

项目编号：310000000251203158341-00296619



## 上海市政府采购中心

国家税务总局上海市税务局网上办税  
系统技术咨询服务采购项目采购项目

# 招标文件

采购人：国家税务总局上海市税务局

集中采购机构：上海市政府采购中心

2025年12月05日

## 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购政策功能

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同书格式和合同条款

附件----技术需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

国家税务总局上海市税务局网上办税系统技术咨询服务采购项目 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于2025-12-26 10:00（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：310000000251203158341-00296619

项目名称：国家税务总局上海市税务局网上办税系统技术咨询服务采购项目

采购方式：公开招标

预算金额：88840942.96 元，其中第 1 包采购预算为 10912064.96 元，第 2 包采购预算为 10694626.08 元，第 3 包采购预算为 9317212.8 元，第 4 包采购预算为 9176264.64 元，第 5 包采购预算为 8764801.6 元，第 6 包采购预算为 8187507.04 元，第 7 包采购预算为 7986205.12 元，第 8 包采购预算为 7976731.68 元，第 9 包采购预算为 7946201.68 元，第 10 包采购预算为 7879327.36 元。

最高限价：包 1：10912064.96 元；包 2：10694626.08 元；包 3：9317212.80 元；包 4：9176264.64 元；包 5：8764801.60 元；包 6：8187507.04 元；包 7：7986205.12 元；包 8：7976731.68 元；包 9：7946201.68 元；包 10：7879327.36 元；

采购需求：包 1：浦东新区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 2：第四税务分局（工作时间和非工作时间）网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 3：奉贤区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 4：长宁区、普陀区、黄浦区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 5：宝山区、虹口区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 6：金山区、杨浦区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 7：崇明区、徐汇区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。；包 8：松江区、静安区税务局网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、

软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 9: 嘉定区、青浦区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 10: 闵行区税务局、第三税务分局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;

合同履行期限: 包 1: 自合同签订生效之日起 1 年;包 2: 自合同签订生效之日起 1 年;包 3: 自合同签订生效之日起 1 年;包 4: 自合同签订生效之日起 1 年;包 5: 自合同签订生效之日起 1 年;包 6: (1) 金山区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年;(2) 杨浦区税务局服务期限为自 2026 年 3 月 1 日起 10 个月;包 7: (1) 崇明区税务局服务期限为自 2026 年 5 月 1 日起 8 个月;(2) 徐汇区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年;包 8: (1) 松江区税务局服务期限为自 2026 年 3 月 1 日起 10 个月;(2) 静安区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年;包 9: (1) 嘉定区税务局服务期限为自 2026 年 7 月 1 日起 6 个月;(2) 青浦区税务局服务期限为自 2026 年 2 月 1 日起 11 个月;包 10: 自合同签订生效之日起一年;

本项目否接受联合体。

## 二、申请人的资格要求:

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购
3. 本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定;

2、未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单;

3、本项目不接受联合投标。

## 三、获取招标文件

时间: 2025-12-06 09:00至 2025-12-15 17:00 (提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日), 每天上午 9 时至 12 时, 下午 12 时至 17 时 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

方式: 网上报名下载

售价: 0 元

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间: 2025-12-26 10:00 (北京时间)

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

## 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

## 七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名 称：国家税务总局上海市税务局

地 址：肇嘉浜路 800 号

联系方式：021-54679568

### 2. 采购代理机构信息

名 称：上海市政府采购中心

地 址：大连路 515 号

联系方式：35968000

### 3. 项目联系方式

项目联系人：王通

电 话：35968037

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称:国家税务总局上海市税务局网上办税系统技术咨询服务采购项目

项目编号:310000000251203158341-00296619

项目地址: 各包件: 采购人指定地点。

项目内容:包 1: 浦东新区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 2: 第四税务分局(工作时间和非工作时间)网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 3: 奉贤区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 4: 长宁区、普陀区、黄浦区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 5: 宝山区、虹口区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 6: 金山区、杨浦区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 7: 崇明区、徐汇区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 8: 松江区、静安区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 9: 嘉定区、青浦区税务局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;包 10: 闵行区税务局、第三税务分局网上办税系统技术咨询服务, 服务内容: 为纳税人提供免费的咨询服务, 包括税费政策咨询、操作辅导、驻点服务、软件技术咨询、涉税投诉举报等。;

采购预算说明: 本项目采购预算为 88840942.96 元人民币。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 软件和信息技术服务业

#### 二、招标人

采购人

名称: 国家税务总局上海市税务局

地址: 肇嘉浜路 800 号

联系人: 袁海燕

电话：021-54679568

传真：

#### 集中采购机构

名称：上海市政府采购中心

地址：大连路 515 号

联系人：王通

电话：35968037

传真：35968056

前台咨询电话：021-35968090

#### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购
3. 本项目的特定资格要求：1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；2、未被“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；3、本项目不接受联合投标。

#### 四、招标有关事项

招标答疑会：召开，召开时间：2025 年 12 月 16 日 14:00，召开地点：上海市虹口区大连路 515 号 205 会议室，现场联系人：朱维忠，联系电话：021-54679568-66101（由项目经办人主持）。

现场考察：不组织

投标有效期：不少于 90 天

投标保证金：不收取

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

响应文件提交方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

响应文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

## 五、其它事项

付款方法：详见第四章《采购需求》

履约保证金：收取，为合同金额的 5%。

质量保证金：不收取

质量保证期：/

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。



## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

#### 4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

#### 5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### 6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### 7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。

7.2 询问可以通过电子邮件、邮寄、当面递交的书面形式或电话方式提出。以书面形式提出的，投标人应当明确询问项目的名称、编号、询问事项，并提供投标人名称、联系方式等信息。投标人未提供有效的联系方式导致招标人无法按时答复的，招标人不对此承担任何责任。

**询问联系人：**王通，**联系电话：**35968037，**地址：**上海市大连路 515 号 3 楼。

7.3 对投标人的询问，招标人将在收到之日起 3 个工作日内进行答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.4 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，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，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的申请获取时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.5 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.6 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)右侧的“下载专区”下载。

7.7 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.5条和第7.6条规定的，招标人将一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交形式。质疑联系部门：上海市政府采购中心综合业务科(项目监管科)，联系电话：021-35968105，地址：上海市大连路515号3楼。

7.8 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.9 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后至评标前**，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中

华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## **9. 其他**

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## **二、招标文件**

### **10. 招标文件构成**

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果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作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 在投标截止前，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足15天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.2 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布

和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.4 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 现场考察**

12.1 招标人组织现场考察的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12.2 投标人现场考察发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场考察中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》；
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）；
- （3）《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；

(4)《资格条件响应表》;

(5)《实质性要求响应表》;

(6)第四章《招标需求》规定的其他内容;

(7)相关证明文件(投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件,以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同)。

## **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的,为无效投标。

## **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》,说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标,《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》,导致其开标不成功的,其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定,结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格,除《招标需求》中另有说明外,投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润,包括人工(含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等)、设备、国家规定检测、外发包、材料(含辅材)、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据:

(1)本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求;

(2)本招标文件明确的服务标准及考核方式;

(3)其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范,满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定,通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争,扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外,投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价,投标文件中包含任何有选择的报价,招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的,不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价,招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表,说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

## **20. 资格条件响应表及实质性要求响应表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》以及《没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

## **四、投标文件的递交**

### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相

应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

## **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

# **五、开标**

## **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

# **六、评标**

## **27. 评标委员会**

27.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家



组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

## **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

## **29. 投标文件内容不一致的修正**

29.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》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《开标记录表》的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

29.2 除《投标人须知》第 30 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

## **30. 投标文件的澄清、说明或者补正**

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

30.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

30.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

30.4 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其投标文件的实质性内容。

## **31. 投标文件的评价与比较**

31.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

## **32. 评标的有关要求**

32.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

32.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **33. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **34. 中标公告及中标和未中标通知**

34.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **35. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **36. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **37. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

### **38. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### **39. 其他**

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。



### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法,政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标,包括保护环境,扶持不发达地区和少数民族地区,促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品,按照规定实行强制采购;列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品,按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策,对预留份额项目专门面向中小企业采购,对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中,监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业,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,残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务,按照其规定实行强制采购或优先采购。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

见附件

### 二、项目服务范围、内容及目标要求

见附件

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

### 三、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

#### 3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.3 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.4 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

3.5 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

4. 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除采购需求另有要求外，中标人所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

#### 四、服务期限要求

本项目应按照《投标邀请》中所要求的期限完成本项目服务的全部内容 & 工作要求。

#### 五、服务标准与履约验收要求

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目以相关国家标准、地方标准、行业标准、采购需求列明的技术、服务要求以及中标人投标文件所作的响应及承诺作为验收标准，若中标人在投标文件中所作的响应及承诺高于其他标准及本项目采购需求所要求的，则以其响应及承诺内容作为验收标准。采购需求关于验收标准有特别规定的从其规定。合同签订后，采购人将具体按照合同约定的《履约验收方案》进行验收。

#### 六、报价要求

投标人应按照《投标人须知》第 19 条要求进行报价。

#### 七、付款方法

第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。

#### 八、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》；
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）；
- （3）《投标报价汇总表》；
- （4）《资格条件响应表》；
- （5）《实质性要求响应表》；
- （6）《客观分评审因素响应情况表》；
- （7）《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）；
- （8）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；

(9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

(10) 没有重大违法记录的声明；

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函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明；

(11) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人享受中小企业扶持政策或残疾人福利性单位支持政策的，其声明函将随中标结果同时公告**）；

(12) 投标人基本情况简介；

(13) 投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，提供《委托书》；

(14) ★条款承诺函（格式自拟）。

## 2. 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含以下内容：

需求理解、电话咨询服务方案、在线咨询服务方案、大厅驻点服务方案、服务人员培训方案、服务衔接方案、管理实施方案、风险管控方案。

(2) 服务承诺函（格式自拟）；

(3) 项目管理人员情况表；

(4) 客服人员承诺函（格式自拟）；

(5) 大厅驻点人员承诺函（格式自拟）；

(6) 其他服务人员配置承诺（格式自拟）；

(7) 开标前三个月中任意一个月为项目负责人和项目组主要人员依法缴纳社保费的证明；

(8) 企业综合实力：按《投标评分细则》要求提供；

(9) 《投标人近三年以来类似项目一览表》：

包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩；投标人需提供的类似项目数量以《投标评分细则》为准；

(10) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1. 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 7 人组成，其中采购人代表 2 名，其余为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，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。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平



均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

3.5 投标人可以投标任意包件，但只可中标一个包件，若投标人在多个包件中评分排名第一，则按包号先后顺序决定其中标包号较小的包件。

#### 4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予第 1 包：15%；第 2 包：15%；第 3 包：15%；第 4 包：15%；第 5 包：15%；第 6 包：15%；第 7 包：15%；第 8 包：15%；第 9 包：15%；第 10 包：15%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价第 1 包：6%；第 2 包：6%；第 3 包：6%；第 4 包：6%；第 5 包：6%；第 6 包：6%；第 7 包：6%；第 8 包：6%；第 9 包：6%；第 10 包：6%的扣除，用扣除后的价格参与评审，**未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策**。以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。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。中小企业及联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。

（5）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。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 5. 评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格证书、

人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

## 投标评分细则（100 分）

### 包 1

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                               |
|------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价/评审价)                                                                                                                                                                                             |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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，得 6 分；(2) 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，得 4 分；(3) 对项目需求基本理解，阐述的内容能符合项目基本要求，得 2 分；(4) 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解的，得 0 分。</p> |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>                           |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操</p>                                                                                                                |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                  |
|------------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                              |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 3 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 1 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，                                                                            |

|          |      |     |                                                                                                                                                                                                   |
|----------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                       |
| 8 管理实施方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p> |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；</p> <p>(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p> |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | <p>1. 承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；</p> <p>2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员</p>                                                                    |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | <p>配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | <p>项目管理人员具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；具有 3 年及以上、不满 5 年相关管理经验的，得 4 分；具有 1 年及以上、不满 3 年相关管理经验的，得 2 分；不满 1 年的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。</p>                                      |
| 12 客服人员   | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至</p>                                                                                                                                      |

|               |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | <p>60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | <p>承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | <p>1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | <p>一、评审内容：企业综</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|         |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     |     | 合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                                                                                                    |
| 16 类似业绩 | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目）业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩，如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |

包 2

| 评分项目   | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                             |
|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分 | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价/评审价)                                                                                           |
| 2 需求理解 | 0-6  | 主观分   | 根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。<br>(1) 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，得 6 分；(2) 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，得4分；（3）对项目需求基本理解，阐述的内容能符合项目基本要求，得2分；（4）对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解的，得0分。                                                                                          |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得6分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。 |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得6分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得4分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得2分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。 |
| 5 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得6分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，                                                                    |

|          |     |     |                                                                                                                                                                                    |
|----------|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |     |     | 得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                        |
| 6 服务衔接方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 管理实施方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 8 风险管控方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容                                                              |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9 服务承诺    | 0-14 | 客观分 | <p>1 承诺中标后提供位于本市的呼叫中心，呼叫中心配置线路不少于 58 门，得 3 分；2. 承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；3. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；4. 承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；5. 承诺在中标后立即提供服务，并在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 10 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | <p>项目管理人员具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；具有 3 年及以上、不满 5 年相关管理经验的，得 4 分；具有 1 年及以上、不满 3 年相关管理经验的，得 2 分；不满 1 年的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |      |     | 材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 客服人员       | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。</p> <p>2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 12 其他服务人员配置承诺 | 0-10 | 客观分 | 1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|           |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |     |     | <p>分；2.承诺提供的客服人员中,有不少于 2 名外语专业坐席(具备大学英语六级、专业英语四级或更高级别证书)的,得 3 分；3.承诺中标后项目管理人员、客服人员均能够提供无违法犯罪记录证明的,得 2 分；4.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的,得 2 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章),否则不得分。</p>                                                                                                     |
| 13 企业综合能力 | 0-3 | 客观分 | <p>一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书,有 1 项得 1 分,最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件,否则不得分。</p>                                                                                                                          |
| 14 类似业绩   | 0-3 | 客观分 | <p>投标人 2023 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承接的类似项目(税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分,最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件,扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容,否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩,如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。</p> |

## 包 3

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价/评审价)                                                                                                                                                                                                        |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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, 得 6 分; (2) 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, 得 4 分; (3) 对项目需求基本理解, 阐述的内容能符合项目基本要求, 得 2 分; (4) 对项目需求不理解或理解错误, 以及未提供需求理解的, 得 0 分。</p> |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强, 能结合项目特点制定方案, 得 6 分; (2) 方案内容完整, 有具体措施描述, 但操作性和针对性不够强, 得 4 分; (3) 方案内容仅简单重复(响应)采购需求, 得 2 分; (4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的, 以及未提供方案的, 得 0 分。</p>                           |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强, 能结合项目特点制定方案, 得 6 分; (2) 方案内容完整, 有具体措施描述, 但操作性和针对性不够强, 得 4 分; (3) 方案内容</p>                                                                                            |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                  |
|------------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                     |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 3 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 1 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采                                                     |

|          |      |     |                                                                                                                                                                                               |
|----------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                            |
| 8 管理实施方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；</p> <p>（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p> |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；</p> <p>（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p> |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；</p> <p>2.承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电</p>                                                |



|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | <p>话、耳机等办公设备的，得 3 分；3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | <p>项目管理人员具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；具有 3 年及以上、不满 5 年相关管理经验的，得 4 分；具有 1 年及以上、不满 3 年相关管理经验的，得 2 分；不满 1 年的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。</p>                    |
| 12 客服人员   | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至</p>                                                                                          |

|               |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | <p>50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | <p>承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | <p>1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | <p>一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|         |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     |     | 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                                                                                                                              |
| 16 类似业绩 | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目）业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩，如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |

包 4

| 评分项目   | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                               |
|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分 | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价 / 评审价)                                                                                                                           |
| 2 需求理解 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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，得 6 分；(2) 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，得 4 分；(3) 对项</p> |

|            |     |     |                                                                                                                                                                          |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 目需求基本理解,阐述的内容能符合项目基本要求,得2分;(4)对项目需求不理解或理解错误,以及未提供需求理解的,得0分。                                                                                                              |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得3分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得2分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采                                               |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 购需求，得 1 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                  |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。   |
| 8 管理实施方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4)                                         |

|          |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>                                                                                                                                                  |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均</p> |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 需提供承诺函(加盖投标人公章), 否则不得分。                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | 项目管理人员均具有5年及以上相关管理经验的, 得6分; 不满足均具有5年及以上相关管理经验情形, 但均具有3年及以上相关管理经验的, 得4分; 不满足均具有3年及以上相关管理经验情形, 但均具有1年及以上相关管理经验的, 得2分; 不满足均具有1年及以上相关管理经验情形的, 不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料(加盖投标人公章)、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明, 否则不得分。注: 相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。                    |
| 12 客服人员   | 0-12 | 客观分 | 1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为60%(含)以上的得6分; 占比为50%(含)至60%(不含)的得5分; 占比为40%(含)至50%(不含)的得4分; 占比为30%(含)至40%(不含)的得3分; 占比为20%(含)至30%(不含)的得2分; 占比为10%(含)至20%(不含)的得1分; 否则得0分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评 |

|               |     |     |                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | 审。客服人员中具有相关经验的人员占比为60%（含）以上的得6分；占比为50%（含）至60%（不含）的得5分；占比为40%（含）至50%（不含）的得4分；占比为30%（含）至40%（不含）的得3分；占比为20%（含）至30%（不含）的得2分；占比为10%（含）至20%（不含）的得1分；否则得0分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。 |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | 承诺大厅驻点人员均具有1年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得2分。需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。                                                                                                                   |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | 1.承诺提供至少4个后备坐席岗位的，得4分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得2分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得2分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。                                                        |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系统认证证书，有1项得1分，最高得3分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                   |
| 16 类似业绩       | 0-3 | 客观分 | 投标人2023年1月1日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨                                                                                                                                     |



|  |  |  |                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得1分,最高为3分。需提供相关业绩的合同扫描件,扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容,否则将不予认可。投标人最多提供3个类似项目业绩,如超过3个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前3个项目业绩进行评审。</p> |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

包 5

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                       |
|------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | <p>报价得分=报价分值×(评标基准价/评审价)</p>                                                                                                                                                                                  |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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,得6分;(2) 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,得4分;(3) 对项目需求基本理解,阐述的内容能符合项目基本要求,得2分;(4) 对项目需求不理解或理解错误,以及未提供需求理解的,得0分。</p> |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6</p>                                                                                                                                 |

|            |     |     |                                                                                                                                                                          |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。                                                                      |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得3分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得2分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得1分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,                                                                                        |

|          |     |     |                                                                                                                                                                                     |
|----------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |     |     | 有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。                                                                                    |
| 7 服务衔接方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。 |
| 8 管理实施方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。 |
| 9 风险管控方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操                                                                                       |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 服务承诺   | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；</p> <p>2.承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；</p> <p>3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；</p> <p>4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | <p>项目管理人员均具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；</p> <p>不满足均具有 5 年及以上相关管理经验情形，但均具有 3 年及以上相关管理经验的，得 4 分；</p> <p>不满足均具有 3 年及以上相关管理经验情形，但均具有 1 年及</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |      |     | <p>以上相关管理经验的，得 2 分；不满足均具有 1 年及以上相关管理经验情形的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12 客服人员 | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1</p> |

|               |     |     |                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                                             |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | 承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                 |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | 1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                  |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                           |
| 16 类似业绩       | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承接的类似项目(税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付 |

|  |  |  |                                                                                   |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | 日期等合同要素的相关内容, 否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩, 如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|

包 6

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                               |
|------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价/评审价)                                                                                                                                                                                             |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | 根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。<br>(1) 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, 得 6 分; (2) 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, 得 4 分; (3) 对项目需求基本理解, 阐述的内容能符合项目基本要求, 得 2 分; (4) 对项目需求不理解或理解错误, 以及未提供需求理解的, 得 0 分。 |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | 根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强, 能结合项目特点制定方案, 得 6 分; (2) 方案内容完整, 有具体措施描述, 但操作性和针对性不够强, 得 4 分; (3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求, 得 2 分; (4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的, 以及未提供方案的, 得 0 分。                      |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操                                                                                                                                                                                          |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | <p>作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p>                             |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | <p>根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 3 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 2 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 1 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p> |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p> |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内</p>                                                                                                                                            |



|          |      |     |                                                                                                                                                                            |
|----------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。                                         |
| 8 管理实施方案 | 0-6  | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | 根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | 1.承诺在本市设置支持服务机构,配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队,并按需设立咨                                                                                                                           |

|           |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |     |     | <p>询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；3. 承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4. 承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分）局的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6 | 客观分 | <p>项目管理人员均具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；不满足均具有 5 年及以上相关管理经验情形，但均具有 3 年及以上相关管理经验的，得 4 分；不满足均具有 3 年及以上相关管理经验情形，但均具有 1 年及以上相关管理经验的，得 2 分；不满足均具有 1 年及以上相关管理经验情形的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨</p>                                                          |

|               |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |      |     | 询服务项目。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 客服人员       | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。</p> |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2  | 客观分 | <p>承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8  | 客观分 | <p>1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|           |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |     |     | 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                                                         |
| 15 企业综合能力 | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                                                                                           |
| 16 类似业绩   | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承接的类似项目(税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩，如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |

包 7

| 评分项目   | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明               |
|--------|------|-------|-----------------------|
| 1 报价得分 | 0-10 | 客观分   | 报价得分=报价分值×(评标基准价/评审价) |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 需求理解     | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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，得 6 分；(2) 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，得 4 分；(3) 对项目需求基本理解，阐述的内容能符合项目基本要求，得 2 分；(4) 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解的，得 0 分。</p> |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>                           |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案</p>                                   |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 的，得 0 分。                                                                                                                                                                             |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 3 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 1 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。   |

|          |      |     |                                                                                                                                                                                           |
|----------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 管理实施方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;</p> <p>(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3) 方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。</p> |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;</p> <p>(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3) 方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。</p> |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构,配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队,并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的,得3分; 2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置,为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的,得3分; 3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运</p>   |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 行,其中电脑配置要求为CPU四核以上,内存16G以上,硬盘500G以上,包含显示器、键盘、鼠标等外设的,得3分;4.承诺在中标后立即提供服务,按包件服务期限要求,在服务期开始的1个月内确保投标响应的所有人员全部到岗,并入驻相应征管区(分局)的,得2分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章),否则不得分。                                                                            |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | 项目管理人员均具有5年及以上相关管理经验的,得6分;不满足均具有5年及以上相关管理经验情形,但均具有3年及以上相关管理经验的,得4分;不满足均具有3年及以上相关管理经验情形,但均具有1年及以上相关管理经验的,得2分;不满足均具有1年及以上相关管理经验情形的,不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料(加盖投标人公章)、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明,否则不得分。注:相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。 |
| 12 客服人员   | 0-12 | 客观分 | 1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为60%(含)以上的得6分;占比为50%(含)至60%(不含)的得5分;占比为40%(含)至                                                                                                               |



|               |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | <p>50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | <p>承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | <p>1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | <p>一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|         |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     |     | 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                                                                                                                              |
| 16 类似业绩 | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目）业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩，如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |

包 8

| 评分项目   | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                               |
|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分 | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价 / 评审价)                                                                                                                           |
| 2 需求理解 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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，得 6 分；(2) 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，得 4 分；(3) 对项</p> |

|            |     |     |                                                                                                                                                                          |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 目需求基本理解,阐述的内容能符合项目基本要求,得2分;(4)对项目需求不理解或理解错误,以及未提供需求理解的,得0分。                                                                                                              |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得3分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得2分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采                                               |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 购需求，得 1 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                  |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。 |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。   |
| 8 管理实施方案   | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；(2) 方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；(3) 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；(4)                                         |

|          |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | <p>根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。（1）方案内容完整、详细、可操作性强，能结合项目特点制定方案，得 6 分；（2）方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。</p>                                                                                                                                                  |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均</p> |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 需提供承诺函(加盖投标人公章), 否则不得分。                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | 项目管理人员均具有5年及以上相关管理经验的, 得6分; 不满足均具有5年及以上相关管理经验情形, 但均具有3年及以上相关管理经验的, 得4分; 不满足均具有3年及以上相关管理经验情形, 但均具有1年及以上相关管理经验的, 得2分; 不满足均具有1年及以上相关管理经验情形的, 不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料(加盖投标人公章)、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明, 否则不得分。注: 相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。                    |
| 12 客服人员   | 0-12 | 客观分 | 1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为60%(含)以上的得6分; 占比为50%(含)至60%(不含)的得5分; 占比为40%(含)至50%(不含)的得4分; 占比为30%(含)至40%(不含)的得3分; 占比为20%(含)至30%(不含)的得2分; 占比为10%(含)至20%(不含)的得1分; 否则得0分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评 |

|               |     |     |                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | 审。客服人员中具有相关经验的人员占比为60%（含）以上的得6分；占比为50%（含）至60%（不含）的得5分；占比为40%（含）至50%（不含）的得4分；占比为30%（含）至40%（不含）的得3分；占比为20%（含）至30%（不含）的得2分；占比为10%（含）至20%（不含）的得1分；否则得0分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。 |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | 承诺大厅驻点人员均具有1年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得2分。需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。                                                                                                                   |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | 1.承诺提供至少4个后备坐席岗位的，得4分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得2分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得2分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。                                                        |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系统认证证书，有1项得1分，最高得3分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                   |
| 16 类似业绩       | 0-3 | 客观分 | 投标人2023年1月1日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨                                                                                                                                     |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得1分,最高为3分。需提供相关业绩的合同扫描件,扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容,否则将不予认可。投标人最多提供3个类似项目业绩,如超过3个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前3个项目业绩进行评审。</p> |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

包 9

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                       |
|------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | <p>报价得分=报价分值×(评标基准价/评审价)</p>                                                                                                                                                                                  |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。</p> <p>(1) 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,得6分;(2) 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,得4分;(3) 对项目需求基本理解,阐述的内容能符合项目基本要求,得2分;(4) 对项目需求不理解或理解错误,以及未提供需求理解的,得0分。</p> |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | <p>根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6</p>                                                                                                                                 |



|            |     |     |                                                                                                                                                                          |
|------------|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。                                                                      |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | 根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得3分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得2分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得1分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;(2)方案内容完整,                                                                                        |

|          |     |     |                                                                                                                                                                                     |
|----------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |     |     | 有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。                                                                                    |
| 7 服务衔接方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。 |
| 8 管理实施方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。 |
| 9 风险管控方案 | 0-6 | 主观分 | 根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2) 方案内容完整,有具体措施描述,但操                                                                                       |

|           |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |      |     | 作性和针对性不够强，得 4 分；（3）方案内容仅简单重复（响应）采购需求，得 2 分；（4）方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 服务承诺   | 0-11 | 客观分 | <p>1.承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；</p> <p>2.承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；</p> <p>3.承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；</p> <p>4.承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分局）的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6  | 客观分 | <p>项目管理人员均具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；</p> <p>不满足均具有 5 年及以上相关管理经验情形，但均具有 3 年及以上相关管理经验的，得 4 分；</p> <p>不满足均具有 3 年及以上相关管理经验情形，但均具有 1 年及</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |      |     | <p>以上相关管理经验的，得 2 分；不满足均具有 1 年及以上相关管理经验情形的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12 客服人员 | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1</p> |

|               |     |     |                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |     |     | 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                                             |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2 | 客观分 | 承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                 |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8 | 客观分 | 1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                  |
| 15 企业综合能力     | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系统认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                           |
| 16 类似业绩       | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承接的类似项目(税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付 |

|  |  |  |                                                                                   |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | 日期等合同要素的相关内容, 否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩, 如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|

包 10

| 评分项目       | 分值   | 主/客观分 | 评分要点及说明                                                                                                                                                                                                               |
|------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 报价得分     | 0-10 | 客观分   | 报价得分 = 报价分值 × (评标基准价/评审价)                                                                                                                                                                                             |
| 2 需求理解     | 0-6  | 主观分   | 根据投标人对项目采购内容及服务要求的理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。<br>(1) 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, 得 6 分; (2) 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, 得 4 分; (3) 对项目需求基本理解, 阐述的内容能符合项目基本要求, 得 2 分; (4) 对项目需求不理解或理解错误, 以及未提供需求理解的, 得 0 分。 |
| 3 电话咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | 根据投标人提供的电话咨询服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强, 能结合项目特点制定方案, 得 6 分; (2) 方案内容完整, 有具体措施描述, 但操作性和针对性不够强, 得 4 分; (3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求, 得 2 分; (4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的, 以及未提供方案的, 得 0 分。                      |
| 4 在线咨询服务方案 | 0-6  | 主观分   | 根据投标人提供的在线咨询服务方案是否完整、详细、具有可操                                                                                                                                                                                          |

|            |     |     |                                                                                                                                                                                             |
|------------|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |     |     | <p>作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p>                             |
| 5 大厅驻点服务方案 | 0-3 | 主观分 | <p>根据投标人提供的大厅驻点服务方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 3 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 2 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 1 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p> |
| 6 服务人员培训方案 | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的服务人员培训方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得 6 分;(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得 4 分;(3) 方案内容仅简单重复(响应) 采购需求,得 2 分;(4) 方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得 0 分。</p> |
| 7 服务衔接方案   | 0-6 | 主观分 | <p>根据投标人提供的服务衔接方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1) 方案内</p>                                                                                                                                            |

|          |      |     |                                                                                                                                                                            |
|----------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |      |     | 容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。                                         |
| 8 管理实施方案 | 0-6  | 主观分 | 根据投标人提供的管理实施方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 9 风险管控方案 | 0-6  | 主观分 | 根据投标人提供的风险管控方案是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。(1)方案内容完整、详细、可操作性强,能结合项目特点制定方案,得6分;<br>(2)方案内容完整,有具体措施描述,但操作性和针对性不够强,得4分;(3)方案内容仅简单重复(响应)采购需求,得2分;(4)方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的,以及未提供方案的,得0分。 |
| 10 服务承诺  | 0-11 | 客观分 | 1.承诺在本市设置支持服务机构,配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队,并按需设立咨                                                                                                                           |



|           |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |     |     | <p>询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的，得 3 分；2. 承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的，得 3 分；3. 承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为 CPU 四核以上，内存 16G 以上，硬盘 500G 以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的，得 3 分；4. 承诺在中标后立即提供服务，按包件服务期限要求，在服务期开始的 1 个月内确保投标响应的所有人员全部到岗，并入驻相应征管区（分）局的，得 2 分。以上均需提供承诺函（加盖投标人公章），否则不得分。</p> |
| 11 项目管理人员 | 0-6 | 客观分 | <p>项目管理人员均具有 5 年及以上相关管理经验的，得 6 分；不满足均具有 5 年及以上相关管理经验情形，但均具有 3 年及以上相关管理经验的，得 4 分；不满足均具有 3 年及以上相关管理经验情形，但均具有 1 年及以上相关管理经验的，得 2 分；不满足均具有 1 年及以上相关管理经验情形的，不得分。需提供项目管理人员情况表、相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明，否则不得分。注：相关经验为税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨</p>                                                          |

|               |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |      |     | 询服务项目。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 客服人员       | 0-12 | 客观分 | <p>1.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的情况进行评审。客服人员中具有相关证书的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。2.根据投标人承诺拟投入本项目的客服人员具有一年及以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的情况进行评审。客服人员中具有相关经验的人员占比为 60%（含）以上的得 6 分；占比为 50%（含）至 60%（不含）的得 5 分；占比为 40%（含）至 50%（不含）的得 4 分；占比为 30%（含）至 40%（不含）的得 3 分；占比为 20%（含）至 30%（不含）的得 2 分；占比为 10%（含）至 20%（不含）的得 1 分；否则得 0 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。</p> |
| 13 大厅驻点人员     | 0-2  | 客观分 | <p>承诺大厅驻点人员均具有 1 年及以上相关税费政策或技术支持服务经验的，得 2 分。需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 其他服务人员配置承诺 | 0-8  | 客观分 | <p>1.承诺提供至少 4 个后备坐席岗位的，得 4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|           |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |     |     | 分；2.承诺中标后项目管理人员、客服人员、大厅驻点人员均能够提供无违法犯罪记录证明的，得 2 分；3.承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的，得 2 分。以上均需提供承诺函(加盖投标人公章)，否则不得分。                                                                                                                                                         |
| 15 企业综合能力 | 0-3 | 客观分 | 一、评审内容：企业综合能力。二、评审标准：投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体系认证证书，有 1 项得 1 分，最高得 3 分。需提供在有效期内的证书扫描件，否则不得分。                                                                                                                           |
| 16 类似业绩   | 0-3 | 客观分 | 投标人 2023 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)承接的类似项目(税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目)业绩。是否属于有效类似业绩由评委根据投标人业绩项目的服务内容、技术特点等与本项目的类似程度进行认定。有一个得 1 分，最高为 3 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人最多提供 3 个类似项目业绩，如超过 3 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》前 3 个项目业绩进行评审。 |

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1. 投标函格式

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方第\_\_\_\_\_包的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起\_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
  - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；
  - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：\_\_\_\_\_

电话、传真：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

投标人授权代表签名: \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 2. 开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

填写说明：（1）“报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，精确到分。

（2）“服务内容”、“服务要求”、“服务期限”：投标人只需填写“响应”。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

### 3. 投标报价汇总表格式

项目名称：

招标编号：

包号：

| 序号   | 内容     | 报价费用 | 备注      |
|------|--------|------|---------|
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      | 详见明细（ ） |
|      | 其他必要费用 |      | 详见明细（ ） |
|      |        |      |         |
|      |        |      |         |
| 报价合计 |        |      |         |

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

#### 4. 资格条件响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

包 1

| 项目内容             | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投 标 检 查 项<br>（ 响 应 内 容<br>说 明 （ 是 /<br>否 ） ） | 详 细 内 容 所<br>对 应 电 子 投<br>标 文 件 名 称 | 备 注 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|-----|
| 法 定 基 本 条<br>件   | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                                              |                                     |     |
| 联合投标             | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                                     |     |
| 法 定 代 表 人<br>授 权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                                              |                                     |     |

包 2

| 项目内容           | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                   | 投 标 检 查 项<br>（ 响 应 内 容<br>说 明 （ 是 /<br>否 ） ） | 详 细 内 容 所<br>对 应 电 子 投<br>标 文 件 名 称 | 备 注 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|-----|
| 法 定 基 本 条<br>件 | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得 |                                              |                                     |     |



|         |                                                                                                                       |  |  |  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|         | 以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |  |  |  |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                            |  |  |  |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                             |  |  |  |

包 3

| 项目内容    | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投标检查项<br>（响应内容<br>说明（是 /<br>否）） | 详细内容所<br>对应电子投<br>标文件名称 | 备注 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|----|
| 法定基本条件  | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                                 |                         |    |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                 |                         |    |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                                 |                         |    |

包 4

| 项目内容   | 具备的条件说明（要求）                                  | 投标检查项<br>（响应内容<br>说明（是 /<br>否）） | 详细内容所<br>对应电子投<br>标文件名称 | 备注 |
|--------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|----|
| 法定基本条件 | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社 |                                 |                         |    |

|         |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|         | 会团体法人证书)符合要求,提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的,应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |  |  |  |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字(或盖章)的情况下,应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书;2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                              |  |  |  |

包 5

| 项目内容    | 具备的条件说明(要求)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投标检查项<br>(响应内容说明(是/否)) | 详细内容所<br>对应电子投<br>标文件名称 | 备注 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|----|
| 法定基本条件  | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件:提供营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)符合要求,提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的,应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                        |                         |    |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |                         |    |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字(或盖章)的情况下,应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书;2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                        |                         |    |

## 包 6

| 项目内容             | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投 标 检 查 项<br>（ 响 应 内 容<br>说 明 （ 是 /<br>否 ） ） | 详 细 内 容 所<br>对 应 电 子 投<br>标 文 件 名 称 | 备注 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|----|
| 法 定 基 本 条<br>件   | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                                              |                                     |    |
| 联合投标             | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                                     |    |
| 法 定 代 表 人<br>授 权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                                              |                                     |    |

## 包 7

| 项目内容           | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                   | 投 标 检 查 项<br>（ 响 应 内 容<br>说 明 （ 是 /<br>否 ） ） | 详 细 内 容 所<br>对 应 电 子 投<br>标 文 件 名 称 | 备注 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|----|
| 法 定 基 本 条<br>件 | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事 |                                              |                                     |    |

|         |                                                                           |  |  |  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|         | 人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。                                                     |  |  |  |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                |  |  |  |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。 |  |  |  |

包 8

| 项目内容    | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 法定基本条件  | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                    |                 |    |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                 |    |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                    |                 |    |

包 9

| 项目内容   | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                      | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 法定基本条件 | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按 |                    |                 |    |

|         |                                                                                                                                                    |  |  |  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|         | 照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |  |  |  |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                         |  |  |  |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                          |  |  |  |

包 10

| 项目内容    | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                                                                                                        | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 法定基本条件  | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。2. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 |                    |                 |    |
| 联合投标    | 本项目不接受联合投标                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                 |    |
| 法定代表人授权 | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。                                                                                                                                                                                                          |                    |                 |    |

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_  
 投标人（公章）： \_\_\_\_\_  
 日期：       年       月



## 5. 实质性要求响应表

项目名称:

招标编号:

包号:

包 1

| 项目内容                    | 具备的条件说明<br>(要求)                                                                                                           | 投标检查项 (响<br>应内容说明(是/<br>否)) | 详细内容所对应<br>电子投标文件名<br>称 | 备注 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|----|
| 投标文件内容、<br>密封、签署等要<br>求 | 符合招标文件规定: 1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》; 2. 投标文件按招标文件要求密封(适用于纸质投标项目), 电子投标文件须经电子加密(投标文件上传成功后, 系统即自动加密)。 |                             |                         |    |
| 投标有效期                   | 不少于 90 天。                                                                                                                 |                             |                         |    |
| 投标报价                    | 1. 不得进行选择<br>性报价(投标报<br>价应是唯一的,<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外); 2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价; 3. 投标报价                   |                             |                         |    |

|       |                                                                                                                                                                    |  |  |  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|       | 不得超出招标文件标明的项目最高限价；4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。                                                                                  |  |  |  |
| “★”要求 | ★1. 为确保与采购单位系统平台的数据兼容性和交互安全，本项目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于84人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。 |  |  |  |



|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起1年                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;<br>第 2 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;<br>第 3 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;<br>第 4 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。<br>注: 中标人完成 |  |  |  |

|           |                                            |  |  |  |
|-----------|--------------------------------------------|--|--|--|
|           | 全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。            |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                              |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。 |  |  |  |

包 2

| 项目内容            | 具备的条件说明（要求）                                                                                                           | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。 |                    |                 |    |
| 投标有效期           | 不少于 90 天。                                                                                                             |                    |                 |    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 投标报价   | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报<br>价应是唯一的，<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外）；2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价；3. 投标报价<br>不得超出招标文<br>件标明的项目最<br>高限价；4. 投标<br>报价有缺漏项<br>的，缺漏项部分<br>的报价按照其他<br>投标人相同项的<br>最高报价计算，<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过投标报价的<br>10%。 |  |  |  |
| “★” 要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全，本项<br>目实施需使用<br>“征纳互动电话<br>互动系统”。投标<br>人应承诺中标后<br>向国家税务总局<br>征纳互动电话互<br>动系统技术服务<br>公司获得具有电<br>话呼入呼出权限<br>的坐席账号或授                                                                               |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 61 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。                                                                                                                                |  |  |  |
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起 1 年                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付； |  |  |  |

|           |                                                                                                                   |  |  |  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | 第 4 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。<br>注: 中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后, 采购人退还中标人履约保证金。 |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                     |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                        |  |  |  |

包 3

| 项目内容            | 具备的条件说明<br>(要求)                                                  | 投标检查项 (响应内容说明(是/否)) | 详细内容所对应<br>电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定: 1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》; 2. 投标 |                     |                     |    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|        | 文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。                                                                                                                                                                                |  |  |  |
| 投标有效期  | 不少于 90 天。                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
| 投标报价   | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报<br>价应是唯一的，<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外）；2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价；3. 投标报价<br>不得超出招标文<br>件标明的项目最<br>高限价；4. 投标<br>报价有缺漏项<br>的，缺漏项部分<br>的报价按照其他<br>投标人相同项的<br>最高报价计算，<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过投标报价的<br>10%。 |  |  |  |
| “★” 要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全，本项                                                                                                                                                                                             |  |  |  |

|      |                                                                                                                                        |  |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 71 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。 |  |  |  |
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起 1 年                                                                                                                         |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在                          |  |  |  |

|           |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | <p>收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。</p> <p>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。</p> |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                                                                                                                       |  |  |  |

包 4

|      |         |         |         |    |
|------|---------|---------|---------|----|
| 项目内容 | 具备的条件说明 | 投标检查项（响 | 详细内容所对应 | 备注 |
|------|---------|---------|---------|----|



|                 | (要求)                                                                                                                  | 应内容说明(是/否)) | 电子投标文件名称 |  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。 |             |          |  |
| 投标有效期           | 不少于 90 天。                                                                                                             |             |          |  |
| 投标报价            | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3. 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他  |             |          |  |

|       |                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|       | 投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。                                                                                                                                                                            |  |  |  |
| “★”要求 | ★1. 为确保与采购单位系统平台的数据兼容性和交互安全，本项目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于70人，其中长宁区税务局服务人员总数不少于25人，普陀区税务局服务人员总数不少于22人，黄浦区税务局服务人员总数不少于23人。以上均需提供加盖投标人公章的承 |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 诺函，否则视为无效投标。                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起1年                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；<br>第 2 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；<br>第 3 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；<br>第 4 次 付 款<br>(25%): 采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个 |  |  |  |

|           |                                                   |  |  |  |
|-----------|---------------------------------------------------|--|--|--|
|           | 工作日内支付。<br>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。 |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                     |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。        |  |  |  |

包 5

| 项目内容            | 具备的条件说明（要求）                                                                                                     | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即 |                    |                 |    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|        | 自动加密)。                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |
| 投标有效期  | 不少于 90 天。                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
| 投标报价   | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报<br>价应是唯一的，<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外）；2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价；3. 投标报价<br>不得超出招标文<br>件标明的项目最<br>高限价；4. 投标<br>报价有缺漏项<br>的，缺漏项部分<br>的报价按照其他<br>投标人相同项的<br>最高报价计算，<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过投标报价的<br>10%。 |  |  |  |
| “★” 要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全，本项<br>目实施需使用<br>“征纳互动电话<br>互动系统”。投标<br>人应承诺中标后<br>向国家税务总局<br>征纳互动电话互<br>动系统技术服务                                                                                                                |  |  |  |

|      |                                                                                                                                   |  |  |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 67 人，其中宝山区税务局服务人员总数不少于 48 人，虹口区税务局服务人员总数不少于 19 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。 |  |  |  |
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起 1 年                                                                                                                    |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个           |  |  |  |

|           |                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | <p>工作日内支付；</p> <p>第 3 次 付 款<br/>(25%)：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 4 次 付 款<br/>(25%)：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。</p> <p>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。</p> |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                                                                                                                           |  |  |  |

包 6

|      |                 |                  |                    |    |
|------|-----------------|------------------|--------------------|----|
| 项目内容 | 具备的条件说明<br>(要求) | 投标检查项 (响应内容说明(是/ | 详细内容所对应<br>电子投标文件名 | 备注 |
|------|-----------------|------------------|--------------------|----|

|                 |                                                                                                                             |     |   |  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|--|
|                 |                                                                                                                             | 否)) | 称 |  |
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。       |     |   |  |
| 投标有效期           | 不少于 90 天。                                                                                                                   |     |   |  |
| 投标报价            | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3. 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的 |     |   |  |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|        | 最高报价计算，<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过 投 标 报 价 的<br>10%。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
| “★” 要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全，本项<br>目 实 施 需 使 用<br>“征纳互动电话<br>互动系统”。投标<br>人应承诺中标后<br>向国家税务总局<br>征纳互动电话互<br>动系统技术服务<br>公司获得具有电<br>话呼入呼出权限<br>的坐席账号或授<br>权，按照每名坐<br>席 支 付 相 应 费<br>用。2. 本包件服<br>务人员总数不得<br>少于 66 人，其中<br>金山区税务局服<br>务人员总数不少<br>于 43 人，杨浦区<br>税务局服务人员<br>总 数 不 少 于 23<br>人。以上均需提<br>供加盖投标人公<br>章的承诺函，否<br>则 视 为 无 效 投<br>标。 |  |  |  |
| 服务期限   | (1) 金山区税务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 局服务期限为自合同签订生效之日起一年；（2）杨浦区税务局服务期限为自 2026 年 3 月 1 日起 10 个月                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验 |  |  |  |

|           |                                                                           |  |  |  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | 收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。<br>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。 |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                             |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                |  |  |  |

包 7

| 项目内容            | 具备的条件说明（要求）                                                                                | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文 |                    |                 |    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|        | 件须经电子加密<br>(投标文件上传<br>成功后, 系统即<br>自动加密)。                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| 投标有效期  | 不少于 90 天。                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
| 投标报价   | 1. 不得进行选择<br>性报价 (投标报<br>价应是唯一的,<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外); 2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价; 3. 投标报价<br>不得超出招标文<br>件标明的项目最<br>高限价; 4. 投标<br>报价有缺漏项<br>的, 缺漏项部分<br>的报价按照其他<br>投标人相同项的<br>最高报价计算,<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过投标报价的<br>10%。 |  |  |  |
| “★” 要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全, 本项<br>目实施需使用<br>“征纳互动电话<br>互动系统”。投标<br>人应承诺中标后                                                                                                                                                     |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                               |  |  |  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | <p>向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 74 人，其中崇明区税务局服务人员总数不少于 44 人，徐汇区税务局服务人员总数不少于 30 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。</p> |  |  |  |
| 服务期限 | <p>（1）崇明区税务局服务期限为自 2026 年 5 月 1 日起 8 个月；（2）徐汇区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年</p>                                                                                        |  |  |  |
| 付款方法 | <p>第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在</p>                                                                                                           |  |  |  |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|         | <p>收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。</p> <p>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。</p> |  |  |  |
| 合同转让与分包 | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
| 公平竞争和诚实 | 不得存在腐败、                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |

|    |                                     |  |  |  |
|----|-------------------------------------|--|--|--|
| 信用 | 欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。 |  |  |  |
|----|-------------------------------------|--|--|--|

包 8

| 项目内容            | 具备的条件说明<br>(要求)                                                                                                       | 投标检查项 (响应内容说明(是/否)) | 详细内容所对应<br>电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。 |                     |                     |    |
| 投标有效期           | 不少于 90 天。                                                                                                             |                     |                     |    |
| 投标报价            | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报                                                      |                     |                     |    |

|               |                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|               | <p>价；3. 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。</p>                                                                          |  |  |  |
| <p>“★” 要求</p> | <p>★1. 为确保与采购单位系统平台的数据兼容性和交互安全，本项目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 67 人，其中松江区税务局服务人员总数不少于 42 人，静安区</p> |  |  |  |



|      |                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 税务局服务人员<br>总数不少于 25<br>人。以上均需提<br>供加盖投标人公<br>章的承诺函，否<br>则视为无效投<br>标。                                                                                                                                                                       |  |  |  |
| 服务期限 | （1）松江区税务<br>局服务期限为自<br>2026 年 3 月 1 日<br>起 10 个月；（2）<br>静安区税务局服<br>务期限为自合同<br>签订生效之日起<br>一年                                                                                                                                                |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次 付 款<br>（25%）：采购人<br>对中标人一季度<br>服务情况进行验<br>收考核后，根据<br>验收考核结果在<br>收到发票后 10 个<br>工作日内支付；<br>第 2 次 付 款<br>（25%）：采购人<br>对中标人二季度<br>服务情况进行验<br>收考核后，根据<br>验收考核结果在<br>收到发票后 10 个<br>工作日内支付；<br>第 3 次 付 款<br>（25%）：采购人<br>对中标人三季度<br>服务情况进行验 |  |  |  |

|           |                                                                                                                                                           |  |  |  |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | <p>收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；</p> <p>第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。</p> <p>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。</p> |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                                                             |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                                                                |  |  |  |

包 9

| 项目内容            | 具备的条件说明（要求）                    | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|--------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》 |                    |                 |    |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|       | <p>《开标一览表》</p> <p>《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。</p>                                                                                                                                                            |  |  |  |
| 投标有效期 | 不少于 90 天。                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
| 投标报价  | <p>1. 不得进行选择<br/>性报价（投标报<br/>价应是唯一的，<br/>招标文件要求提<br/>供备选方案的除<br/>外）；2. 不得进行<br/>可变的或者附有<br/>条件的投标报<br/>价；3. 投标报价<br/>不得超出招标文<br/>件标明的项目最<br/>高限价；4. 投标<br/>报价有缺漏项<br/>的，缺漏项部分<br/>的报价按照其他<br/>投标人相同项的<br/>最高报价计算，<br/>计算出的缺漏项<br/>部分报价不得超<br/>过投标报价的<br/>10%。</p> |  |  |  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| “★”要求 | <p>★1. 为确保与采购单位系统平台的数据兼容性和交互安全，本项目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。</p> <p>2. 本包件服务人员总数不得少于 85 人，其中嘉定区税务局服务人员总数不少于 49 人，青浦区税务局服务人员总数不少于 36 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。</p> |  |  |  |
| 服务期限  | <p>（1）嘉定区税务局服务期限为自 2026 年 7 月 1 日起 6 个月；（2）青浦区税务局服务期限为自 2026</p>                                                                                                                                                                |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 年2月1日起11个月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 付款方法 | <p>第 1 次 付 款<br/>(25%): 采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;</p> <p>第 2 次 付 款<br/>(25%): 采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;</p> <p>第 3 次 付 款<br/>(25%): 采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付;</p> <p>第 4 次 付 款<br/>(25%): 采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后, 根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。</p> <p>注: 中标人完成</p> |  |  |  |

|           |                                            |  |  |  |
|-----------|--------------------------------------------|--|--|--|
|           | 全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。            |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                              |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。 |  |  |  |

包 10

| 项目内容            | 具备的条件说明（要求）                                                                                                           | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称 | 备注 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----|
| 投标文件内容、密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。 |                    |                 |    |
| 投标有效期           | 不少于 90 天。                                                                                                             |                    |                 |    |

|       |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 投标报价  | 1. 不得进行选择<br>性报价（投标报<br>价应是唯一的，<br>招标文件要求提<br>供备选方案的除<br>外）；2. 不得进行<br>可变的或者附有<br>条件的投标报<br>价；3. 投标报价<br>不得超出招标文<br>件标明的项目最<br>高限价；4. 投标<br>报价有缺漏项<br>的，缺漏项部分<br>的报价按照其他<br>投标人相同项的<br>最高报价计算，<br>计算出的缺漏项<br>部分报价不得超<br>过投标报价的<br>10%。 |  |  |  |
| “★”要求 | ★1. 为确保与采<br>购单位系统平台<br>的数据兼容性和<br>交互安全，本项<br>目实施需使用<br>“征纳互动电话<br>互动系统”。投标<br>人应承诺中标后<br>向国家税务总局<br>征纳互动电话互<br>动系统技术服务<br>公司获得具有电<br>话呼入呼出权限<br>的坐席账号或授                                                                               |  |  |  |

|      |                                                                                                                                                           |  |  |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|      | 权，按照每名坐席支付相应费用。2. 本包件服务人员总数不得少于 60 人，其中闵行区税务局服务人员总数不少于 55 人，第三税务分局服务人员总数不少于 5 人。以上均需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。                                               |  |  |  |
| 服务期限 | 自合同签订生效之日起一年                                                                                                                                              |  |  |  |
| 付款方法 | 第 1 次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 2 次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 3 次付款（25%）：采购人对中标人三季度 |  |  |  |



|           |                                                                                                                                                   |  |  |  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|           | 服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付；<br>第 4 次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后 10 个工作日内支付。<br>注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。 |  |  |  |
| 合同转让与分包   | 本项目合同不得转让与分包。                                                                                                                                     |  |  |  |
| 公平竞争和诚实信用 | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                                                        |  |  |  |

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：            年            月

6. 客观分评审因素响应情况表

| 序号 | 名称         | 是否响应 | 响应情况 | 响应材料对应投标文件中的页码 |
|----|------------|------|------|----------------|
| 1  | 服务承诺       |      |      |                |
| 2  | 项目管理人员     |      |      |                |
| 3  | 客服人员       |      |      |                |
| 4  | 大厅驻点人员     |      |      |                |
| 5  | 其他服务人员配置承诺 |      |      |                |
| 6  | 企业综合能力     |      |      |                |
| 7  | 类似业绩       |      |      |                |

7. 法定代表人授权委托书格式

致：上海市政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件  
（有照片一面）

委托人（法定代表人）签章：

投标人公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

## 8. 投标人基本情况简介格式

### （一）基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 邮编：
4. 电话/传真：
5. 成立日期或注册日期：
6. 行业类型：

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 从业人数：

### （三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：
2. 企业资质证书情况：
3. 其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：            年            月

## 9. 中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元，属于（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：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，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。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）中标人享受中小企业扶持政策的，其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

（6）供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

注：各行业划型标准：

（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。

## 10. 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，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》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以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

**中标人享受残疾人福利性单位支持政策的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

#### 11. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：



## 12. 没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

### 13. 对分支机构的委托书

## 委托书

致：上海市政府采购中心

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1. 项目管理人员情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

|                                                                                    |  |      |                                                      |      |  |      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------------------------------------------------------|------|--|------|--|
| 姓名                                                                                 |  | 出生年月 |                                                      | 文化程度 |  | 毕业时间 |  |
| 毕业院校<br>和专业                                                                        |  |      | 从事税费<br>政策、技<br>术咨询服<br>务或其他<br>政务热线<br>咨询服务<br>项目年限 |      |  | 联系方式 |  |
| 职业资格                                                                               |  |      | 技术职称                                                 |      |  | 聘任时间 |  |
| <p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目管理人员的理由：</p> |  |      |                                                      |      |  |      |  |

需提供项目管理人员相应的从业经验证明材料（加盖投标人公章）、开标前三个月任意一个月为其缴纳社保的证明。

## 2. 投标人近三年以来类似项目一览表

| 序号 | 年份 | 项目名称 | 项目内容 | 服务时间 | 合同金额<br>(万元) | 用户情况 |     |      |
|----|----|------|------|------|--------------|------|-----|------|
|    |    |      |      |      |              | 单位名称 | 经办人 | 联系方式 |
| 1  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 2  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 3  |    |      |      |      |              |      |     |      |
| 4  |    |      |      |      |              |      |     |      |

说明：（1）近三年以来类似项目指：从 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）承接的类似项目（税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目）业绩；

（2）需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

### 三、各类银行保函格式

#### 1. 预付款银行保函格式

致：\_\_\_\_\_（甲方名称）

鉴于\_\_\_\_\_（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日与贵方签订的\_\_\_\_\_号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，乙方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为\_\_\_\_\_（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行\_\_\_\_\_（银行名称）根据乙方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向乙方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前一直有效。

出证行名称：\_\_\_\_\_

出证行地址：\_\_\_\_\_

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：\_\_\_\_\_

银行公章：\_\_\_\_\_

出证日期：\_\_\_\_\_

说明：本保函由中标人在合同生效前提交。

## 2. 履约保证金（银行保函）格式

致：\_\_\_\_\_（甲方名称）

鉴于\_\_\_\_\_（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日与贵方签订的\_\_\_\_\_号合同向贵方提供（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，乙方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为乙方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为乙方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以乙方的名义不可撤销地向贵方出具总额为\_\_\_\_\_（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布乙方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：\_\_\_\_\_

出证行地址：\_\_\_\_\_

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：\_\_\_\_\_

银行公章：\_\_\_\_\_

出证日期：\_\_\_\_\_

说明：本保函由中标人在中标后提交。

---

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 国家税务总局上海市税务局网上办税系统技术咨询服务（第 包）

#### 合同书

合同编号：

合同项目名称：

合同双方：

甲方（委托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

开户银行：

账号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

#### 一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标（成交）供应商在完全履行合同项下全部义务后，采购人应支付给中标（成交）供应商的服务对价；

1.3 “服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

## 二、合同主要要素

### 2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定向甲方提供 税务局网上办税系统技术咨询服务；具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

2.2 合同金额：本合同金额为人民币 元整（¥ 元整）。

2.3 服务期限：包 1：自合同签订生效之日起 1 年；包 2：自合同签订生效之日起 1 年；包 3：自合同签订生效之日起 1 年；包 4：自合同签订生效之日起 1 年；包 5：自合同签订生效之日起 1 年；包 6：（1）金山区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年；（2）杨浦区税务局服务期限为自 2026 年 3 月 1 日起 10 个月；包 7：（1）崇明区税务局服务期限为自 2026 年 5 月 1 日起 8 个月；（2）徐汇区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年；包 8：（1）松江区税务局服务期限为自 2026 年 3 月 1 日起 10 个月；（2）静安区税务局服务期限为自合同签订生效之日起一年；包 9：（1）嘉定区税务局服务期限为自 2026 年 7 月 1 日起 6 个月；（2）青浦区税务局服务期限为自 2026 年 2 月 1 日起 11 个月；包 10：自合同签订生效之日起一年；

2.4 服务地点：各包件：采购人指定地点。

2.5 履约保证金：收取，为合同金额的 5%。

2.6 其它：/

## 三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## 四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

### 4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 招标文件（采购文件）规定的规范及要求明确的，乙方所提供的服务标准及质量要求应当符合招标文件（采购文件）规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 招标文件（采购文件）规定的规范及要求不明确的，乙方的服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有



---

国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.5 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件（响应文件）中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

## **4.2 权利瑕疵担保**

4.2.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证在提供服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.2.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.4 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## **4.3 验收考核**

4.3.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合。

4.3.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.3 针对本合同项下乙方需提供的所有服务，甲方将根据采购需求“7 履约验收要求”进行验收。

## **五、服务费用的支付**

### **5.1 合同金额**

本合同项目服务费用金额见本合同主要要素，乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

### **5.2 付款方式**

第1次付款（25%）：采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；第2次付款（25%）：采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；第3次付款（25%）：采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付；第4次付款（25%）：采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。

（考核标准见合同第4.3条）。

---

### 5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

## 六、履约保证金

6.1 在签署本合同之前，乙方应向甲方提交一笔合同第 2.5 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成全部合同服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

6.2 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

6.3 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

6.4 除合同规定情形外，如果因甲方自身原因未能按照前述规定期间向乙方退还相应履约保证金，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

## 七、双方权利义务

### 7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。

7.1.3 因乙方违反合同规定给甲方或相关方造成损失时，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

7.1.4 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

7.1.5 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

7.1.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。甲方就乙方书面提交并要求做出答复的事宜，在 15 个工作日内做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

7.1.7 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的

---

直接经济损失。

## **7.2 乙方的权利和义务**

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

7.2.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

7.2.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行项目服务活动，并对其所进行的服务活动负责。

7.2.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，尽自己的一切努力，按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

7.2.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

7.2.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约：

（1）非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

（2）不可抗力造成的损失。

7.2.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

7.2.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

7.2.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

7.2.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

7.2.12 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

## **八、保密及廉洁条款**

### **8.1 保密**

8.1.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中

---

穷尽。

8.1.2 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

8.1.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

8.1.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

8.1.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## **8.2 廉洁**

8.2.1 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.2.2 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.2.3 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

## **九、知识产权及所有权归属**

### **9.1 知识产权**

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留。

### **9.2 所有权**

在项目期间内，乙方根据本合同要求提交的项目文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方同意后可以查阅与其有关材料（应对乙方保密的材料除外）。

## **十、违约责任**

10.1 除合同规定外，如果甲方未能按照合同规定的时间足额支付相应服务费用的，应当按照未付服务费用的万分之五按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止，但延迟付款滞纳金最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到延迟付款滞纳金最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

10.2 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价，并确定是否同意延期提供服务。除合同规定或甲方确定同意延期提供服务外，如果乙方没

有按照合同规定的时间提供服务，甲方应从服务费用中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每日赔偿延期服务的服务费用的千分之一（1‰）计收，直至提供服务为止。同时，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付违约金，违约金金额为合同金额的 20%，如因此给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿。

10.3 乙方未按合同约定履行服务职责，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。但服务期限不延期，如乙方因此未能按时完成服务，仍应按合同 10.2 条的约定承担违约责任。

10.4 乙方未按合同约定履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金金额为合同金额的 5%。如因乙方未按合同约定履行服务职责导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同，合同解除的，乙方还应按合同金额的 20%向甲方支付违约金，并按实赔偿甲方全部损失。

10.5 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同 10.4 条承担违约金并赔偿相关损失。

10.6 合同履行过程中，未经甲方同意，乙方自行变动在合同中承诺的主要服务人员的、就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包的、擅自中止合同履行的、履约过程侵害了包括甲方在内任何人合法权益及其他不适当履行本合同的违约情形，将按照合同 10.4 条的违约责任处理，情况严重者（如：未按甲方要求限期改正的），甲方有权终止合同。

#### 10.7 聘用离职税务人员的风险控制

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

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

### 十一、不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，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、国家政策重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案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合同的协议。

---

11.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实。

11.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任。

11.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

## **十二、合同终止、中止、变更**

### **12.1 合同终止**

#### **12.1.1 违约终止合同**

12.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

- （1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。
- （2）如果乙方的行为构成根本违约。
- （3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

12.1.1.2 如果甲方根据上述的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法另行购买与为提供服务类似的服务，乙方应对甲方另行购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

12.1.1.3 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

#### **12.1.2 破产终止合同**

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，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赔偿与补偿。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向乙方追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

#### **12.1.3 不可抗力终止合同**

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会给一方或双方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

### **12.2 合同中止**

12.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

12.2.2 若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

### 12.3 合同变更

12.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

12.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

### 十三、合同转让和分包

本项目合同不得转让和分包。

### 十四、争议解决及管辖、送达

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

### 十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签署，并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

乙方：

（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：

附件：

履约验收方案

|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|-----------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------|------|
| 一、验收组织          |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 验收组织方式          |                                                        | <input type="checkbox"/> 自行组织/ <input type="checkbox"/> 委托第三方 |         |                                                        |      |
| 验收主体            |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 二、验收方式与程序       |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 邀请本项目的其他供应商参加验收 |                                                        | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否        |         | 邀请专家参加验收                                               |      |
|                 |                                                        |                                                               |         | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |      |
| 邀请服务对象参加验收      |                                                        | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否        |         | 第三方检测机构参加验收                                            |      |
|                 |                                                        |                                                               |         | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |      |
| 参加抽查检测          | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |                                                               | 存在破坏性检测 | <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否 |      |
|                 | 抽查比例                                                   |                                                               |         | 被破坏的检测产品处理方式                                           |      |
| 履约验收方式          |                                                        | <input type="checkbox"/> 一次性验收/ <input type="checkbox"/> 分期验收 |         | 履约验收时间                                                 |      |
| 验收程序            |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 三、验收内容与标准       |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
| 序号              | 验收环节                                                   |                                                               | 验收内容    |                                                        | 验收标准 |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |
|                 |                                                        |                                                               |         |                                                        |      |

备注：本表为履约验收方案格式，具体方案内容将在签订采购合同时约定。