

优化中小企业税费咨询服务专项 竞争性磋商文件

(电子交易)

项目编号：310117000241220156738-17191678

采 购 人：上海市松江区经济委员会

采购代理机构：上海元合敏建设工程咨询有限公司

日 期：2025 年 1 月

2025年01月26日

2025年01月26日

目 录

第一章 竞争性磋商公告.....	2
第二章 供应商须知.....	5
一、供应商须知前附表.....	5
二、供应商须知正文.....	10
第三章 政府采购政策.....	25
第四章 项目需求.....	27
第五章 评审程序、评审方法和评审标准.....	32
第六章 拟签订合同条款.....	39
第七章 响应文件格式.....	45

第一章 竞争性磋商公告

优化中小企业税费咨询服务专项的竞争性磋商公告

项目概况

优化中小企业税费咨询服务专项的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于**2025-02-13 13:30:00**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310117000241220156738-17191678

项目名称：优化中小企业税费咨询服务专项

预算编号：1725-00000465

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：**3960000.00元**（国库资金：**3960000.00元**；自筹资金：0.00元）

最高限价（元）：**包1-3960000.00元**

采购需求：

标项一

包名称：优化中小企业税费咨询服务专项

数量：1

预算金额（元）：**3960000.00元**

简要规则描述：优化中小企业税费咨询服务专项，按照相关标准规范管理和运营服务企业税费政策咨询热线，保障纳税缴费热线常态化运行，受理咨询来电，提供咨询服务，引导投诉举报，更好服务纳税人缴费人，优化营商环境。具体详见竞争性磋商文件采购项目需求。

合同履行期限：自合同签订之日起十二个月。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

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：本采购项目执行政府采购有关支持中小企业、福利企业、监狱企业等的政策规定。

3. 本项目的特定资格要求：

（1）供应商没有处于被责令停业、投标资格被暂停或取消、财产被接管、冻结破产等状态；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。

（2）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。

(3) 本项目非专门面向中小企业采购。

三、获取采购文件

时间：2025-01-27 至 2025-02-10，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2025-02-13 13:30:00（北京时间）

地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；现场：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼

五、响应文件开启

开启时间：2025-02-13 13:30:00（北京时间）

地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；现场：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 根据《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020 年 11 月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021 年 2 月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（上海市政府采购云平台）（www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。供应商在上海政府采购云平台的有关操作方法可以参照操作须知的有关内容和操作要求办理。

2. 采购代理机构将会在开标前一个工作日起对电子投标文件进行统一网上签收，供应商若需撤回已签收的投标文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知采购代理机构。

3. 投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若供应商因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及采购代理机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

4. 本项目采用电子化采购方式，合格的供应商可于本公告规定时间内在政采云平台免费获取电子采购文件。供应商如需纸质采购文件可联系采购代理机构，纸质采购文件售价 600 元/份。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市松江区经济委员会

地址：上海市松江区人民北路 3456 号

联系方式：021-67721010

2. 采购代理机构信息

名称：上海元合敏建设工程咨询有限公司

地址：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼

联系方式：021-33558520-802

3. 项目联系方式

项目联系人：林天意

电话：021-33558520-802

第二章 供应商须知

一、供应商须知前附表

名称		编列内容
采购项目	项目名称	优化中小企业税费咨询服务专项
	项目编号	详见竞争性磋商公告（代理机构内部项目编号：YHM25SJZB001）
	资金状况	财政预算资金，已落实
采购人	采购人	采购人：上海市松江区经济委员会 地址：上海市松江区人民北路 3456 号 邮编：201600 联系人：马老师 电话：021-67721010
	采购代理机构	名称：上海元合敏建设工程咨询有限公司 地址：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼 联系人：林天意 电话：021-33558520-802 传真：021-33558520
合格供应商	资质条件	见《竞争性磋商公告》
	特定条件	见《竞争性磋商公告》
	是否接受联合磋商	见《竞争性磋商公告》
供应商提疑事项		通过上海市政府采购云平台在线提疑或书面递交至上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼
答疑会		不集中组织召开，若有疑问或澄清的，采购人及采购代理机构将通过上海市政府采购云平台公布答疑内容或澄清内容
踏勘现场		不组织，供应商自行前往。
磋商响应有效期		从提交响应文件的截止之日起 90 天。在原响应有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或采购代理机构以书面形式通知供应商延长响应有效期。
承包范围		竞争性磋商文件、服务内容及要求范围内的全部承包管理。
磋商保证金（投标保证金）		投标保证金：不收取
是否允许递交备选投标方案		<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
签字或盖章要求		1. 响应承诺书：单位公章、法定代表人（单位负责人）签字或盖章、授权委托书代理人签字或盖章；

	<p>2. 响应函：单位公章、法定代表人（单位负责人）或授权委托代理人签字或盖章；</p> <p>3. 其他签字盖章要求：加密上传的电子文件应按本磋商采购文件第七章响应文件格式的要求签章。</p> <p>如为联合体投标签字盖章均应为牵头单位盖公章及牵头单位法定代表人签字或盖章。</p>
响应文件提交（上传）的截止时间、地点	<p>响应截止时间：详见竞争性磋商公告（以网上招投标系统显示时间为准）</p> <p>地点（网址）：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼开标室。（网址：通过政府采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行在线投标响应。）</p>
磋商响应文件的接收	<p>供应商应当在响应截止时间前完成电子磋商响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子磋商响应文件。补充或者修改电子磋商响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应截止时间前未完成传输的，视为撤回磋商响应文件。响应截止时间后递交的磋商响应文件，将被政采云平台拒收。</p>
响应文件开启时间和地点	<p>开启时间：同响应截止时间</p> <p>地点（网址）：上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼开标室。（网址：通过政府采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行在线投标响应。）</p>
供应商代表出席磋商会的要求	<p>1. 供应商代表应当准时在线参加。供应商需自备可联网电脑和 CA 锁，在响应截止时间后，用 CA 锁登录政采云平台，对电子磋商响应文件进行在线解密。在线解密电子磋商响应文件时间为发出【开始解密】通知后 30 分钟内。</p> <p>2. 供应商代表可以是法定代表人或本单位工作人员（授权委托代理人）：</p> <p>（1）法定代表人应提供：法定代表人证明书和法定代表人身份证。</p> <p>（2）授权委托代理人应提供：委托代理人身份证、授权委托书、最近三个月任意一个月的社保证明。</p>
磋商报价	<p>1. 报价应按磋商文件要求的格式编制、填写报价内容（可自行增行），未按磋商文件要求编制、填写的响应文件可能被拒绝；</p> <p>2. 本次磋商采用人民币报价；</p> <p>3. 最后磋商报价是履行合同的最终价格，有关本项目实施所涉及</p>

	<p>的一切费用均计入报价。总价不为零，分项报价中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。</p> <p>4. 采购人将以合同形式有偿取得货物、工程和服务，不接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。</p>
磋商小组的组建	<p>磋商小组构成：3 人或以上单数</p> <p>评审专家确定方式：采购人依法组建</p>
成交办法	<p>本次竞争性磋商采用综合评分法，满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的确定成交供应商，详见第五章《评审程序、评审方法和评审标准》。</p>
成交结果公告	<p>成交供应商确定后 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布</p>
签订合同时间	<p>成交通知书发出后 30 日内</p>
履约保证金	<p>不收取</p>
采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	<p>属于工信部【2011】300 号文件规定的软件和信息技术服务业。</p> <p>（备注：现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。）</p>
政府采购优惠政策	<p>1. 根据财政部、发展改革委等部门发布的节能产品政府采购品目清单（财库〔2019〕19 号）且提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，在技术资信评分时给予相应分值。（本项目不适用）</p> <p>2. 根据财政部、生态环境部等部门发布的环境标志产品政府采购品目清单（财库〔2019〕18 号）且提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在技术资信评分时给予相应分值。（本项目不适用）</p> <p>3. 根据财库〔2020〕46 号文件《政府采购促进中小企业发展管理办法》和财库〔2022〕19 号文件《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的要求，对小型和微型企业的价格给予 10%扣除，用扣除后的价格参与评审（需主动提供小微企业声明函，否则不予扣除），对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，评审优惠幅度为 6%。监狱企业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）出具的监狱企业的证明文件视同小微企业，残疾人福利性企业提供《残疾人福利性单位声明函》的视同小微企业，</p>

	<p>同样享受上述优惠扣除。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。（备注：专门面向中小企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策）</p>														
<p>招标代理服务费</p>	<p>本项目招标代理服务费由成交供应商支付，招标代理服务费依据发改价格〔2015〕299号及财库〔2018〕2号规定，参考《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）中服务类招标的收费标准，向成交供应商收取招标代理服务费。</p> <table border="1" data-bbox="635 555 1412 891"> <thead> <tr> <th rowspan="2">中标金额（万元）</th> <th colspan="2">类型</th> </tr> <tr> <th>货物</th> <th>服务</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100万元以下部分</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500万元部分</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000万元部分</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> </tr> </tbody> </table> <p>账户名称：<u>上海元合敏建设工程咨询有限公司</u> 开户银行：<u>上海浦东发展银行松江支行</u> 银行账号：<u>98080078801200006158</u></p>	中标金额（万元）	类型		货物	服务	100万元以下部分	1.5%	1.5%	100-500万元部分	1.1%	0.8%	500-1000万元部分	0.8%	0.45%
中标金额（万元）	类型														
	货物	服务													
100万元以下部分	1.5%	1.5%													
100-500万元部分	1.1%	0.8%													
500-1000万元部分	0.8%	0.45%													
<p>电子投标特别提醒</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本次采购供应商应使用电子签名认证证书（CA 认证证书）并按照上海市政府采购云平台提交响应文件。 2. 供应商自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。供应商在上海市政府采购云平台下载、保存采购文件，采购公告要求供应商在下载采购文件前进行登记的，供应商应当按照采购公告及政采云平台的要求自行登记后下载采购文件。 3. 供应商下载采购文件后，使用上海市政府采购云平台提供的客户端投标工具编制投标文件，并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。 4. 磋商时供应商应派授权代表持有有效的数字证书（CA 证书）在规定的时间内参加磋商会议。 5. 电子投标响应文件由供应商在上海市政府采购云平台加密上传。供应商响应文件上传完毕后，应及时联系招标代理单位予以签收，供应商应充分考虑政采云平台电子响应文件签收过程所需合理操作时间，否则造成未能及时签收，应承担不利结果。 6. 对于供应商操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，采购人及采购代理机构概不负责。 7. 本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任： <ol style="list-style-type: none"> （1）上海市政府采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项 														

	<p>目所产生的影响。</p> <p>(2) 采购人及采购代理机构以外的单位或个人在上海市政府采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>(3) 上海市政府采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>(4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>8. 供应商参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。</p> <p>9. 上海市政府采购云平台帮助电话:95763。</p>
解释	本竞争性磋商文件的解释权属于招标采购单位。

二、供应商须知正文

(一) 总则

竞争性磋商采购方式，是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购货物、工程和服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

1. 适用范围

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 本采购文件适用于该项目的采购邀请、响应文件提交、响应文件开启、资格审查及信用信息查询、磋商、评审、成交供应商确定、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

1.3 磋商文件的解释权属于《竞争性磋商公告》和《供应商须知》前附表中所述的采购人。

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信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）、上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020年11月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021年2月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn/）进行。

2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**竞争性磋商公告**。

2.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**竞争性磋商公告**。

2.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过**竞争性磋商公告**的形式确定。据此，采购人或采购代理机构已发出竞争性磋商公告，供应商应持**竞争性磋商公告**规定的资料领取或购买磋商文件。

2.4 “磋商小组”是指依据《中华人民共和国政府采购法》和财政部《政府采购非招标采购方式管理办法》有关规定组建，依法依规履行其职责和义务的机构。

2.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.6 “工程”是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，详见《政府采购品目分类目录》（财库〔2022〕31号）。

2.8 “磋商响应方”指已报名登记的供应商。

2.9 “报价供应商”指已报名登记并提交响应文件的供应商。

2.10 “语言”响应文件及报价供应商与采购单位之间的与响应文件有关的往来函电和文件均须使用中文。

2.11 “上海市政府采购云平台”系指上海政府采购网的门户网站（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。

2.12 “▲”系指实质性要求条款，“☑”系指适用本项目的要求，“□”系指不适用本项目的要求。

3. 磋商响应方的确定

3.1 通过上海市政府采购网发布的采购公告，潜在供应商登记参加。

4. 服务提供时间和地点要求

4.1 完成时限要求：详见竞争性磋商文件的要求。

4.2 交付地址：详见竞争性磋商文件的要求。

4.3 磋商费用

4.3.1 供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关费用，不论磋商的结果如何，磋商响应方均应自行承担所有与磋商响应有关的全部费用（磋商文件有其他规定除外）。

4.3.2 供应商进行项目踏勘、项目演示、陈述答辩会等所产生的费用，由供应商自行承担。所有与此响应文件一起提交的支持文件和手册将归上海市松江区经济委员会所有。

4.3.3 为便于供应商了解现场环境，供应商根据需要自行前往项目地点对现场及周围环境进行踏勘，或与采购人或代理公司联系，以便获取有关编制响应文件和签署合同所涉及现场的资料。供应商自行承担踏勘现场所发生的费用。

（4）踏勘现场后，采购人将组织召开答疑会澄清供应商提出的问题。

5. 知识产权说明及投标方案专利权说明

5.1 知识产权说明

5.1.1 磋商的工作方案的工作构思和内容，受中华人民共和国相关知识产权法律、法规的保护。

5.1.2 成交供应商应保证采购人不会受到第三方关于侵犯该成交方案权的指控，任何第三

方如果提出侵权指控,成交供应商应与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任以及造成的后果和费用,并赔偿采购人的损失。

5.1.3 采购人在对成交方案进行优化时,在事先征得未成交的供应商书面同意,并按规定支付了使用费后,可以部分采用该未成交的供应商的方案,该未成交的供应商应保证采购人不受到第三方关于侵犯该方案权的指控,任何第三方如果提出侵权指控,该供应商应与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任及造成的后果和费用,并赔偿采购人的损失。

5.2 投标方案专利权说明

5.2.1 投标设计方案的设计构思和内容,受中华人民共和国相关知识产权法律、法规的保护。

5.2.2 中标供应商应保证采购人不受到第三方关于侵犯该设计中标方案知识产权的指控,任何第三方如果提出侵权指控,中标人应与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任以及造成的后果和费用,并赔偿采购人的损失。

5.2.3 采购人在对中标设计方案进行优化时,若在事先征得未中标的供应商书面同意,并按规定支付了使用费后,可以部分采用该未中标的供应商的设计方案,该未中标的供应商应保证采购人不受到第三方关于侵犯该方案设计权的指控,任何第三方如果提出侵权指控,该供应商应与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任及造成的后果和费用,并赔偿采购人的损失。

(二) 采购信息说明

6. 采购信息的内容

6.1 本项目的竞争性磋商文件包括下列文件:

第一章 竞争性磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 政府采购政策

第四章 采购项目需求

第五章 评审程序、评审方法和评审标准

第六章 合同条款

第七章 响应文件格式

6.2 报价供应商应认真审阅竞争性磋商文件中所有的须知、条件、格式、项目、技术要求等。

6.3 报价供应商应认真检查竞争性磋商文件是否完整,若发现缺页或附件不全时,应及时向采购单位提出,以便补齐。

7. 询问、质疑和投诉

7.1 供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

7.2 供应商质疑

7.2.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

7.2.2 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

7.2.2.1 对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算。

7.2.2.2 对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

7.2.2.3 对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

7.2.3 供应商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：

7.2.3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

7.2.3.2 质疑项目的名称、编号；

7.2.3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

7.2.3.4 事实依据；

7.2.3.5 必要的法律依据；

7.2.3.6 提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见上海政府采购网操作须知“质疑投诉”。

7.2.4 对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

7.2.5 采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

7.2.6 询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

7.3 供应商投诉

7.3.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的

时间内作出答复的,可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

7.3.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

7.3.3 供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

7.3.5 以联合体形式参加政府采购活动的,其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见上海政府采购网操作须知“质疑投诉”。

7.3.6 询问、质疑联系方式

项目联系人(询问): 林老师

项目联系方式(询问): 021-33558520-802

质疑联系人: 张老师

质疑联系方式: 021-33558520-805

地址: 上海市松江区乐都路 358 号云间大厦 21 楼

8. 竞争性磋商文件的澄清、修改

8.1 任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的磋商响应方,均应在递交首次响应文件截止时间至少 5 日前,以书面形式通知采购单位,或在磋商过程中向磋商小组提出。

8.2 对在递交首次响应文件截止时间之前收到的澄清要求,采购单位认为不必要进行澄清及/或修改,也不需要进行其它答复的,可以不予答复;采购单位决定对其答复的,将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。如果澄清或修改公告发布时间距磋商截止时间不足 5 天的,则相应延长磋商截止时间。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。

8.3 在递交首次响应文件截止之日前,采购单位或磋商小组均可对发出的竞争性磋商文件以补充文件形式进行必要的澄清或修改,并按照 8.2 款方式将澄清或修改内容通知所有磋商响应方。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的,采购单位应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前,以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商;不足 5 日的,采购单位应当顺延提交首次响应文件截止时间。

8.4 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分。

8.5 采购单位可以视采购具体情况,在竞争性磋商文件要求递交首次响应文件截止时间前,有权决定延长递交磋商文件截止时间,并按照 8.2 款方式将变更时间通知所有磋商响应方。

8.6 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购项目需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内

容，须经采购人代表确认，该实质性变动是磋商文件的有效组成部分，并以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。

8.7 磋商文件澄清、答复、修改、补充的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与磋商文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

（三）响应文件的编制

9. 编制要求

9.1 报价供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性、完整性及有效性，以使其报价对竞争性磋商文件做出实质性响应。

9.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电均使用中文。供应商可以提交其它语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

9.3 响应文件应采用依法认可的书面形式，其他形式的响应文件概不接受。

9.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

10. 磋商响应文件的组成

10.1 “响应文件”由资信及商务文件、技术标书两部份构成：

10.1.1 资信及商务文件（含商务响应文件和有关证明文件）：

10.1.1.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）响应函；
- （2）响应承诺书
- （3）商务响应文件编制综合说明；
- （4）报价一览表（按竞争性磋商文件提供的格式填写）；
- （5）报价及明细表；
- （6）资格条件及符合性要求响应表；
- （7）与评审有关的响应文件主要内容索引表；
- （8）拟投入主要人员简历表；
- （9）供应商声明。

如有需说明的其他事项，写入“商务响应文件编制综合说明”内。

10.1.1.2 相关证明文件由以下部分组成：

- （1）供应商营业执照（或事业单位、社会团体法人证书等证明文件）；
- （2）提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

(3) 法定代表人授权委托书原件及被委托人身份证原件彩色扫描件（法定代表人的授权代表投标时须提供，须加盖公章并经法定代表人签字或盖章）；或法定代表人身份证明书原件及法定代表人身份证原件彩色扫描件（法定代表人投标时须提供，须加盖公章）；

(4) 供应商质量管理体系等方面的认证证书；（如有）

(5) 供应商未被列入“信用中国网”（<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、失信惩戒名单和“中国政府采购网”（<http://www.ccgp.gov.cn/cr/list>）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商查询页面网页截图的彩色扫描件。

(6) 《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》（根据沪财采[2022]11号文要求，供应商应对声明内容的真实性负责，采购人或采购代理机构将通过大数据对供应商财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况进行核查）；

(7) 《中小企业声明函》（原件彩色扫描件），节能环保、监狱企业和福利企业等方面的证明或证书（如果有的话，原件彩色扫描件）；

(8) 供应商认为需要提供的其他荣誉证书、专业能力认证情况等证明；

(9) 其他需要提供的相关证明文件（如有）。

注：根据《关于简化政府采购供应商资格审查有关事项的通知》要求，本市财政部门会同相关部门可通过大数据对供应商财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况进行核查。如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，本市财政部门依法进行处理处罚。

10.1.2 技术文件：

- (1) 项目需求理解；
- (2) 服务方案；
- (3) 重点、难点分析和解决方案；
- (4) 数据管理系统运营优化；
- (5) 项目负责人经验情况；
- (6) 拟派实施团队人员（坐席人员）经验情况；
- (7) 投入本项目团队人员的稳定性承诺；
- (8) 培训机制；
- (9) 后备人员机制；
- (10) 培训考核方案；
- (11) 技术衔接方案；
- (12) 应急支援处理预案及措施；
- (13) 保密方案；

(11) 按照本章需求内容要求提供的其他技术性资料以及供应商需要说明的其他事项。
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。

10.2 电子响应文件上传扫描文件要求

供应商应按照竞争性磋商文件规定提交扫描文件，并按照规定在上海政府采购云平台电子招投标系统上传其所有资料，文件格式参考第七章响应文件有关格式。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。

采购人认为必要时，可以要求供应商提供相关证明文件的原件进行核对，供应商应配合按时提供，否则视作供应商放弃潜在中标资格，并且采购人将对该供应商进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.3 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

10.4 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中对应内容注明。

10.5 根据《政府采购法》第四十二条的规定，供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

10.6 在磋商过程中，因磋商小组实质性变动了采购项目需求，已提交响应文件的供应商，在提交最终轮报价之前，可以视磋商情况自行选择退出磋商。

11. 磋商响应文件的格式、语言及计量

11.1 竞争性磋商文件中凡提供响应文件格式的内容，报价供应商应按提供的格式填写，其余未提供格式的内容由报价供应商自行设计编写。

11.2 响应文件应编排清楚，编制目录，易于阅读和评审。

11.3 磋商响应文件以及磋商响应方与磋商方就有关磋商响应事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签字、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的磋商响应文件视同未提供。

11.4 磋商响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

12. 磋商响应报价

12.1 磋商响应报价应按磋商文件中相关附表格式填报。

12.2 磋商响应最终轮报价是履行合同的最终价格依据，一旦成交，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是投标人的报价让利行为，损失自负。

12.3 报价供应商的最终报价不得超过采购项目预算，采购项目预算见竞争性磋商公告

或本磋商文件的其他具体要求。

12.4 本次投标报价实行市场调节价，供应商自主报价。

13. 响应文件的有效期

13.1 响应文件有效期为从提交响应文件的截止之日起 90 天。**▲供应商的响应文件中承诺的响应文件有效期少于采购文件中载明的响应文件有效期的，响应文件无效。**

13.2 响应文件合格投递后，自响应文件提交截止时间起，在响应文件有效期内有效。

13.3 在原定响应文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知供应商延长响应文件有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件，供应商拒绝延长的，其响应文件无效。

14. 磋商保证金（投标保证金）（本项目不适用）

14.1 供应商应以人民币提交一笔《竞争性磋商文件》规定金额的磋商保证金，作为其投标响应的一部分。供应商应在响应截止期之前将磋商保证金缴纳到上海元合敏建设工程咨询有限公司。

14.2 保证金金额：**0**；

14.3 磋商保证金应采取下列形式：磋商保证金应当采用支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳。供应商须在响应截止时间前出示保证金缴纳证明及复印件并加盖公章。

14.3 响应截止时，凡没有按照上述规定提供磋商保证金或证明资料的投标将被拒绝。

汇款信息如下：

单位全称：上海元合敏建设工程咨询有限公司

开户行：上海浦东发展银行松江支行

账 号：98080078801200006158

注：磋商保证金必须在响应文件递交截止时间前提交。磋商保证金出票人必须与投标人相一致，并在用途栏内注明项目名称或编号及标包。

14.4 开标时，凡没有按照上述规定提供投标保证金或证明资料的投标将被拒绝。

14.5 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内无息退还。

14.6 中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同并提交履约保证金后 5 个工作日内无息退还。

14.7 磋商保证金是为了保护采购人免遭因供应商的行为而蒙受的损失，采购人在因供应商的行为受到损害时可按规定没收供应商的磋商保证金。磋商保证金是为了防止供应商的不当行为，**磋商响应方有下列情形之一的，磋商响应保证金及履约保证金将不予退还：**

14.7.1 磋商响应保证金不予退还的：

(1) 磋商响应方在磋商响应截止时间后撤回磋商响应文件的【因磋商小组实质性变动

了采购项目需求，已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商情况的除外】；

- (2) 磋商响应方在磋商响应过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 成交供应商无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商恶意串通的；
- (5) 其他严重扰乱竞争性磋商活动的。

14.7.2 履约保证金不予退还的：

- (1) 拒绝履行合同义务的；
- (2) 产品质量验收或测试不合格的。

15. 磋商响应文件的编制及签署

15.1 磋商响应方应按本磋商文件规定的格式和顺序编制磋商响应文件并标注页码，磋商响应文件内容不完整、编排混乱导致磋商响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是磋商响应方的责任。

15.2 磋商响应方应按资信及商务文件、技术文件分别以 A4 版面编制相关内容并单独成册，磋商响应文件的封面应注明项目名称、项目编号、供应商名称、日期等内容。

15.3 磋商响应文件须由磋商响应方在规定位置盖章并由法定代表人（单位负责人）或法定代表人（单位负责人）的授权委托人签署，供应商名称应写全称。

15.4 磋商响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人（单位负责人）或授权委托人签字或盖章。磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由磋商响应方负责。

15.5 响应文件按照采购文件第七章格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的响应文件未按照采购文件要求签署、盖章的，其响应文件无效。**

15.6 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应文件提交（上传）截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

15.7 采购文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

16. 响应文件的提交、补充、修改、撤回

16.1 供应商应当在响应文件提交（上传）截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应文件提交（上传）截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应文件提交（上传）截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

16.2 电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应文件提交（上传）截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和

个人不得解密或提取响应文件。

16.3 采购人、采购机构可以视情况延长响应文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与供应商以前在响应文件提交截止时间方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的响应文件提交截止时间。

17. 磋商响应无效的情形

有采购文件第五章 4.2 规定的情形之一的，响应文件无效。

（四）响应文件的开启与信用信息查询

18. 响应文件开启

18.1 采购机构按照采购文件规定的时间通过电子交易平台组织响应文件开启，所有供应商均应当准时在线参加。供应商不足 3 家的，不得开启。

18.2 响应文件开启时，电子交易平台按响应文件开启时间自动提取所有响应文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和采购文件的规定在半小时内完成在线解密。

19. 信用信息查询

19.1 信用信息查询渠道及截止时间：响应文件开启后，采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商接受资格审查时的信用记录。

19.2 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

19.3 信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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的供应商将被拒绝参与政府采购活动。

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

（五）组织竞争性磋商程序

20. 组建磋商小组

20.1 磋商小组成员由采购代理机构按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

20.2 竞争性磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人及以上单数组成，其中评审专家人数不得少于竞争性磋商小组成员总数的 2/3。采购人不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。

达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到招标规模标准的政府采购工程，磋商小组成员应当由 5 人（含）以上单数组成。

21. 组织磋商程序

21.1 采购代理机构将按照竞争性磋商文件规定的时间、地点和程序组织磋商，各磋商专家及相关人员应参加磋商活动并接受核验、签到，无关人员不得进入磋商评审现场。

21.2 核验出席磋商活动现场的磋商小组各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具。

21.3 介绍磋商现场的人员情况，宣布磋商工作纪律，告知磋商人员应当回避情形；组织推选磋商小组组长。

21.4 宣读提交竞争性磋商响应文件的供应商名单，组织磋商小组各位成员签署《上海市政府采购评审专家承诺书》。

21.5 根据需要简要介绍竞争性磋商文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及磋商工作需注意事项等；组织磋商专家尽快知悉和了解所磋商项目的采购项目需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒磋商小组对磋商项目应确定磋商方法和轮次，对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度，对磋商小组提出的有关磋商文件、磋商响应文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

21.6 磋商小组组长组织磋商人员独立评审。磋商小组对拟认定为响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；采购代理机构可协助磋商小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分 30%以上的），磋商小组组长应提醒相关磋商专家进行复核或书面说明理由，磋商专家拒绝说明的，由现场监督员据实记录；磋商专家的磋商、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

21.7 做好磋商现场相关记录，协助磋商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求磋商小组各成员签字确认。

21.8 磋商结束后，采购代理机构应对磋商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定及委托代理合同约定向磋商专家代发评审费，并交还磋商小组及其他现场相关人员的通讯工具。

22. 磋商小组磋商程序

22.1 在磋商专家中推选磋商小组组长。

22.2 磋商小组组长召集成员认真阅读竞争性磋商文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，竞争性磋商响应文件无效情形、评审依据、评审标准等。

22.3 磋商小组组长召集成员讨论确定磋商方法和磋商轮次，按标项与各磋商响应方就

项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素按供应商签到顺序依次分别进行磋商。

22.4 磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对竞争性磋商文件作出实质性响应审查结束后，从符合相应条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商【市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目和政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）不少于 2 家】。

22.5 磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向磋商小组组长提出。经磋商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

22.6 经磋商确定最终采购项目需求和实质性响应的供应商后，磋商小组要求各磋商响应方在规定时间内提交书面最终报价，并对最终报价的合理性进行审核。

22.7 磋商小组根据第五章《评审程序、评审方法和评审标准》对提交最终报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

22.8 根据竞争性磋商文件规定，磋商小组推荐成交候选供应商排序名单。采购人、经其书面授权的采购人代表或经其书面授权的磋商小组按成交候选供应商排名顺序对供应商逐一进行资格审查，直至依法产生合格的成交供应商。

22.9 起草评审报告，所有磋商专家须在评审报告上签字确认。

23. 磋商原则

23.1 磋商小组必须客观、公正、审慎，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与磋商有关的内容；任何单位和个人不得干扰影响磋商的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与磋商响应方接触。

23.2 磋商小组专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊原因不能继续参加磋商工作的，应按规定更换磋商专家，被更换的磋商专家之前所作出的磋商意见不再予以采纳，由更换后的磋商小组专家重新进行磋商。无法及时更换专家的，要立即停止磋商工作、封存磋商资料，并告知供应商重新磋商的时间和地点。

23.3 磋商小组专家对有关磋商文件、磋商响应文件、样品、现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的磋商专家及其意见或理由应予以完整记录，并在磋商过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对磋商文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对供应商而非采购人有利的解释。磋商专家拒绝在磋商报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意磋商结果。

24. 确定成交供应商的原则

24.1 采购结果由采购人确认。采购人未确定成交供应商且在规定时间内不提出异议的，

视为默认。

24.2 采购结果经采购人确认后，上海元合敏建设工程咨询有限公司将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布成交公告，并向成交方签发《中标（成交）通知书》。

24.3 成交结果公告内容包括采购人及其委托的采购机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、资格审查情况、符合性审查情况、未成交情况说明、成交结果公告期限以及评审专家名单、评分情况。

24.4 公告期限为 1 个工作日。

（六）合同的签订和履行

25. 合同的签订

25.1 成交供应商在收到成交通知书 30 天内，须与采购单位按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。成交供应商不得在收到成交通知书后，再与采购单位、采购人达成背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的其它协议或类似约定。

25.2 拟签订合同条款详见第六章 合同条款。

25.3 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

25.4 成交供应商拖延、拒签合同的，将被扣罚磋商响应保证金并取消成交资格。

26. 合同的履行

采购项目完成后，应通知采购人对采购项目进行现场验收。采购人依据合同规定及时支付成交供应商的货款，采购人在合同期内按合同要求对成交供应商的履约情况进行监督、检查。

（七）电子交易活动的中止

27. 电子交易活动的中止

采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

27.1 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4 病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正

性的，应当重新采购。

（八）验收

28. 验收

28.1 采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

28.2 采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

28.3 严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

28.4 验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

第三章 政府采购政策

1. 采购本国生产的货物、工程和服务

本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

2. 支持绿色发展

2.1 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。供应商须按采购文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，供应商未按采购文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，响应文件无效。**

2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入采购文件和合同。

2.3 为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。

3. 支持中小企业发展

3.1 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。

3.2 在政府采购活动中，供应商提供的工程符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物和服务项目，以及预留份额政府采购货物和服务项目中的非预留部分标项，当拟提供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供中小企业声明函）时，将给予 10% 的价格扣除；当两家以上投标人组成联合体参

加投标且“联合体协议书”表明小型和微型企业提供的产品（或服务）的占比以上 30%时，将给予 6%的价格扣除。对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购工程项目，以及预留份额政府采购工程项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的最后报价给予 5%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购工程项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 2%的扣除，用扣除后的价格参加评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；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。上述扣除后的价格作为评标价参加评审。

3.4 符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.5 符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的监狱企业并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证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.6 可享受中小企业扶持政策的供应商应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》，供应商提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.7 中小企业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。

第四章 项目需求

1. 项目概况

1.1 项目名称：优化中小企业税费咨询服务专项

1.2 采购内容：优化中小企业税费咨询服务专项，优化中小企业税费咨询服务专项，按照相关标准规范管理和运营服务企税费政策咨询热线，保障纳税缴费热线常态化运行，受理咨询来电，提供咨询服务，引导投诉举报，更好服务纳税人缴费人，优化营商环境。具体详见竞争性磋商文件项目需求。

1.3 项目预算及投标最高限价：本项目的采购预算为 396 万元，供应商的投标报价不得超过上述预算金额，否则作否决投标处理。

1.4 合同履行期限：自合同签订之日起十二个月。

2. 项目背景

为提高松江区 12366 纳税缴费服务热线工作质效，进一步提升松江区域营商环境和政务服务满意度，现需第三方提供税收政策咨询、涉税事项指引、意见建议收集等专项服务，高质量完成纳税人缴费人在各平台提出的涉税咨询解答、办税流程操作指引等工作。

3. 服务内容及标准

3.1 服务内容

3.1.1 工作内容

按照相关标准规范保障松江区 12366 税费服务热线常态化运行，受理纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人(以下统称“纳税人”来电，为纳税人提供纳税(缴费)咨询服务，负责解答纳税人关于国家税收法律、行政法规、纳税缴费流程以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报。具体包括：

(1) 受理纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人(以下统称“纳税人”)来电、网络等各类平台咨询，为纳税人提供纳税(缴费)咨询服务。

(2) 负责解答纳税人关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题；负责受理市级 12366 呼叫转移的涉及本局业务的咨询；负责接听记录有关涉税举报以及投诉监督的来电，按规定程序流转；为纳税人办理涉税事项提供引导服务；接听记录纳税人的意见和建议，按规定程序流转。

(3) 严格遵守保密规定，不得私自摘抄、复制知识库系统的内容带离工作区域，在业务系统中查询到的征管信息，必须严加保密，不得泄露给其他人员。

(4) 参加各项业务学习和培训，及时掌握最新的税收政策，定期参加考试并达到考核标准，提高综合服务水平。

(5) 承担各类新增纳税服务平台的咨询业务支持等。

3.1.2 服务时间

法定工作日上午 8:30 至下午 17:00, 如需提供延时服务按照采购人具体工作布置落实。

3.1.3 服务地点

上海市松江区。

3.1.4 服务团队需求

3.1.4.1 提供至少 30 个坐席岗位接线服务, 从事热线工作的服务人员均具备独立接线能力。

3.1.4.2 客服人员应具备较强的业务能力, 熟悉系统操作, 具备良好的心理素质、表达能力、理解能力、计算机操作能力等, 有财务税法类相关从业经验者优先。

3.1.4.3 在合同期间如遇坐席人员因不可抗拒因素缺勤, 服务供应商应启动后备人员和专业的应急方案。在应急事件发生期间, 服务水平可能受到不同程度的影响, 但服务供应商有责任尽可能将影响降到最低, 争取达到税务部门基本要求。需具备完善的内部管理机制及标准、人员考核标准, 避免人员的频繁变更, 持续提供高水准的客服服务。

3.1.4.4 根据税务部门需求提供相关常规日报、周报及月报。双方需保持畅通的沟通渠道, 按时召开会议, 包括:

(1) 项目组每月例会: 服务供应商项目组长召集全体服务成员, 并邀请税务部门代表参加, 总结月度的工作情况, 分析运营业绩, 并由税务部门代表讲解业务变化及相关要求;

(2) 年度业务回顾: 服务供应商项目经理组织, 采购方和供应商管理人员共同参与会议。全面回顾全年的合同执行情况, 根据实际情况提出相应调整计划。

3.1.4.5 服务供应商应对新坐席人员进行业务培训, 确保坐席人员掌握必备的业务技能, 并组织坐席人员参与定期组织的业务考试。

3.1.5 服务要求及考核标准

3.1.5.1 服务质量要求

服务需符合 GB/T33358-2016 政府热线服务规范、GB/T33357-2016 政府热线服务评价等国家及行业相关标准。

质量属性	质量属性描述
公正性	很高, 如实记录用户反馈及评价。
可靠性	很高, 提供详细的通话及沟通痕迹, 绩效报告应无差错, 可信赖。根据知识库内容作答, 或根据口径作答, 内容无差错。
专业化	很高, 具备专业的服务态度, 如文明用语、规范用语, 提供热情、耐心的解答。
高效性	很高, 应在系统提示来电 5 秒内或者响铃 3 声内接听电话, 无法当场办理的事项, 应在 30min 内完成转办, 当日接通率、流失率等指标应满足采购方实际需求, 保障服务的有效性。

3.1.5.2 12366 纳税缴费服务热线咨询平台运营服务要求

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	考核排名	热线咨询人员业务能力考试排名,市局日常监测中的排名	排名前 9 位 (含)
	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量	> 97%
3	转人工等待时长	转人工请求到座席接听的平均时长	< 20 秒
4	工单生成率	人工语音(网络)服务热线工单生成量/人工语音(网络)服务总量	< 2%
5	纳税人满意率	(非常满意+满意)/人工语音(网络)服务即时评价数量	> 99%
6	解答准确率	业务解答准确(无严重错误)样本量/业务质检样本总量	> 95%
7	服务达标情况	市局抽测错误;被税务总局、市委市政府、市局及其他相关单位通报,造成不良影响;产生负面舆情、涉税服务投诉、信访等的数量	未出现此类情况
8	坐席培训覆盖率	按时完成坐席培训人数/坐席总人数	参训率达到 100%

3.1.5.3 12366 纳税缴费服务热线征纳互动平台运营服务

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	个税征纳互动平台答复逾期情况	个税征纳互动需在五个工作日内答复办结	不产生逾期情况
2	征纳互动平台纳税人满意度	回复满意数/征纳互动总回复数量	>98%
3	征纳互动解答准确率	出现抽测错误、答复错误,产生负面舆情的条数	未出现此类情况

畅通率、咨询解答准确率须达到全市前七,每月属实差评数不得大于 1 条,培训覆盖率须达到 100%,业务测试综合参与情况须达到全市前 53%,并达到上述表格中的各项指标要求。团队需定期向采购人汇报相关指标完成情况。

上述运营服务要求将根据市税务局对区税务局的考核要求进行动态调整。

3.1.5.4 网络与信息安全规范标准

本项目服务人员必须遵守税务局网络安全要求,服务人员使用的电脑、设备等需满足网络安全规范要求,方可接入税务内网,具体要求如下:

- (1) 建立网络安全保密管理规章制度,确保不泄露税务部门及纳税人信息。
- (2) 与员工签订涉税数据安全保密协议,定期开展网络安全培训,养成良好的网络安全习惯。
- (3) 内外网络必须物理隔离,设备部署符合市局安全域管理规定,确定一名网络及安全管理人负责日常管理运维。
- (4) 内网电脑要与互联网物理隔离,与区局内部网络通过安全设备进行连接,禁止违

规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质。

(5) 工作人员电脑访问的内外网资源必须报安全管理部门申请开通。

(6) 工作人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于 8 位。

(7) 工作人员在日常工作过程中应遵守税务局终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

(8) 网络安全培训。确定一名网络及安全管理人员负责日常管理运维。对本项目服务人员定期开展针对性全员教育培训，持续增强网络安全意识；定期排查账号日常保管维护情况，督促养成定期修改密码习惯；定期自查本项目服务人员制度落实和重点岗位、重点人员相关情况，强化内部风险管理。发生网络安全事件应第一时间报送 12366 部门负责人。本项目服务人员应具备网络安全意识和基础的办公设备管理能力，对因自身操作或理解问题而造成的网络或设备状态异常进而对被服务单位及供应商自身工作考核产生的影响，均由供应商自行负责。

(9) 数据安全。建立网络和数据安全保密管理规章制度，与员工签订涉税数据安全保密协议，确保不泄露税务部门及纳税人数据。

(10) 其他。工作人员在日常工作过程中应遵守税务部门终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

3.1.5.5 考核验收情况

(1) 以上考核标准参考市局要求，如市局相关要求发生变化，具体考核标准随之调整。

(2) 12366 服务质效按照考核标准以及税务局通报数据进行综合考评。

4. 软硬件设备保障要求

4.1 确保在热线运营期间相关硬件设备、应用系统不发生人为因素所导致的重大紧急故障或应用系统数据丢失。

4.2 在非人员因素情况下出现的硬件设备、应用系统重大紧急故障，及时响应并协助配合上级部门在规定时间内解决处理，恢复系统正常运行。

4.3 对在工作期间出现的设备破损、网络卡顿等问题及时更换备附件或排查解决故障，保障热线正常运行。

5. 保密要求

5.1 本项目服务人员必须遵守税务部门网络安全要求，服务人员使用的电脑、设备等需满足网络安全规范要求，方可接入税务内网；服务人员在日常工作过程中应遵守税务部门终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

5.2 供应商及服务人员从税务部门收到的信息、数据及相关资料，以及基于提供服务所收到的信息均为保密信息（包括但不限于工作秘密和商业秘密等各类信息），未经税务部门同意，不得泄露任何信息。

5.3 保密义务在本项目的服务期终止后仍将继续生效。

6. 其他要求

6.1 供应商应按照采购方要求统一培训、管理一线坐席人员，采购方有权对供应商提供服务的主要管理人员进行必要面试，根据管理人员的专业能力或综合能力，以及其背景和经历是否符合本项目服务要求，而决定接受或拒绝该人员。在项目服务期间，对于违反相关工作规范的供应商服务人员，采购方有权要求更换，供应商应当在自采购方提出更换要求之日起十个工作日内更换该人员，产生的费用由供应商承担。

6.2 供应商应承诺本项目人员不得复用于其他项目。该服务项目不得再转包或分包第三方承接。在项目实施过程中，供应商应与采购方加强沟通协商，确保项目外包前后衔接有序，坐席队伍稳定，首次承包及以后续包时，应确保上一年度坐席团队人员保持一定比例稳定不变，避免影响接线标准和质量。如合同期间坐席人员因不可控因素缺勤，供应商应提供应急方案和后备人员。

6.3 本项目服务期内，如果 12366 业务职能进行拓展，供应商需及时按照采购方的要求调整工作内容及相关管理措施，适应业务变化，确保各项工作达到采购方规定标准。

6.4 因业务量增长需要，经双方协定并按照流程上报审批同意后，可参照合同采购标准追加坐席席位及服务金额。

6.5 目前 12366 热线相关工作处于正常运行中，本次成交供应商须做好以下衔接工作：

6.5.1 运行衔接。本次成交供应商必须确保做好所有前期准备工作，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，不得出现服务中断，服务暂停以及服务质效下降等情况。

6.5.2 制度衔接。本次成交供应商应建立和完善各项管理制度规范，并与热线原制度规范做好衔接，确保热线团队内部管理的稳定性和延续性。

6.5.3 技术衔接。本次成交供应商应及时做好技术衔接，确保各类线路、网络、设备转换顺利，确保热线相关设备设施调整期间保持正常运行状态，且在后续服务期内的运行中不出现明显技术障碍。

6.5.4 业务衔接。本次成交供应商应确保承接原服务商未完成的各项业务工作，与原服务商做好沟通协调，妥善处理遗留问题，不得影响税务部门纳税服务质量和对外形象。

6.5.5 其他说明

(1) 在服务期内如相关标准更新，以最新标准为准。

(2) 成交供应商应按配置标准提供电脑、话机等相关设备，并自行负责设备维护。

7. 付款方式

7.1 合同签订后支付合同金额的 20%；

7.2 服务期内每三个月为一个考核周期，每个考核周期的费用均为合同金额的 20%。采购人在考核周期终了的次月完成考核，并根据考核结果向供应商支付当期费用，考核不达标的，采购人扣减当期费用的 1%-10%后支付。

第五章 评审程序、评审方法和评审标准

一、评审方法

1. **本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

二、评审程序

2.1 **资格审查和符合性审查。**磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对供应商的资格条件进行审查。供应商未按照采购文件要求提供与资格条件相关的有效资格证明材料的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求，其响应文件无效。对符合资格的供应商，磋商小组应当对其进行符合性审查，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。不满足采购文件的实质性要求的，响应文件无效。

资格审查及符合性审查要求详见第六章《资格条件及符合性要求响应表》。

2.2 **磋商。**磋商小组将对确定为实质性响应本采购文件的响应文件进行详细评价和比较，主要就商务报价、资信、服务方案内容、服务承诺等磋商小组认为与本次采购有关的因素与符合性审查合格的供应商逐一进行磋商。

2.2.1 供应商逐家回答磋商小组的提问；**逐家磋商一次为一个轮次，磋商轮次根据实际情况进行（本项目磋商轮次为二轮报价即为最终报价）。**

2.2.2 供应商应按磋商小组通知的时间做出书面承诺或回复并在线提交，承诺或回复的内容须由供应商法定代表人或授权代表签署，并作为响应文件的补充部分。

2.3 最后报价

2.3.1 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有符合性审查合格的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

2.3.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

2.3.3 符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形及财库（2015）124 号文件规定情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

2.3.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

2.4 **综合评分。**经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，磋商小组应当按照采购文件中规定的评审标准，对符合性审查合格的响应文件进行综合评分。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

2.5 **汇总商务技术得分。**磋商小组各成员应当独立对每个供应商的商务和技术文件进行

评价，并汇总商务技术得分情况。

2.6 报价评审。

2.6.1 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.6.1.1 响应文件中开标一览表（报价一览表）内容与报价明细表相应内容不一致的，以开标一览表（报价一览表）为准；

2.6.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

2.6.1.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价一览表）的总价为准，并修改单价。

2.6.1.4 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。

2.6.1.5 同时出现两种以上不一致的，按照 2.6.1 规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力。若供应商不接受修正后的响应报价，则其响应无效。

2.6.2 响应文件出现不是唯一的、有选择性最后报价的，响应文件无效。

2.6.3 最后报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的，响应文件无效。

2.6.4 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物和服务项目，以及预留份额政府采购货物和服务项目中的非预留部分标项，当拟提供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供中小企业声明函）时，将给予 10% 的价格扣除；当两家以上投标人组成联合体参加投标且“联合体协议书”表明小型和微型企业提供的产品（或服务）的占比以上 30% 时，将给予 6% 的价格扣除。对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购工程项目，以及预留份额政府采购工程项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的最后报价给予 5% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购工程项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 2% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；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。上述扣除后的价格作为评标价参加评审。

2.7 排序与推荐。评审结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。得分且最后报价相同的并列。响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选供应商。

多家供应商提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交候选供应商推荐资格；评审得分相同

的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选供应商。

2.8 编写评审报告。磋商小组根据全体评审成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

三、评审标准

3. 评审标准：

序号	评审因素	类型	权重 分值	评审标准
1	投标报价	客观分	15	满足磋商文件要求且最终报价最低的评标价作为评标基准价，其得分为满分 15 分；其他供应商的价格分按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标最后报价}) * 15$ （计算得分保留小数点后 2 位） 因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。
2	项目需求理解	主观分	9	根据供应商对项目背景、采购内容及服务要求等内容理解分析是否全面、准确、详细等进行打分。 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 7-9 分； 对项目需求理解较为全面、阐述的内容能有较为针对性的思考和分析，得 4-6 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容能符合项目基本要求，得 1-3 分； 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	服务方案	主观分	5	针对本项目的整体服务方案（包括但不限于服务内容、承诺、响应时间等），有利于采购标的实现及合同履行，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 4-5 分；方案比较内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2-3 分；方案内容简单、不够完善的，得 1 分；方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
4		主观分	5	呼入及呼出业务服务方案，方案与采购需求符合程度，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履行；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 4-5 分；方案比较内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2-3 分；方案内容简单、不够完善的，得 1 分；方案

				内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
5		主观分	5	服务质量保障实施方案，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履行，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 4-5 分；方案比较内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 2-3 分；方案内容简单、不够完善的，得 1 分；方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
6	重点、难点分析和解决方案	主观分	6	对本项目重难点问题分析以及解决对策措施方案，方案与采购需求符合程度，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履行； 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得 5-6 分； 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 3-4 分； 方案内容简单、不够完善的，得 1-2 分； 方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
7	数据管理系统运营优化	主观分	5	业务数据管理分析处理方案、优化响应方案，内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得 4-5 分；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 2-3 分；方案内容简单、不够完善的，得 1 分；方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
8	项目负责人经验情况	客观分	5	拟派项目负责人具有类似项目的管理经验情况： 具有相关经验 5 年及以上得 5 分； 具有相关经验 4 年及以上但不满 5 年的得 4 分； 具有相关经验 3 年及以上但不满 4 年的得 3 分； 具有相关经验 2 年及以上但不满 3 年的得 2 分； 具有相关经验 1 年及以上但不满 2 年的得 1 分。 需提供能证明该人员管理经验的相关材料，包括合同复印件；或提供甲方开具的用户证明等。
9	拟派实施团队人员（坐席人员）经验情况	客观分	6	拟派坐席人员中，具有超过两年（含两年）类似项目从业经验的人员数量与项目中坐席岗位数的比例（以下简称人员数量比） $\geq 50\%$ 的，得 6 分； $50\% > \text{人员数量比} \geq 40\%$ 的，得 5 分； $40\% > \text{人员数量比} \geq 30\%$ 的，得 4 分； $30\% > \text{人员数量比} \geq 20\%$ 的，得 3 分； $20\% > \text{人员数量比} \geq 10\%$ 的，得 2 分；

				需提供能证明该人员项目经验的相关材料，包括合同复印件；或提供甲方开具的用户证明等。
10	投入本项目团队人员的稳定性承诺	客观分	5	投入本项目团队人员的稳定性承诺（5分） 稳定性承诺达到95%及以上的，得5分； 稳定性承诺达到高于90%，未达到95%的，得3分； 稳定性承诺达到高于85%，未达到90%的，得1分； 需提供有效的团队人员稳定性承诺，承诺内容清晰明确，否则不得分。
11	培训机制	主观分	6	对国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管相关内容培训、考核机制的响应情况是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定培训方案，很好的满足需求，得5-6分； 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3-4分； 方案内容简单、不够完善的，得1-2分； 方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。
12	后备人员机制	客观分	1	承诺有充分的后备人员能确保在整个服务期内服务正常进行的得1分。 未提供有效承诺不得分。
13	培训考核方案	主观分	3	针对项目人员的招聘录用、培训、考核及奖惩方案，专业、全面、针对采购需求及实际特点、有利于采购标的的实现及合同履行情况进行评分。
14	技术衔接方案	主观分	6	根据供应商提供的技术衔接方案是否能确保各类线路、网络、设备转换顺利，热线相关设备设施调整期间是否能保持正常的运行状态等进行打分。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得5-6分； 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3-4分； 方案内容简单、不够完善的，得1-2分； 方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得0分。
15	应急支援处理预案及措施	主观分	10	根据供应商针对本项目可能发生的突发情况（如遇电话激增等）拟定的应急预案及处理措施进行综合打分。 应急预案措施完善充分、应急有效且快速得9-10分； 应急预案措施较完善、应急快速的得7-8分

				应急预案措施较完整、应急基本可行的得 4-6 分； 应急预案措施简单、应急慢得 1-3 分。 不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
16	保密方案	主观分	5	根据方案中关于提供的相关服务是否严格落实保密要求等工作内容的响应情况是否完整、详细、具有可操作性等进行打分。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，得 4-5 分； 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 2-3 分； 方案内容简单、不够完善的，得 1 分； 方案内容不完整、不能满足采购项目需求、不可行的，以及未提供方案的，得 0 分。
17	业绩	客观分	3	供应商近三年（合同签订时间自 2022 年 1 月 1 日起至今）承接的类似税费咨询服务项目业绩情况，每提供一项得 1 分，最多得 3 分。需提供合同的复印件，合同中所有材料的签字、盖章及日期内容须完整。未按要求提供完整证明材料的，不予得分。

四、评审中的其他事项

4.1 供应商澄清、说明或者补正。对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要供应商作出必要的澄清、说明或者补正的，磋商小组和供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.2 响应文件无效。有下列情形之一的，响应文件无效：

4.2.1 供应商不具备采购文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格文件的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求）；

4.2.2 响应文件未按照采购文件要求签署、盖章的；

4.2.3 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，供应商未按采购文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5 响应文件中承诺的响应文件有效期少于采购文件中载明的响应文件有效期的；

4.2.6 响应文件出现不是唯一的、有选择性最后报价的；

4.2.7 最后报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

4.2.8 报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.9 供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10 供应商提供虚假材料响应的；

4.2.11 供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为、损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；

4.2.12 供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应文件无效；

4.2.13 响应文件不满足采购文件的其它实质性要求的；

4.2.14 法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

5. 废标。根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1 符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足 3 家的（符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形及财库（2015）124 号文件规定情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家）；

5.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

6. 重新开展采购。有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响成交结果的，依照下列规定处理：

6.1 未确定成交供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

6.2 已确定成交供应商但尚未签订政府采购合同的，成交结果无效，从合格的成交候选供应商中另行确定成交供应商；没有合格的成交候选供应商的，重新开展政府采购活动。

6.3 政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的成交候选供应商中另行确定成交供应商；没有合格的成交候选供应商的，重新开展政府采购活动。

6.4 政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

6.5 政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响成交结果或者依法被认定为成交无效的，依照 6.1-6.4 规定处理。

第六章 拟签订合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

([合同中心-供应商法人性别])

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见磋商文件和磋商响应文件。

2. 合同价格、服务地点和合同履行期限

2.1 合同价格

本合同价格为 [合同中心-合同总价] 整（合同总价大写： [合同中心-合同总价大写]）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：上海市松江区。

2.3 合同履行期限

本服务的合同履行期限： [合同中心-合同有效期]

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。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合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市相关规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在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。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照磋商文件要求支付。

7.2.1 合同签订后支付合同金额的 20%；

7.2.2 服务期内每三个月为一个考核周期，每个考核周期的费用均为合同金额的 20%。采购人在考核周期终了的次月完成考核，并根据考核结果向乙方支付当期费用，考核不达标的，甲方扣减当期费用的 1%-10%后支付。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的合同履行期限内为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有服务，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在合同履行期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项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（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 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。

13.2 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、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 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。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

本项目无履约保证金。

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约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期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 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》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字或盖章后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：

竞争性磋商文件、响应文件、相关附件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22.1 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第七章 响应文件格式

供应商提交响应文件须知

1. 供应商应按照本章格式内容填写、编制响应文件，本章未给出格式文件的，由供应商自行设计编写。混乱的编排导致响应文件被误读或查找不到，后果由供应商承担。
2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
3. 本资格声明的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。
4. 供应商提交的材料将被保密保存，但不退还。
5. 本项目全流程在上海政府采购网电子平台进行采购活动，所有有关采购活动均应在网上操作进行，本采购文件的规定与电子平台不一致的，以招投标系统网上显示为准。

1.响应函

致：_____（采购人名称）

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及采购文件，_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交响应文件。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1. 我单位总价为：_____（人民币·元）；

2. 遵守竞争性磋商文件的各项条款及一切有关规定；

3. 向贵方提供所有与磋商有关的真实有效的数据、情况和技术资料；

4. 我方已详细研究了全部竞争性磋商文件，包括竞争性磋商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竞争性磋商文件的各项规定和要求，对竞争性磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

5. 磋商有效期为自响应截止之日起_____日。

6. 如我方成交，响应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，我方将按竞争性磋商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。

7. 如果我方有竞争性磋商文件规定的不予退还磋商保证金的任何行为，我方的磋商保证金可被贵方没收。

8. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。

9. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。

10. 我方已充分考虑到投标期间网上会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的磋商内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。

11. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统响应时的报价记录表内容为准。我方授权代表将对报价记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。

12. 为便于贵方公正、择优地确定成交人及其货物和服务，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响应文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方不是采购人的附属机构。

（3）我方近期有关投标型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：

(4) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(5) 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：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

供应商代表联系电话：_____

供应商代表姓名（签字）：_____

供应商（盖章）：_____

日期：_____

注：除可填报项目外，对本响应函的任何修改将被视为非实质性响应响应，从而导致该响应被拒绝。

2.响应承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加_____（项目名称）_____项目的竞争性磋商。

1. 不提供有违真实的材料。
2. 不与采购人、其他供应商或者招标代理机构串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。
3. 不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。
4. 不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。
5. 不进行缺乏事实根据或者法律依据的投诉。
6. 不在投标中哄抬价格或恶意压价。
7. 中标或成交后，不进行转包。
8. 采购文件允许分包的情况下，经采购人同意分包的，我单位将加强对分包和劳务分包管理，对所分包非主体项目的安全、质量和进度承担责任，不拖欠农民工工资，按时将分包合同报采购人备案。
9. 依法缴纳税收和社会保障资金，近三年内没有重大违法记录。
10. 对所填报的中小企业声明及企业性质的真实性负责。
11. 我单位为_____（选填：独立或联合体）投标，若为联合体投标的，双方对本项目承担连带责任。
12. 与我单位法定代表为同一人，或与我单位存在控股、管理单位的其他单位，不再参加本次项目同一包件的投标，否则我单位及与单位存在此类关系的单位的投标均无效。
13. 本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。
14. 其他承诺：_____

供应商（盖章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

被授权人手机：_____

日期：_____年____月____日

3.法定代表人证明书

供 应 商： _____

单位性质： _____

地 址： _____

成立时间： _____年_____月_____日

经营期限： _____

姓 名： _____性 别： _____

年 龄： _____职 务： _____

系 _____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商： _____（单位公章）

法定代表人（签字或盖章）： _____

日期： _____年_____月_____日

法定代表人身份证复印件：

4.法定代表人授权委托书

_____（采购人名称）：

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改_____（项目名称）_____（项目编号）投标响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

授权期限：_____年___月___日至_____年___月___日（一般授权日期为一段时间）

代理人无转委托权。

供 应 商：_____（单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

日 期：_____年_____月_____日

法定代表委托代理人身份证复印件：

--

5.报价一览表

项目名称：优化中小企业税费咨询服务专项

项目编号：

优化中小企业税费咨询服务专项包 1

项目名称	服务期	是否接受本项目采购 文件项目概况及招标 需求的所有内容	投标报价(总价、元)

注：1. 填写上表时不得改变表格的形式。

2. 若本表与响应文件格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

供应商全称（公章）： _____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）： _____

日期： ____年__月__日

6.报价组成明细表

项目名称：优化中小企业税费咨询服务专项

项目编号：

格式自拟。

说明：1. 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2. 供应商应按照《项目概况及项目招标需求》和《供应商须知》的要求报价。

3. 供应商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. 分项目明细报价合计应与报价一览表报价相等。

供应商全称（公章）： _____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）： _____

日期： ____年__月__日

7. 供应商资格声明

1. 名称及基本情况：

(1) 供应商全称： _____

(2) 地址： _____ 邮编： _____

电话： _____ 传真： _____

(3) 成立和/或注册日期： _____

(4) 公司性质： _____

(5) 法定代表人（单位负责人）： _____

(6) 职员人数： _____

(7) 专业技术人员人数： _____

(7) 注册资本： _____

(8) 实收资本： _____

(9) 近一年资产负债表： _____

<1> 固定资产：

原值： _____

净值： _____

<2> 流动资金： _____

<3> 长期负债： _____

<4> 短期负债： _____

2. 与提供所采购服务有关的情况：

(1) 提供此类服务的经验（包括年限、业绩等）：

(4) 在上海地区分支机构或合作机构的情况（可另行附表）：

机构名称和地址	主要服务范围	服务人员数
_____	_____	_____

3. 供应商认为需要声明的其他情况： _____

兹证明上述声明是真实的、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

供应商全称（公章）： _____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）： _____

日期： _____年____月____日

8.资格条件响应表格式

项目名称：

项目编号：

序号	项目内容	具体条件说明	响应检查项 (响应内容说明 (是/否))	详细内容所对 应响应文件名 称及页次
1	基本资格要求	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： (1) 提供有效的营业执照（或事业单位、社会团体法人证书等证明文件）； (2) 提供有效的参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 (3) 提供有效的财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明。 2. 根据《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》（沪财发〔2024〕1号）已登记的供应商。 3. 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。		
2	联合投标	不允许联合投标。		
3	落实政府采购政策需满足的资格要求	本项目非专门面向中小企业采购		
4	特定资格要求	无		
5	关联关系	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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动，相关投标均无效。		

供应商全称（公章）： _____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）： _____

日期： _____年____月____日

9.符合性条件响应表格式

项目名称:

项目编号:

序号	要求说明	审查要求	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及页次
1	投标文件内容、密封、签署等要求	<p>(1) 投标文件中按竞争性磋商文件的要求填写并提交了响应函、响应承诺书、报价一览表、资格条件响应表、符合性条件响应表,表述内容清晰无歧义。</p> <p>(2) 投标文件中的签字盖章须按竞争性磋商文件第七章所提供的格式要求清晰完整并真实有效;在要求授权代表签字处须由授权代表亲笔签名,在要求法定代表人签字或盖章处须由法定代表人亲笔签名或盖法定代表人章,在要求项目负责人签字或盖章处须由项目负责人亲笔签名或盖章。投标文件盖章处仅认可单位公章,其他章(如投标专用章、部门章等)则无效。</p> <p>(3) 在投标文件需由法定代表人委托授权代表签字(或盖章)时,应按照竞争性磋商文件规定的格式提供法定代表人授权委托书;若投标文件由法定代表人亲自提交并签字(或盖章),则无需提供授权委托书。</p>		
2	响应有效期	符合竞争性磋商文件规定:不少于 90 天。		
3	法定代表人身份证明、法定代表人授权书	<p>1. 若投标文件仅由法定代表人签字或者盖章,需提供“法定代表人身份证明”。</p> <p>2. 当投标文件由被授权代表签字或者盖章时,则需提供“法定代表人身份证明”、“法定代表人授权书”以及被授权人近三个月任意一个月的社保证明。</p>		
4	响应报价	<p>1. 不允许进行选择报价,投标报价应是唯一,并符合竞争性磋商文件要求。</p> <p>2. 不允许进行可变的或者附有条件的响应报价。</p> <p>3. 投标报价不得超出竞争性磋商文件标明的最高限价。</p> <p>4. 当评标委员会判定某供应商的报价明显低于其他已通过符合性审查的供应商报价,且该情况有可能影响产品质量或者不能诚信履约,评标委员会将会要求该供应商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;若供应商无法有效证实其报价具备合理性,评标委员会将认定该供应商投标无效。</p> <p>5. 投标报价无因缺项漏项导致的重大偏差。</p>		
5	合同履行期限	自合同签订之日起十二个月		

序号	要求说明	审查要求	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及页次
6	实质性要求的其它条件	1. 供应商未接受竞争性磋商文件规定的风险划分原则，或者提出新的风险划分办法； 2. 供应商未增加招标人的责任范围，或者减少供应商义务； 3. 供应商未提出不同的项目验收、计量、支付办法； 4. 供应商未对合同纠纷、事故处理办法提出异议； 5. 供应商未对合同条款出现重要保留。 6. 不得有竞争性磋商文件第五章第 4.2 条所述的“响应文件无效的情形”。		
7	公平竞争和诚实信用	供应商在参与投标的全过程中，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；未在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动。		

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年___月___日

10.与评审有关的响应文件主要内容索引表

项目名称:

项目编号:

序号	内容	页码范围	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
.....			

说明：上述具体要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

11.人员配置情况表

本项目配置人员一览表

姓名	性别	出生年月	文化程度	职称/职务	从事专业	从业年限

注：后附拟投入本项目的专业及管理人员的相关证书及相关证明材料。

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

13.联合体协议书（如允许）

_____（所有成员单位名称）自愿组成联合体，共同参加_____（项目名称）项目竞争性磋商。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. _____（某成员单位名称）为牵头人。

2. 联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本招标项目（竞争性磋商项目）投标文件（响应文件）编制和合同谈判活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，处理与之有关的一切事务，并负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3. 联合体将严格按照磋商文件的各项要求，递交投标（响应）文件，履行合同，并对外承担连带责任。

4. 联合体牵头人代表联合体签署投标（响应）文件，联合体牵头人的所有承诺均认为代表了联合体各成员。

5. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____（牵头人名称）承担专业工程；_____（成员一名称）承担_____专业工程；_____（成员二名称）承担专业工程……

6. 投标工作和联合体在中标后工程实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

7. 本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

8. 本协议书一式份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称：_____（盖单位章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字）

成员一名称：_____（盖单位章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字）

成员二名称：_____（盖单位章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字）

_____年_____月_____日

14.类似业绩一览表

项目名称:

项目编号:

序号	合同名称	合同金额	签约日期	项目地点	联系人	联系方式
...						

注：1.此表不提供或者未提供相关证明材料复印件视为无证明材料。

2.此表仅提供了格式，表格不够可自行增加。

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

15.中小企业声明函（服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)的规定,本公司(联合体)参加上海市松江区经济委员会(单位名称)的优化中小企业税费咨询服务专项(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. 优化中小企业税费咨询服务专项(标的名称),属于软件和信息技术服务业(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员 人,营业收入为 万元,资产总额为 万元,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,将依法承担相应的责任。

供应商(单位公章):

日期: _____年____月____日

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

2. 中型企业、小型企业、微型企业等 3 种企业类型,结合以上数据,依据《中小企业划型标准规定》(工信部联企业(2011)300号)确定: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。

3. 供应商提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的,中小企业声明函无效,不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的,属于提供虚假材料谋取中标、成交的,依法承担法律责任。

16.残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

17.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（单位公章）：

日 期：_____年____月____日

18.商务响应表

项目编号：_____

项目名称：_____

项目	磋商文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
服务期及地点			
付款条件			
.....			

说明：对照竞争性磋商文件“第四章 项目需求”，逐条说明所提供服务已对竞争性磋商文件的商务要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求的响应和偏离。

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

19.技术响应表

项目编号：_____

项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件要求	磋商响应文件具体响应	响应/偏离	说明
1				
...				

说明：对照竞争性磋商文件“第四章 项目需求”，逐条说明所提供服务已对竞争性磋商文件的技术要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求的响应和偏离。特别对有具体要求的，磋商供应商必须结合自身的情况进行说明。

供应商全称（公章）：_____

法定代表人（单位负责人）或

授权委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日