	招标文件 技术部分 序号	重要性 (★#△)	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（第一章、第二章除外）内容要求，一一响应填写。如果对招标文件技术部分（第一章、第二章除外）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（第一章、第二章除外）内容须条对条应答，不得遗漏。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（第一章、第二章除外）中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”或未应答，将导致投标无效。

4. 如招标文件技术部分（第一章、第二章除外）中有标注“#”为重要指标、标注“△”为一般指标项，接受投标人应答为“负偏离”；如投标人应答为“无偏离”或“正偏离”，将根据评审标准在评审时予以加分。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

十二、具体技术服务相关内容

投标人须提供包括但不限于以下内容：

- 1、项目需求理解
- 2、服务实施方案
- 3、人员管理方案
- 4、管理制度建设情况
- 5、质量保障措施
- 6、安全保密措施
- 7、培训方案
- 8、验收方案

十三、其他需要说明的具体技术服务相关内容

投标人认为其他需要说明的具体技术服务相关内容

十四、政府采购反商业贿赂承诺书格式

政府采购反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（项目名称）招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

年 月 日

十五、中小企业声明函

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加_____（单位名称）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：承接企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：1、若是，填写、盖章；否，可不提供。

2、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。

3、本项目中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业

4、投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

附件：中小企业划型标准规定

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型

企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型

企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。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。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

十六、监狱企业声明函

监狱企业声明函

本单位郑重声明，本单位直接为_____项目采购活动提供服务。

本单位（请填写：是、不是）监狱企业。后附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。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

（注：若是，填写、盖章；否，可不提供）

十七、残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

（注：若是，填写、盖章；否，可不提供）

十八、书面声明

履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

本公司_____（公司名称）_____在此郑重声明，我公司具备参加本次_____（项目名称）_____履行合同所必需的设备和专业技术能力。本公司愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，本公司及参与人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部门依据有关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明

本公司_____（公司名称）_____在此郑重声明，在参加本次政府采购活动_____（项目名称）_____前三年内在经营活动中无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、较大数额罚款等重大违法记录。本公司愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，本公司及参与人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部门依据有关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

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，不得参加同一合同项下的政府采购活动承诺函

致：

本公司_____（公司名称）_____在此郑重承诺，在参加本次政府采购活动_____（项目名称）中，不存在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，同时参加同一合同项下的政府采购活动的情况。

本公司愿为此承诺函的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，本公司及参与人员愿意承担所有由此引起的法律后果。

特此承诺！

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：

日期： 年 月 日

第二部分 技术部分

目 录

第二部分 技术部分	73
第一章 项目概述	76
1.1 项目背景	76
1.1.1 项目背景	76
1.1.2 项目概况	76
1.2 项目内容	76
1.2.1 采购内容	76
1.2.2 分包情况	76
1.2.3 项目实施要求	76
第二章 投标/响应要求	77
2.1 对投标人的要求	77
2.2 技术部分投标/响应内容	78
第三章 项目需求	79
3.1 总体要求	79
3.2 具体要求	80
第四章 人员要求	83
4.1 总体要求	83
4.2 团队要求	83
4.3 团队管理要求	84
第五章 管理实施要求	84
5.1 总体要求	84
5.2 制度建设要求	84
5.3★保密要求	85
5.4 人员培训要求	85
5.5★着装要求	85
第六章 风险管控要求	85
6.1 投标人用工风险	85

6.2 合同终止风险	86
第七章 履约验收要求	86
7.1 总体要求	86
7.2 具体要求	86
第八章 其他要求	87
8.1 付款安排建议	87
8.2 其他要求	87

第一章 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目背景

为了给纳税人缴费人提供高效优质的纳税服务，满足其不断增长的服务需求，提高服务质量，确保办税服务厅各项日常工作平稳运行，国家税务总局郑州市金水区税务局拟通过政府采购方式确定资质优良、管理完善，具有较强公共咨询服务能力的投标人为本单位办税服务厅、智税服务厅和集约运营中心提供非执法类辅助性服务。

1.1.2 项目概况

国家税务总局郑州市金水区税务局由于业务需要，在全区共设立 1 个办税服务大厅、1 个智税服务厅及 1 个集约运营中心，负责办理全区约 20 万户纳税人和 45 万户缴费人的日常涉税费业务。通过采购办税服务厅非执法类辅助性服务，提供导税、咨询、协助投诉受理、税法宣传等非执法类辅助性服务工作，为纳税人缴费人提供优质、高效、便捷的服务，提升纳税人缴费人满意度。

1.2 项目内容

1.2.1 采购内容

国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅、智税服务厅和集约运营中心的非执法类辅助性服务。服务内容主要包括协助采购人向纳税人缴费人提供日常资料受理、导税、涉税咨询、档案资料整理、协助投诉资料接收、税法宣传等非执法类辅助性服务，服务人员不少于 50 人（含管理人员）。服务期限为一年（2025 年 9 月 1 日-2026 年 8 月 31 日）。本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法实施采购。第一年合同期满前一个月，根据相关政策以及中标人履约服务质量，经考核合格后与中标人续签第二年合同，中标金额保持不变。

1.2.2 分包情况

本项目不分包，预算为 310 万元。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

国家税务总局郑州市金水区税务局 1 个办税服务厅、1 个智税服务厅和 1 个集约运营中心的非执法类辅助性服务。

1.2.3.2 实施时间要求

2025 年 9 月 1 日— 2026 年 8 月 31 日。

1.2.3.3 实施地点要求

1. 国家税务总局郑州市金水区税务局办税服务厅（河南省郑州市金水区三全路与香山路交叉口向西 200 米路北）

2. 国家税务总局郑州市金水区税务局智税服务厅（河南省郑州市金水区农科路 16-3 号）

3. 国家税务总局郑州市金水区税务局集约运营中心（河南省郑州市金水区农科路 16-3 号）

第二章 投标/响应要求

2.1 对投标人的要求

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 信用要求

未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

2.1.2 特定资质

本项目专门面向中小企业采购，投标人须为中型企业或小型企业或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。中小企业划分标准所属行业为：租赁和商务服务业。

2.1.3 优选资质

2.1.3.1 相关证书

序号	证书名称	颁发部门	相关要求
1	质量管理体系认证证书 (ISO9001)	国家认监委认可的认证机构	投标人具备有效期内的认证证书予以加分
2	职业健康安全管理体系认证证书	国家认监委认可的	投标人具备有效期内的认证

	(ISO45001)	认证机构	证书予以加分
--	-------------	------	--------

2.1.3.2 成功案例

投标人具有自 2022 年 7 月 1 日（以合同签订日期为准）独立承担行政服务大厅辅助服务类项目案例的，评审时予以加分。

2.1.4 是否允许联合体

否

2.1.5 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

2.1.6 是否允许转包和分包

不得转包和分包。

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

1. 投标人应按照招标文件的相关规定编制投标文件，投标文件应针对项目需求中的各项要求逐条或分块作出响应，其响应情况作为评审的重要依据。对每个需求的响应应遵循如下规则：

（1）重复该需求。

（2）用“是/否”响应来表明该需求是否被满足。

（3）简要描述响应文件如何满足该需求，如果该响应在响应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）解释响应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）对招标文件技术需求的应答应至少包含招标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招标文件的实质性响应，从而可能导致严重后果直至废标；有关表格部分的响应应按照招标文件商务部分规定的格式列出。若投标人可以提供需求以外的额外支持，可以在这一部分加以详细说明。

（6）招标文件（技术部分）中标注★的内容，为关键要求，必须满足，不满足或如未作出响应，将导致投标无效。标注#的要求为重要服务要求，其投标响应情况将作为重要的评审因素。

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

(8) ★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，应当将其作为无效投标处理。

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。

投标文件应包含但不限于以下服务方案或资料，以下方案或资料将作为考察投标人是否具备完成本项目能力的重要依据：

1. 项目需求理解。投标人应在充分理解招标文件中描述的用户需求的基础上，根据招标文件有关章节内容以及对采购人所需服务情况的了解，对本项目内容和要求进行详细阐述和分析。

2. 人员配备情况。投标人应根据招标文件要求提供本项目服务人员相关信息。

3. 服务实施方案。投标人应在充分理解招标文件中描述的服务内容及要求的基础上，提供体现自身服务水平的相关实施方案或证明资料。

4. 人员管理方案。投标人应根据“4 人员要求”编制人员管理方案。

5. 管理制度建设情况。根据管理实施要求“5.2 制度建设要求”提供管理制度建设情况。

6. 质量保障措施。投标人应在充分理解招标文件中描述的服务内容及要求的基础上，根据“3 项目需求”提供质量保障实施方案。

7. 安全保密措施。投标人应根据管理实施要求“5.3 保密要求”提供安全保密措施。

8. 培训方案。投标人应根据管理实施要求“5.4 人员培训要求”提供培训方案。

9. 验收方案。投标人应根据“7 履约验收要求”提供验收方案。

对于上述方案和资料，若作为评审因素，则应在满足★关键指标项要求的前提下，基于对#指标项的应答，根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。

第三章 项目需求

3.1 总体要求

投标人中标后应按照本项目规定的服务范围、技术和服务要求提供服务。

3.2 具体要求

项目需求中标注★号的要求为必备服务要求，必须满足，如不满足或未作出响应，将导致投标无效；标注#和△的要求分别为重要服务要求和一般服务要求，其投标响应情况将作为重要的评审因素。以下表格中“是否需要证明材料”栏标注“是”的要求，投标人须提供包含相关指标项的证明材料，未提供有效证明材料或证明材料中内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。

3.2.1 技术和服务客观指标

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性	是否需要证明材料
1	技术指标	总体要求	投标人应承诺严格遵守采购人各项规章制度，服从采购人统一管理，接受采购人对投标人服务情况的监督、检查、考评。	★	否
2			投标人应为采购人1个办税服务大厅、1个智税服务厅及1个集约运营中心提供高效、便捷、规范的非执法类辅助性办税服务。	★	否
3		服务内容要求	日常资料受理： （1）协助采购人接收纳税人缴费人提供的各项申报资料；（2）协助采购人对业务资料按照即时办理、转交审批等进行分类处理； （3）协助采购人审阅申报信息资料完整性等服务内容。	★	否
4			办税大厅导税： （1）引导纳税人缴费人办理相关涉税费事项； （2）引导纳税人缴费人取号并在相关的服务区域或窗口办理事项，维护好办税秩序； （3）引导纳税人缴费人利用电子税务局、郑好办等线上渠道进行网上办税或掌上办税缴费； （4）为纳税人缴费人发放表证单书并进行填写辅	★	否

		导； (5) 对纳税人缴费人办理业务所需资料进行预审； (6) 对老年人、残疾人等特殊群体到厅办理税费业务的提供“全程式”辅导服务。		
5		涉税咨询： (1) 帮助纳税人缴费人在办税服务厅、电子税务局等渠道正确、便捷地办理税费事项； (2) 帮助纳税人缴费人了解具体办税事项的地点、时间、办事流程，需要准备的资料 (3) 回答纳税人缴费人对各项减免税优惠政策的疑惑，以及进行新政策解读。	★	否
6		档案资料整理： (1) 对档案资料进行归集、整理，并进行台账登记，确保资料信息的完整性和准确性； (2) 按规定及时将纸质资料文书传递给相关部门，协调各办税厅之间、办税厅及科室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； (3) 对档案内容严格履行保密义务。	★	否
7		协助处理投诉事项：出现投诉时，服务人员应及时通知办税服务厅管理人员，服务人员未经过办税服务厅管理人员同意，不得擅自处理投诉，避免事态扩大对办税服务厅造成不利影响。投诉处理后，及时对投诉人进行回访，并将情况反馈给相关办税服务厅。	★	否

8			税法宣传： （1）收集整理纳税人缴费人疑点难点问题，有针对性地进行税法宣传； （2）设计制作面向开发区辖区内纳税人缴费人的税费政策宣传产品； （3）对税务机关业务流程、办税措施、税收政策等内容开展税法宣传。	★	否
9			根据工作需要协助采购人处理其他非执法类辅助性工作。	#	否
10	综合能力要求	服务质量标准	资料信息完整率：服务人员在协助日常资料受理中，认真查看涉税资料信息的完整性，如有缺失及时告知纳税人缴费人完善相关资料，资料不齐全的不可擅自自行申报，资料信息完整率不低于 98%，投标时应提供相应承诺函，格式自拟并加盖公章。	#	是
11			答复问题准确率：服务人员负责答复的涉税咨询问题，履行一次性告知，回答清晰规范，涉税咨询问题准确率不低于 98%，投标时应提供相应承诺函，格式自拟并加盖公章。	#	是
12			档案归集率：服务人员在协助日常整理档案时，查看档案的完整性，做好分类归纳工作，归集率不低于 99%，投标时应提供相应承诺函，格式自拟并加盖公章。	#	是
13			服务人员出勤率：服务团队人员出勤率不低于 98%，投标时应提供相应承诺函，格式自拟并加盖公章。	#	是
14	服务要求	服务方式	通过办税服务厅，现场为纳税人缴费人提供导税、涉税咨询、协助投诉受理、税法宣传等非执法类辅助性服务工作。	★	否

第四章 人员要求

4.1 总体要求

中标供应商应为本项目配备充足的服务人员，为采购人提供优质高效的非执法类辅助性服务。

4.2 团队要求

4.2.1★人员配备要求

投标人应为本项目组建项目服务团队。配备项目负责人 1 人，负责与采购人沟通、统筹人员、处理服务过程中各种突发情况等工作，项目负责人应由投标人本单位管理层人员担任；配备管理人员 1-3 人，负责服务团队人员的日常管理工作；配备服务人员不少于 50 人（含管理人员，不含项目负责人），负责为采购人提供非执法类辅助性服务。

4.2.2 人员能力要求

1. **项目负责人：**具备良好的协调、沟通组织能力、执行能力和较强责任心，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。

2. **服务团队人员（不含项目负责人）：**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；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。

4.2.3★必备资质

1. ★服务团队人员（包括项目负责人）应为投标人正式员工（投标文件中须提供项目负责人与投标人签订的劳动合同复印件，或承诺在合同签署前提供为本项目配备的服务团队其他人员与投标人签订的劳动合同复印件，承诺函需加盖投标人公章）。

4.2.4 优选资质

序号	人员岗位	人员要求	是否作为加分项
1	项目负责人	具备 3 年以上（含 3 年）人力资源管理工作经验的	是
2	服务团队人员	具备 1 年以上（含 1 年）行政服务大厅辅助服务类项目经验的	是

注：投标文件中需提供以上人员工作简历等证明材料，工作简历应当包含工作时间、承担工作内容、证明人联系方式等内容。或提供以上人员具有相关工作经验的承诺函（格式自拟，加盖公章）。

4.3 团队管理要求

4.3.1★实际服务团队人员应与投标响应保持一致，服务期内，未经采购人同意，中标人不得任意调回或更换服务团队人员。服务团队人员因病、事假等原因请假1个月（含）以上无法上岗，中标人应在7日内补充新的人员上岗，新人员必须满足服务要求中的各项指标，且不低于被替换人员的各项资质。如发生服务人员离职、更换，中标人应提前1个月书面通知采购人，并在服务团队人员离岗前15日内及时补充，补充人员必须满足服务要求中的各项指标，且不低于被替换人员的各项资质。同时应确保服务团队人员在离岗前完成交接手续。投标人投标时承诺以上内容的（投标文件中需提供承诺书，并加盖投标人公章，格式自拟）。中标人未经采购人同意私自调换服务团队人员的，应扣除相应费用。

4.3.2★对于不遵守采购人工作纪律，或者不能按时完成工作任务，或者工作质量不符合要求，或者工作中出现不廉行为的服务人员，采购人有权要求中标人更换不低于原有人员资质的服务人员，给采购人造成损失的，中标人还应承担相应责任。

4.3.3★中标人应按期对服务团队人员的服务情况、业务质量等进行综合绩效考核，并对考核结果进行公示。对两次以上未达标人员实行替换机制，以保证团队整体的服务质量。

4.3.4 服务团队应保持一定的稳定性，投标人针对本项目服务团队稳定性承诺比例高于90%的（投标文件中需提供承诺书，并加盖投标人公章，承诺书格式自拟），评审时给予加分。

第五章 管理实施要求

5.1 总体要求

投标人应根据项目内容、项目特点制定服务质量管控和保障措施，实行首问负责制，对本系统内的事项要负责到底，不得推诿。服务中应坚持高标准、严要求，注重细节，提高综合能力，为纳税人缴费人提供优质、快捷、高效的服务。

5.2 制度建设要求

为保证服务运行管理工作的规范化，投标人应具有健全的管理制度，包括但不限

于薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、奖惩管理制度、业务学习制度、网络安全管理制度以及人员流失应急预案等，保障服务工作规范、安全、高效开展。

5.3★保密要求

本项目履约地点在采购人办税服务厅或网上业务处理中心，服务内容可能涉及工作秘密，中标人应加强安全保密责任管理。服务人员应签订个人保密承诺书，遵守相关安全保密制度规定，未经过采购人同意，不得将任何涉及数据安全的文档、观点或数据进行传播、披露和使用，中标人服务人员严格遵守应用系统、内部文件、税务数据的访问范围和权限，按照采购人要求的连接方式开展项目实施，不得随意将携带的电脑和移动存储介质接入税务专网。未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务，若服务人员违反安全保密制度相关规定，对采购人造成利益损害的，投标人应承担相关法律责任。（投标文件中需提供承诺函，承诺函格式自拟并加盖公章。）

5.4 人员培训要求

中标人应对服务人员进行资格条件、工作胜任能力以及健康安全能力评估分析，进行必要的岗前技能培训、安全培训、保密教育、节能降耗教育等，保证每一名服务人员熟悉工作范围、工作流程、工作职责和服务标准，提升服务人员工作能力和安全风险防范意识。

5.5★着装要求

服务团队人员应根据采购人要求统一和规范服务人员的四季着装（含夏装、春秋装与冬装），服装款式按照采购人要求制作，服装费用由中标人承担，投标文件中需提供相应承诺函并加盖投标人公章。

第六章 风险管控要求

6.1 投标人用工风险

投标人劳务用工要符合国家法律法规要求，签订用工劳动合同，办理各种用工手续，缴纳应缴社会保险费用。服务期间，投标人提供的服务人员与采购人无任何的劳动关系。（投标文件中需提供相应承诺函并加盖投标人公章。）

投标人提供的服务人员因劳动关系、工资待遇等方面的争议，由投标人自行处理解决。服务人员在工作期间的女工产期和哺乳期待遇、因工伤亡费用、事故处理费用等

均由投标人承担相关责任、负责处理赔付费用，与采购人无关。（投标文件中需提供相应承诺函并加盖投标人公章。）

中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的服务人员实行严格管理，对于服务人员给采购人造成损害的，中标人应承担相关法律责任。（投标文件中需提供相应承诺函并加盖投标人公章。）

6.2 合同终止风险

服务期内，采购人定期对中标人服务情况进行考核评价，不符合本文规定的，采购人有权在向中标人支付上期服务费时根据上期资料信息准确率、答复准确率、档案归集率、出勤率考核情况扣除一定金额的违约金，每低一个百分点（向上取整）扣除本年应支付服务金额的千分之一。如果非客观原因连续两个月未达到采购人相关工作标准，则视为未达标，中标人服务累计未达标三次以上的，采购人有权解除合同。因中标人原因造成采购人经济损失，由中标人赔偿采购人的全部损失。

中标人未能按本文规定的时间提供服务，采购人有权从应付服务费中扣除或者要求中标人另行支付延迟履约的滞纳金，延迟履约的违约金从逾期之日起每日按年度合同总价千分之三计收，直至提供服务为止；逾期 20 日以上的，采购人有权终止合同，由此造成的采购人经济损失由中标人承担。

因中标人原因提前解除或终止合同的，须提前 60 天以书面形式正式通知采购人并协助处理有关善后事宜，如造成采购人相关服务业务无法正常开展，需对造成的不良后果和影响承担赔偿责任。

投标人应充分评估并承诺承担因国家政策调整或其他不可控因素导致合同中止的风险。（投标文件中需提供承诺函，承诺函格式自拟）

第七章 履约验收要求

7.1 总体要求

验收名称	验收要求
项目验收	本项目以 1 个月为 1 个服务周期，共 12 个服务周期。每个服务周期期满后，采购人按照合同约定对中标人提供的服务进行考评验收，验收情况作为合同款项支付的重要依据。

7.2 具体要求

7.2.1★验收依据

采购人以本项目招标文件、投标文件以及合同约定为依据组织项目验收。

7.2.2 验收程序

项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。每一次验收前，中标人应向采购人提交验收申请及验收资料，验收资料应内容完整、描述清晰。采购人认为符合验收条件后，启动验收程序。验收结束后，出具验收报告并由双方签字确认。

7.2.3 验收标准

（一）资料信息完整率：服务人员在协助日常资料受理中，认真查看涉税资料信息的完整性，如有缺失及时告知纳税人缴费人完善相关资料，资料不齐全的不得擅自自行申报，资料信息完整率不低于 98%。

（二）答复准确率：服务人员负责答复的涉税咨询问题，履行一次性告知，回答清晰规范，涉税咨询问题准确率不低于 98%。

（三）档案归集率：服务人员在协助日常整理档案时，查看档案的完整性，做好分类归纳工作，归集率不低于 99%。

（四）出勤率：服务人员出勤率不低于 98%。

第八章 其他要求

8.1 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例(%)
合同款项支付	本项目按月结算服务费用，每一次验收合格后 30 日内，采购人收到合规发票后向供应商支付相应服务期的费用。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。付款货币及付款申请资料：合同以人民币结算，每次办理付款时，供应商应提供发票、付款申请（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，应同时提交需求部门出具的考评验收意见。	100.0

8.2 其他要求

8.2.1★其他要求

合同有效期结束，中标人应提前 30 日与采购人针对合同履行期间的费用、服务情况进行结算，并协助采购人办理与接替公司的交接工作，顺利完成过渡。

