

国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目 公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目

项目编号：GXJTZ[2020]1101019

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西建通工程咨询有限责任公司

2020 年 12 月 22 日

目 录

第一部分 商务部分.....	3
第一章 投标邀请.....	3
(国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目).....	3
公开招标公告.....	3
一、项目基本情况.....	3
二、申请人的资格要求:	3
三、获取招标文件.....	4
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点.....	4
五、公告期限.....	5
六、其他补充事宜.....	5
七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。.....	5
第二章 投标人须知.....	6
投标人须知前附表.....	6
投标人须知正文.....	12
第三章 评标办法及标准.....	25
第四章 拟签订的合同文本.....	29
一、合同前文.....	30
二、合同前附表.....	31
三、合同通用条款.....	33
四、合同补充条款(双方据实商定)	38
五、合同附件(与正件装订成册)	38
第五章 投标文件格式.....	41
第一部分 商务部分.....	41
第二部分 技术部分.....	42
第二部分 技术部分.....	61
第六章 项目采购需求.....	62
附件三.....	62
广西税务“好差评”系统建设需求.....	62

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

(国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目)

公开招标公告

项目概况

国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目招标项目的潜在投标人应在南宁市江南区金凯路 26 号广西建通中心一楼商务中心获取招标文件，并于 2021 年 1 月 12 日 14 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：GXJTZ[2020]1101019

项目名称：国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目

预算金额：人民币(大写)壹佰肆拾陆万陆仟肆佰元整(¥1466400.00)；

最高限价：人民币(大写)壹佰肆拾陆万陆仟肆佰元整(¥1466400.00)。

采购需求：国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目，需建成税务部门政务服务“好差评”评价体系，税务部门的政务服务机构和政务服务平台全部开展“好差评”，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，详见项目采购需求。

合同履行期限：合同签订之日起 28 日内完成系统建设，项目验收合格后提供为期 12 个月的运维保修服务

本项目不接受联合体投标。

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：非专门面向中小企业采购的项目。

(1) 符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕

68 号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141 号)等规定条件的供应商,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策(监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策)。

(2) 采购人拟采购的产品属于《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9 号)规定品目清单范围的,供应商应当提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书或查询网址链接,响应政府优先采购或强制采购,其中对于已列入品目清单的产品类别给予优先待遇。

3. 本项目的特定资格要求: 无

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。

5. 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和不良信用记录(在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、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的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动)。

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

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

时间: 2020 年 12 月 22 日至 2020 年 12 月 29 日(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 8: 30 至 12: 00, 下午 14: 30 至 17: 30(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 南宁市江南区金凯路 26 号广西建通中心一楼商务中心。

方式: 现场购买。

售价: 300 元/本, 售后不退。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021 年 1 月 12 日 14 点 30 分(北京时间)(自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止, 不得少于 20 日)

地点: 南宁市江南区金凯路 26 号广西建通中心 11 楼开标厅

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。

2、网上查询地址：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网站（<http://www.gxgs.gov.cn/>）、广西建通工程咨询有限责任公司网（<http://www.gxjt.net>）。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地 址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号 13 楼 1304 室

联系方式：韦工、宁工 0771-5663389、5562212。

2. 采购代理机构信息（如有）

名 称：广西建通工程咨询有限责任公司

地 址：南宁市江南区金凯路 26 号

联系方式：庞工 0771-5386340

3. 项目联系方式

项目联系人：庞小静

电 话：0771-5386340

采购代理机构：广西建通工程咨询有限责任公司

2020 年 12 月 22 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目 项目编号：GXJTZ[2020]1101019
	采购预算	人民币（大写）壹佰肆拾陆万陆仟肆佰元整（¥1466400.00）。
	本项目设定的最高限价	☐ 无 ☒ 有，金额：人民币（大写）壹佰肆拾陆万陆仟肆佰元整（¥1466400.00）
	核心产品（非单一产品项目，必填）	无
	公告媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网站（http://www.gxgs.gov.cn/）、广西建通工程咨询有限责任公司网（http://www.gxjt.net）。
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路26号13楼1304室 联系：0771-5663389、5562212。 联系人：韦工、宁工
3	采购代理机构	名称：广西建通工程咨询有限责任公司 地址：南宁市江南区金凯路26号 电话：0771-5386340 传真：0771-5386340 联系人：庞小静
4	投标人资格条件（必须同时具备）	投标人资格要求： 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： （1）符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财

		库（2014）68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库（2017）141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。 （2）采购人拟采购的产品属于《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）规定品目清单范围的，供应商应当提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书或查询网址链接，响应政府优先采购或强制采购，其中对于已列入品目清单的产品类别给予优先待遇。 3. 本项目的特定资格要求：无 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。 5. 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和不良信用记录（在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、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的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。 6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。
5	项目现场勘察	☒ 不组织 ☐ 组织：_____ 1. 时间：_____ 2. 地点：_____ 3. 其他：_____
6	样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求：_____ 2. 样品检测报告：（☐否；☐是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受
	分包	☒ 不接受 ☐ 接受：分包要求详见第六章项目采购需求
8	采购进口产品	☐ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：

		☒ 其他或不适用_____
9	政府采购强制采购： 信息安全认证	☐ 否 ☐ 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 ☒ 其他或不适用_____
10	政府采购强制采购： 节能产品	☐ 否 ☐ 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当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证书。 ☒ 其他或不适用_____
	政府采购优先采购： 节能产品	☐ 否 ☐ 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. ☐ 在评审时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） 2. ☐ 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% ☒ 其他或不适用_____
	政府采购优先采购： 环境标志产品	☐ 否 ☐ 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）： ☐ 1. 在评标时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） ☐ 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% ☒ 其他或不适用_____
11	支持中小企业发展	☐ 专门面向中小企业采购项目 ☒ 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1. 对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>7%</u> ，微型企业扣除 <u>7%</u> 。 2. 本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_____%。 ☐ 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：

	支持监狱企业	☐ 专门面向监狱企业采购项目 ☒ 非专门面向监狱采购项目（价格扣除）：监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除 7%。 ☐ 非专门面向监狱采购项目（其他优惠）：
	残疾人福利性单位	☐ 专门面向残疾人福利性单位采购项目 ☒ 非专门面向残疾人福利性单位采购项目（价格扣除）：残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除 7%。 ☐ 非专门面向残疾人福利性单位采购项目（其他优惠）： 按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的资料	投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。 <u>除投标文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料。</u>
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间： <u>2021 年 1 月 12 日 14 时 30 分(北京时间)</u> 地点： 南宁市金凯路 26 号广西建通中心十一楼开标厅
16	开标时间、地点	时间： <u>2021 年 1 月 12 日 14 时 30 分(北京时间)</u> 地点： 南宁市金凯路 26 号广西建通中心十一楼开标厅
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的投标保证金为人民币（大写） <u>/</u> （¥/）（取整到元），提交方式为 <u>支票、汇票、本票、保函</u> 等非现金形式。投标保证金提交截止时间为 <u>投标文件递交截止时间前</u> 。 收款人户名： 广西建通工程咨询有限责任公司南宁第三分公司 账号： 805007933300001 开户行： 广西北部湾银行南宁市五象广场支行 注： 以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编

		号、包号及用途（投标保证金）。
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(☐ 扫描件, ☒ Word, 可多选)
21	封套上应载明的信息	_____(项目名称)投标文件 项目编号: _____ 在_____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称: _____ 其他_____
22	信用查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为开标当日。
23	同品牌多家投标人处理原则	☐ 1. 最低评标价法: 相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标。报价相同的, 按照以下方式确定一个参加评标的投标人, 其他投标无效。 ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ ☒ 2. 综合评分法: 相同品牌且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的, 按一家投标人计算, 评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格; 评审得分相同的, 按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格, 其他同品牌投标人不作为中标候选人。 ☐ 随机抽取 ☒ 其他, 得分相同时, 以投标报价由低到高顺序排列; 得分相同且投标报价相同的, 按技术指标优劣顺序排列。
24	定标原则	☐ 1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 ☒ 2. 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人。 ☐ ①最低评标价法: ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ ☒ ②综合评分法: ☐ 随机抽取 ☒ 其他, 得分相同时, 以投标报价由低到高顺序排列; 得分相同且投标报价相同的, 按技术指标优劣顺序排列。
25	交货和提供服务的	提供服务的时间: 合同签订之日起 <u>28</u> 日内完成系统建设, 项目验收

	时间、地点、方式、项目服务期限	合格后提供为期 12 个月的运维保修服务； 提供服务的地点：广西壮族自治区南宁市 提供服务的方式：系统开发、测试、上线、维护 项目服务期限：合同签订之日起 28 日内																																
26	采购资金的支付方式及时间	签订合同之日起 28 日内预付合同总金额的 40%；系统平稳上线后，甲方对项目进行验收；项目验收合格后 30 日内甲方向乙方支付合同总金额的 60%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。																																
27	履约保证金	●																																
28	招标代理服务费	(1) 招标代理服务收费标准：<table><tr><th> 费率 中标金额 </th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100~500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500~1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000~5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000 万元~1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>1~5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>5~10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr></table>	费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
29	其他规定																																	

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “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**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

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

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。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。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4.投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5.授权委托书

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；

(4)联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有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，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有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在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有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，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投标

文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人（负责人）身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

★(4) 商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

★(5)供应商符合投标人资格条件的证明文件

①供应商基本情况表（格式见本招标文件第五章附件 6-1）；

②有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④投标人投标本项目时上一年度的年度财务报告复印件（如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦参加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(格式见本招标文件第五章附件 6-2-5)；

⑧联合体协议（联合体投标时必须提供，格式见本招标文件第五章附件 6-4）；

⑨特定资格条件：____无____；

⑩政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(6)符合政府采购政策的证明材料

(7)投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(8)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1)货物说明一览表、实施方案、技术方案或服务方案

★(2)技术条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

(3)服务承诺

(4)用于本项目人员简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 投标人须知前附表规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投

标时将其视为无效响应文件。

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16.投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，采购人或采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件应当按上述规定密封，导致密封不当，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款、退款函（见招标文件附件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标（响应）。

20.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

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

21.投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22.开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

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

★23.资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26.评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 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。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

- (1)投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2)投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (3)报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (5)投标有效期不足的；
- (6)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (1)投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；
- (2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3)单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4)总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

26.3 投标文件澄清

26.3.1 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。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

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

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定其中一个投标人为中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

26.7 评委表决。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的应当按照少数服从多数的原则作出结论。

27.确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

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

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

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

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；
- (6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

34.签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标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协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36.询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。供应商应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。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位

章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37.其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38.未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39.文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）评委构成：本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为 5 人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术响应、实施响应、服务承诺、商务及信誉、政策功能等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评委委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

1. 价格分……………（20 分）

1) 评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。

（2）政策性扣除计算方法：

对小型或微型、监狱以及残疾人福利企业，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”）；监狱企业须在投标文件中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；残疾人福利企业须在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”），否则在评审时将不给予价格扣除。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。）

注：监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体（若项目允许联合体报价响应的情况下），且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划型标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

2. 技术分.....（48 分）

1) 对项目需求理解以及系统熟悉程度（12 分）

①投标人能提供对本项目的技术需求理解方案，对本项目建设目标、建设框架、建设内容具备一定了解程度；提供线上线下各类评价渠道对接需求分析，均能响应项目采购需求的，得 4 分。

②投标人能提供对本项目的技术需求理解方案，并能对本项目建设目标、建设框架、建设内容等进行较详细的分析；提供线上线下各类评价渠道以及国家政务平台、总局好差评平台对接需求分析，得 8 分。

③投标人在满足上述第②项的基础上， 能根据业务功能需求分解出本项目建设目标及业务功能需求开发过程中的重点难点，并针对项目运行维护中常见问题提出排查和解决方案的得 12 分。

技术需求理解方案中未对本项目建设目标、建设框架、建设内容进行描述或未完全响应项目需求的、以及未对线上线下各类评价渠道对接等工作进行描述或与或未完全响应项目需求的不得分。

2) 技术方案（12 分）

根据投标人方案针对好差评系统建设功能、接口、非功能性要求等要求的符合程度进行评分：

①方案设计能够满足建设内容要求的，得 4 分；

②方案设计能够充分满足建设内容要求，并且具备对接各渠道的服务接口以及能够满足非功能性要求的，得 8 分；

③投标人在满足上述第②项的基础上，投标人的技术方案具备可操作性和前瞻性，得 12 分。不能提供技术解决方案或解决方案未完全响应项目需求的，不得分。

3) 实施方案（12 分）

①实施方案设计符合金税三期、国办政务服务好差评标准和规范，并且能够严格遵循并适应上级部门提出的政策调整和业务变化，方案基本可行，包含分工安排，实施计划、进度安排和验收等内容得 4 分；

②实施方案设计符合金税三期、国办政务服务好差评标准和规范，并且能够严格遵循并适应上级部门提出的政策调整和业务变化，方案详尽、完整、满足各项要求且可行，实施计划、进度安排和验收方案合理，能按期完成项目实施的得 8 分；

③投标人在满足上述第②项的基础上，实施方案具备可操作性，更好的保证系统质量和交付材料完整，得 12 分。

不能提供技术解决方案或解决方案未完全响应项目需求的，不得分。

4) 培训方案（6 分）

①对税务人员和采购人的技术支撑队伍培训内容、次数和时长能够满足需求，得 2 分；

②对税务人员和采购人的技术支撑队伍培训内容、次数和时长能够满足需求，具有培训教材题纲、培训方式等描述，得 4 分；

③在满足第②项的基础上，能够提供系统性培训方案设计，师资力量雄厚，得 6 分；培训内容、次数和时长未完全响应项目需求的不得分。

5) 售后服务方案 (6 分)

由评委根据投标人提供的技术支持和服务方案内容的完整性、可行性,对售后服务方式、响应时间、故障处理等方面独立进行打分,以下各项内容不重复计分,此项满分 6 分。

(1) 投标人未提供售后服务方案的,得 0 分;

(2) 投标人提供的售后服务方案中,售后服务要求满足项目需求,一般问题 2 小时内解决;复杂问题 8 小时内解决,得 2 分。

(3) 投标人提供的售后服务方案中,售后服务要求优于项目需求,一般问题 1 小时内解决;复杂问题 6 小时内解决,得 4 分;

(4) 在(3)的基础上,投标人提供的售后服务方案中,售后服务内容优于项目需求,一般问题 0.5 小时内解决;复杂问题 4 小时内解决,得 6 分。

3 履约能力分..... (32 分)

1) 项目团队配备 (12 分)

依据项目需求,根据投标人组建的拟投入本项目人员配备方案进行评价,以下各项不重复计分:

①投标人组建的拟投入本项目技术人员配备方案,响应项目采购需求的投入技术人员要求(包括岗位人员安排、技术人员数量、技术人员资质和工作经验等要求),得 4 分;

②投标人组建的拟投入本项目技术人员配备方案在满足项目需求的人员要求前提下,项目经理具有 3 年(含 3 年)以上项目管理经验且取得项目管理专业人士资格认证证书(PMP 认证)的,得 8 分;

③投标人组建的拟投入本项目技术人员配备方案在满足项目需求的人员要求前提下,设置的岗位、人员分工明确,人员数量配备多于 6 人,有利于缩短项目进度期限;项目经理具有 7 年(含 7 年)以上项目管理经验且取得项目管理专业人士资格认证证书(PMP 认证)的,得 12 分;

投标人组建的拟投入本项目人员配备未响应项目需求的或未提供拟投入本项目人员配备方案的,不得分。项目投入人员需相关认证或资格证书和相关工作履历证明(其中,项目经理具有项目管理经验以取得 PMP 认证证书时间核准),以及本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月为投入人员缴纳社会保险的参保缴费证明材料;新入职人员应出具与投标单位签署的工作合同及相关参保缴费证明材料。因新冠肺炎疫情影响缓交社保费的,需提供单位缓交社保费的文书材料,并附上应征明细账。

2) 投标人行业资质 (12 分)

①投标人具有有效的软件能力模型成熟度证书,其中 CMMI5 级认证证书的得 3 分;具有 CMMI4 的得 2 分;具有 CMMI3 的得 1 分,其他情况不得分。本项满分 3 分。(提供证书复印件和 SEI 查询结果截图,并加盖投标人公章)。

②投标人具备有效的质量管理体系(ISO9001)认证证书、信息安全管理体系(ISO27001)

认证证书、信息技术服务管理体系（ISO20000）认证证书的，每个证书 1 分，本项满分 3 分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）

③投标人具备有效的信息系统安全运维服务资质（一级资质得 2 分、二级资质得 1 分、三级资质得 0.5 分）、信息系统安全集成服务资质（一级资质得 2 分、二级资质得 1 分、三级资质得 0.5 分）、软件安全开发服务资质证书的（一级资质得 2 分、二级资质得 1 分、三级资质得 0.5 分），本项满分 6 分，不提供不得分。（提供证书复印件并加盖投标人公章）

3) 投标人类似项目业绩（8 分）

投标人近三年具有类似项目业绩（以签订合同时间为准，投标文件提供合同关键页复印件，复印件内容须体现合同名称、签订双方名称、签订时间、主要服务内容、合同双方签章页。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）的，每项业绩得 1 分，满分 8 分。

注：类似项目是指为政府部门提供信息化系统软件开发或运维服务项目。

4. 综合得分=1+2+3

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选人 3 名。得分最高的中标候选人为中标人。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，其余以此类推。

四、特别说明

（一）评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，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；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)：_____

乙方(供应商名称)：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为_____年，合同单价为_____元/年（月），合同总金额为人民币_____元(¥_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区_____市

5.合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西税务“好差评”系统采购项目 合同编号：GXJTZ[2020]1101019
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路26号13楼1304室 甲方联系人：韦工、宁工，联系电话:0771-5663389、5562212 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人：电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务时间、履行期：____年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕，具体时间从____年____月____日起至____年____月____日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：广西壮族自治区南宁市
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：签订合同之日起28日内预付合同总金额的40%；系统平稳上线后，甲方对项目进行验收；项目验收合格后30日内甲方向乙方支付合同总金额的60%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。
9	履约保证金及其返还：履约保证金的数额不得超过采购合同金额的10%，本项目履约保证金为合同金额的5%，金额为人民币（大写）____元(¥____)（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的30日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 备注：该项缴纳是否缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制定。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，合同解除之日起3个日历日内退回甲方全部已付款并按合同价款的10%计算。逾期退回款项及违约金的，

	每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2. 除合同另有约定外，其它违约行为按违约服务款额 5%收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期违约金的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ☐ 向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

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

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

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6.服务质量保证

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

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

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

7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，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 10 日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，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟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。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。误期违约金按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期违约金的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。

9.4 本条违约责任没有约定的违约行为的违约责任应按照合同前附表约定的违约责任执行。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

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

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。

如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

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

方补偿。

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

16. 其他可以终止合同的情况

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

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

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（供参考）。

（一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

政府采购合同验收书（初验或终验）

根据_____ (合同名称)(合同编号: _____)的约定,合同甲方对本合同进行了验收,验收情况如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)：		乙方(签字或盖章)：		

(六) 政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金（或质量保证金），期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金(或质量保证金)人民币(大写)_____（¥_____）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金或质量保证金及退付金额） 联系人及电话：采购人签章 年 月 日

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函（格式附后）

附件 1-1 法定代表人（负责人）身份证明复印件（法定代表人参加投标）

附件 1-2 法定代表人（负责人）授权书（授权代表参加投标）

附件 1-3 授权委托书（格式二）（适用于自然人委托投标）

(二) 开标一览表（格式附后）

(三) 分项价格表（格式附后）

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表(附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 5-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)；

附件 5-2-3 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料（提供材料要求附后）；

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)；

附件 5-2-5 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. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议(格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表(格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注：以上条款需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，需提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第二部分 技术部分

- 一、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

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

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)_____ 份。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

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

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1—1: 法定代表人(负责人)身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1—2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1—3: 授权委托书(自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

法定代表人（负责人）身份证明复印件

附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加投标的)

法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

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

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证明复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名) 系自然人，现授权委托_____ (姓名) 以本人名义参加_____ (项目名称) 的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

_____年____月____日

（二）开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	质保期	
5	...	
	备注	

说明：

- 1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

（三）分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写: 人民币 _____ 元 小写: ¥ _____	

- 1.如本表格不适合投标单位的实际情况,可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____ 年 ____ 月 ____ 日

（四）投标保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号：_____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币 元)已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

投标保证金交款、退款函

项目编号			项目名称		
交款单位				联系人及电话	
保证金金额	¥		1. 若我单位不中标请采购人或采购代理机构于该项目的中标通知书发出后5个工作日内将保证金退回<u>原交款人</u>。 2. 若我单位中标，请采购人或采购代理机构收到我单位提交的合同后5个工作日内将保证金退回<u>原交款人</u>。 投标单位盖章：_____ 年 月 日		
退款信息					
户名					
账号					
汇入地点	省 市（县）				
开户银行					
备注：保证金交纳到以下账户 户 名：_____ 开户行：_____ 帐 号：_____ 是否为中标单位（该项由采购人填写）_____ 采购人签名：_____					

请将保证金交款凭证复印件贴于下面

附：投标保证金交款凭证复印件

注：1、此函一式两份，一份在参加开标时将此函交给工作人员，投标保证金退还帐户必须与交款帐户一致，否则由此造成投标保证金不能及时退还或退错的后果由投标人自负。

2、以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(投标保证金)。

汇款单或转账凭证复印件

（五）投标人具备投标资格的证明文件

附件 5—1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

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

附件 5—2—1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

（示例略，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

附件 5—2—2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件（按规定可不进行税务登记的不提供）

（示例略，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

附件 5—2—3 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

（示例略）

备注：

1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。（如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表）

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件；供应商无纳税记录或为新成立公司，应

提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）；

附件 5—2—4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)
(示例略)

附件 5—2—5

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

本单位郑重声明：

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

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5—3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)
(示例略)

联合体协议

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

一、联合体成员:

1. _____
2. _____
3. _____

二、_____ (某成员单位名称)为_____ (联合体名称)牵头人。

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

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

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

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人签字的授权委托书。

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：		项目编号：		包号：	
序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明: (1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求, 结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时, 投标人应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 优于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函

本单位郑重声明, 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)的规定, 本单位为_____ (请填写: 中型、小型、微型) 企业。即, 本单位同时满足以下条件:

1. 根据《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)规定的划分标准, 本单位为_____ (请填写: 中型、小型、微型) 企业。

2. 本单位参加_____ 单位的_____ 项目采购活动提供本企业制造的货物, 由本企业提供服务, 或者提供其他_____ (请填写: 中型、小型、微型) 企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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。

企业名称(公章): _____

日期: _____

备注:

1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》(财库〔2011〕181号)相关规定。

2. 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由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，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由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，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，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。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

附件 7-3

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

备注：

1. 填写前请认真阅读财库〔2017〕141号《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》相关规定，并对声明的真实性负责。

2. 中标供应商为残疾人福利性单位的，中标结果将同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（八）投标人须知前附表要求的其他投标文件
(示例略)

（九）供应商认为需提供的其他资料
(示例略)

政府采购投标文件

（技术部分）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

（可由投标人自拟，应有页码）

一、服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：（1）投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。
（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书(证书号)	从事本工作时间	近 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：可附人员职称证书、资格证书、执业注册证、毕业证书等复印件，以及参保缴费证明复印件等证明材料并加盖公章（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

第二部分 技术部分

附件三

广西税务“好差评”系统建设需求

1.建设内容

1. 建立标准的“好差评”评价体系，依据国务院办公厅对“好差评”系统的相关标准，结合税务自身业务需求，构建一套统一的广西税务“好差评”评价体系。明确相关的评价主体、评价对象、评价范围、评价内容、评价渠道等，明确数据采集范围，制定规范的评价流程及相关服务要求，保证评价的标准化、科学化、常态化。

2. 建立完善的对接“对接”支撑体系，从业务和技术两个层面满足政务服务平台“好差评”系统的对接要求。业务层面上，根据相关评价标准来满足政务服务要求，科学的设置服务评价标准，强化服务差评整改手段，建设接收评价、调查核实、督促整改和反馈的闭环体系。技术层面上税务系统需要根据政务服务平台“好差评”系统的相关技术标准进行系统开发和对接，建立评价数据生成、归集、传输、分析、反馈机制。连通线上线下各类评价渠道，实现完整采集、实时报送评价数据。

3. 建立完善和高效的评价数据监测机制，主动及时发现评价问题。税务部门与政务服务平台“好差评”系统的对接情况需要准确的掌握，对接率、评价率、差评情况等数据都需要准确的上报至税务总局。通过对数据进行分析和监测，实时掌握评价情况和数据对接情况。

4. 项目涉及现有应用系统

广西税务“好差评”系统应连通线上线下各类评价渠道，并与国家政务服务平台“好差评”系统对接，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。

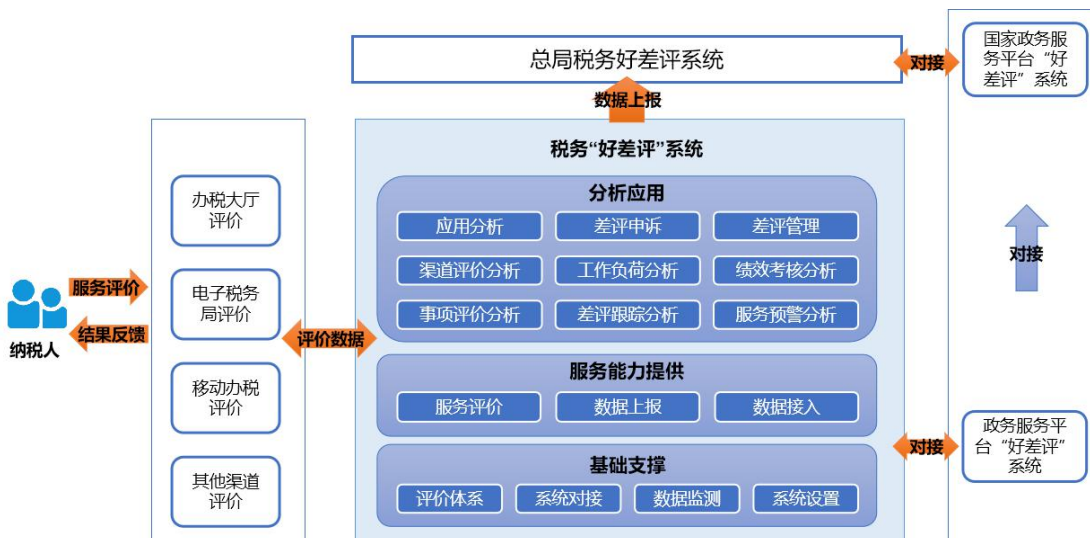
本期建设相关现有应用系统如下：

序号	名称
1	电子税务局
2	金税三期核心征管系统

3	自助终端
4	移动办税系统
5	12366 平台

2. 总体设计

2.1. 总体架构设计



基础支撑：基础支撑层主要是为前端的服务及应用提供基础的数据处理能力，主要包括评价体系的建设，各类系统接口，基础数据监测和各类系统设置。

服务能力提供：主要是运用加工后的数据，为用户、管理人员提供各类服务。主要包括：为前台提供的服务评价功能，相关数据接入以及数据上报。

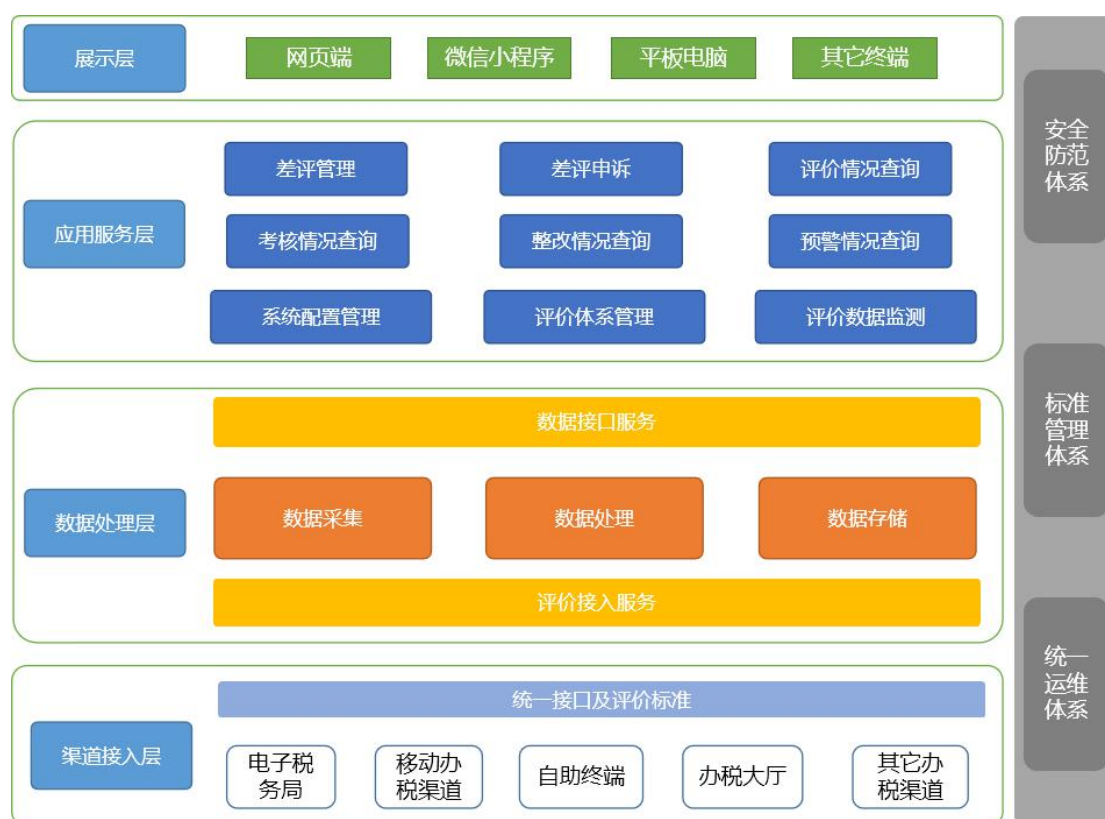
分析应用：是在基础支撑和服务能力提供的基础上提供的各类分析和应用功能。主要包括：督察督办、差评管理等业务处理流程，渠道、绩效、事项评价、预警等综合统计分析。

外部系统对接：

1. 可以与电子税务局评价、移动办税评价以及其他评价渠道进行对接，也可以为各渠道提供评价服务。
2. 与政务服务平台“好差评”系统进行数据对接。
3. 与总局税务好差评系统对接，实现数据上报。

2.2.应用架构

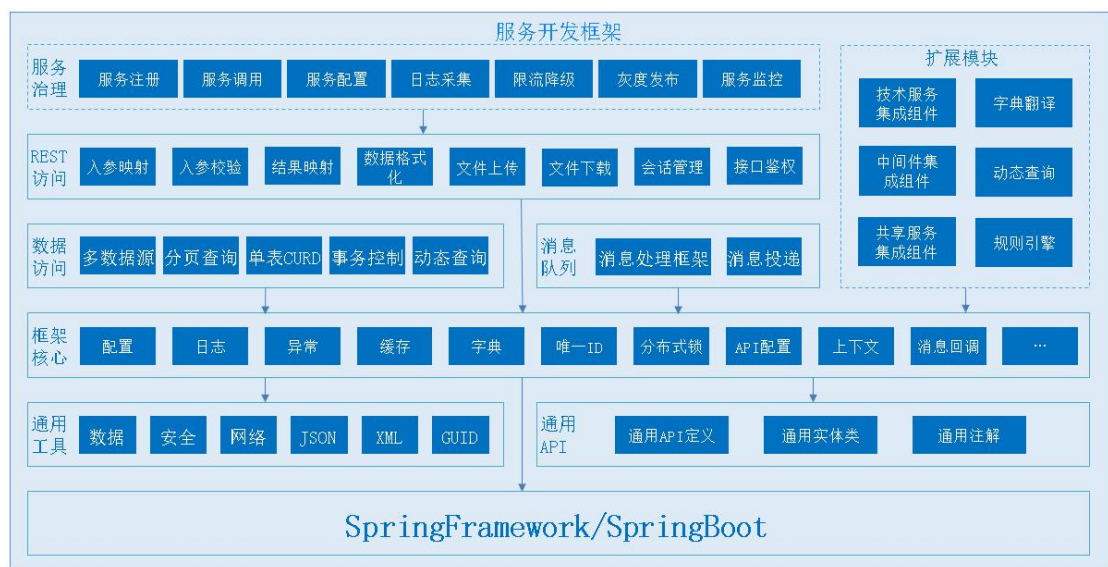
好差评系统应用架构如下：



图：应用架构

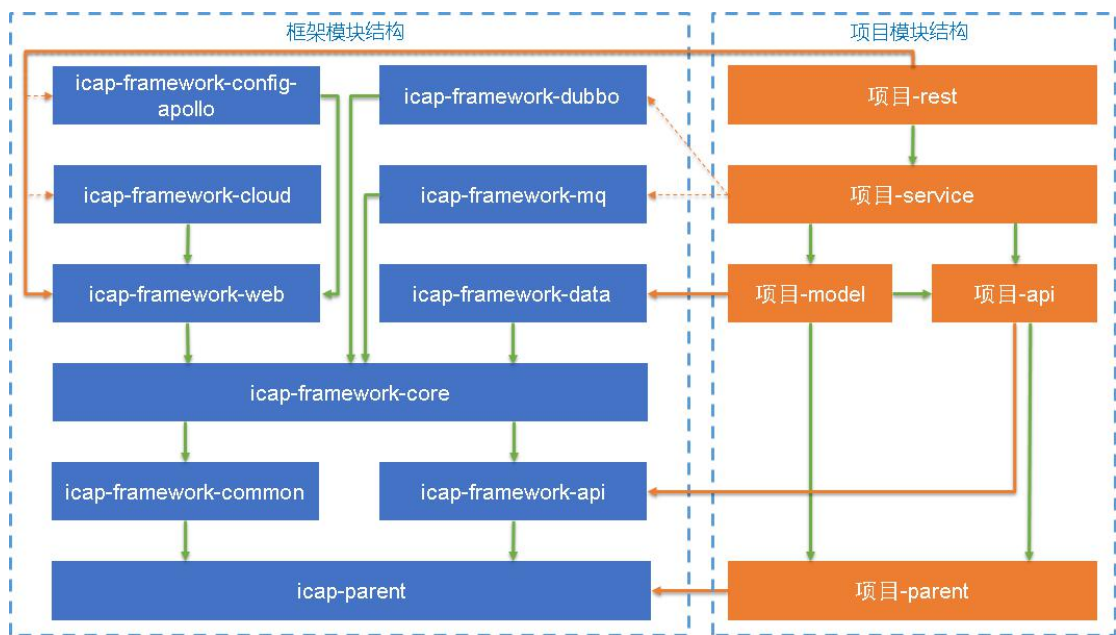
2.3.技术架构

本系统开发框架的总体架构如下图所示：



图：服务开发框架总体架构

下图展现了框架内部模块之前的依赖关系、项目模块内部的依赖关系、框架模块与项目模块之前的依赖关系。



图：框架核心模块依赖关系图

技术架构说明：

- 遵循云原生架构

- 前端与后端分离
- 代码与配置分离
- REST 接口优先
- 最低环境依赖

- 容器化部署
- 控制与逻辑分离

所谓控制就是对程序流转的与业务无关的代码或系统的控制（如多线程、异步、服务发现、部署、弹性伸缩等），所谓逻辑则是实实在在的业务逻辑，是解决用户问题的逻辑。控制与逻辑构成了整体的软件复杂度，有效地分离控制与逻辑可以让系统得到最大的简化，让框架开发与业务开发职责划分更加明确。

● 易于测试与运维

从软件的生命周期来看，测试与运维的成本远大于开发，但我们往往在设计与开发阶段不重视测试与运维，导致开发出来的系统难于测试与运维，质量低下并缺乏生命力。因此，在设计开发框架的时候就必须考虑如何让软件易于测试与运维。

● 微内核与渐进式

严格遵循微内核的设计原则，框架核心最小依赖，通过组件化扩展框架能力，这样进行业务开发的时候可以按需依赖框架的组件，而不是直接使用全家桶，这样框架具备更好的扩展性与适用性。

本框架涉及的关键开源技术主要如下：

开源技术名称	版本	备注
JDK	1.8+	
SpringFramework	5.1.6.RELEASE	Bean 管理
SpringBoot	2.1.4.RELEASE	自动配置
SpringCloud	2.1.1.RELEASE	微服务框架
Dubbo	2.5.4	RPC 框架
Mybatis	3.4.6	数据访问层框架
MybatisPlus	3.0.7.1	MyBatis 框架能力增强工具
JUnit	4.12	单元测试
PowerMock	1.7.4	单元测试模拟框架

2.4.评价体系构建

2.4.1. 总体结构

广西“税务好差评”系统总体结构参照国务院办公厅以及税务总局相关标准，并与政务服务平台“好差评”系统对应，同时结合税务部门自身业务特点进行扩展，打造适用于税务系统本身的“税务好差评”系统。

从总体结构来说评价体系包含：评价主体、评价对象、评价范围、评价内容、评价渠道。

2.4.2. 评价主体

办理税务机关负责征收的税（费）事项的纳税人、自然人、办税人员等。

2.4.3. 评价对象

在线上线下为纳税人提供各类办税服务的渠道如：办税服务厅窗口、12366 纳税服务热线、自助办税终端等。

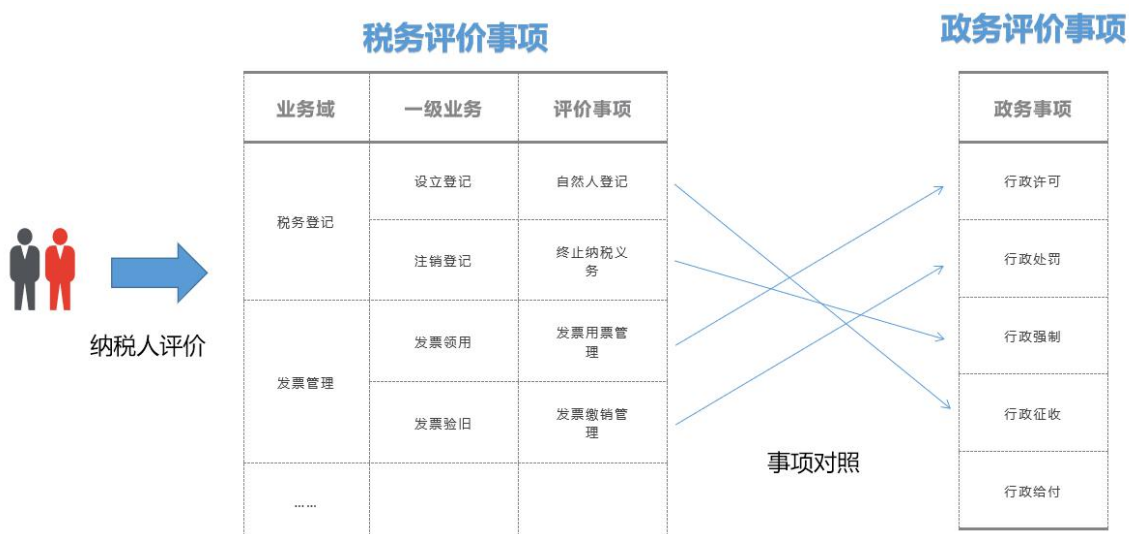
2.4.4. 评价事项

评价事项是指税务服务过程中的各类服务事项。为方便将服务事项进行统一，同时与政务服务平台“好差评”系统一一对应，本系统中的服务事项参照《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第 1 部分：编码要求（C0109.1-2018）》、《国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单第 2 部分：要素要求（C0109.2-2018）》整理，具体如下：

代码	事项类型名称
01	行政许可
02	行政处罚
03	行政强制
04	行政征收
05	行政给付
06	行政检查

07	行政确认
08	行政奖励
09	行政裁决
10	其他行政权力
20	公共服务

“税务好差评”系统根据税务业务特色，将税务事项进行归集分类，并将税务事项与政务服务事项进行一一对照。满足按税务系统事项评价的同时也满足政务好差评的事项要求。



图：事项对照关系

2.4.5. 评价等级

评价等级分为五级，包括：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意，评价等级要求如下：

评价等级	标识
非常满意	非常满意 ☆☆☆☆☆
满意	满意 ☆☆☆☆
基本满意	基本满意 ☆☆☆
不满意	不满意 ☆☆
非常不满意	非常不满意 ☆

2.4.6. 评价内容

“好差评”评价内容由基础测评内容和扩展测评内容组成，基础测评内容全国统一，

扩展测评内容各地区各部门可自行选择。企业和群众每一次办理政务服务事项时，均可对该事项及其办税进行一次评价。结构化测评在评价页面中根据不同的评价等级分级展示，结构化测评将进行版本管理，根据相关规定和要求进行更新。

“好差评”基础测评内容如下：

评价等级	测评内容	代码
非常满意	一窗受理一次办结	510
	可以先受理后补材料	511
	不用提交证明	512
满意	填写一张表单就可完成申报	406
	在线提交材料窗口核验	407
	一张清单告知全部申报材料	408
基本满意	一次性告知需要补正的材料	307
	提供申报材料样本	308
	在承诺的时间内办结	309
不满意	没有提供材料样本	207
	没有提供材料清单	208
	未在承诺时间内办结	209
非常不满意	在办事指南之外增加新的审批条件	108
	需提供办事指南之外的申报材料	109
	无理由超过法定办理时间	110

“好差评”扩展测评内容如下：

评价等级	测评内容	代码
非常满意	可以全程网上办理	513

	可以使用手机办理	514
	可以就近办理	515
	无需材料直接办理	516
	服务热情效率高	517
满意	用告知承诺减免申报材料	409
	可以在线预约办理	410
	跑大厅一次办完	411
	可以使用自助机办理	412
	服务态度较好	413
基本满意	办事指南指引准确	310
	按办事指南要求的材料即可办理	311
	可以快递送达	312
	跑动次数与承诺的一致	313
	服务态度一般	314
不满意	同样内容的证明材料被要求多次提交	210
	承诺网办但无法在线办理	211
	在线预约办理后到实体大厅重复取号排队	212
	窗口人员业务不熟练	213
	服务态度生硬	214
非常不满意	办事指南提供样本有错	111
	承诺在线收取申报材料实际无法收取	112
	多头跑窗口和部门	113

	跑动次数与承诺的不一致	114
	服务态度差效率低	115

2.4.7. 评价渠道

评价渠道包括网站门户、移动服务端应用、自助服务端应用、实体大厅窗口评价器、短信、微信等。

2.4.8. 评价节点

评价节点是指纳税人在哪些环节或步骤进行评价操作。全程网上办理的事项办结后，纳税人对服务事项进行 1 次评价；线下窗口办理或线上线下相结合的事项，纳税人每次到窗口办理后均可对服务人员进行 1 次评价，事项办理后可对服务事项进行 1 次评价。

在窗口单次申报同一事项 2 笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”。一次评价的结果适用于本次办理的所有业务。

对于“主题式”、“一件事”业务，对主题业务做总体评价处理，对关联业务做事项评价处理。纳税人对主题业务进行总体评价直接提交，评价结果适用于主题业务关联的所有事项，也可展开主题业务，对关联业务分别进行评价。

对已办结服务事项，纳税人 24 小时内未做出评价的，系统发送短信提醒纳税人进行评价。

初次评价等级为“不满意”或“非常不满意”时，评价人可在收到被评价单位整改反馈信息后进行一次追加评价。

3. 功能设计

3.1. 服务评价

服务评价功能包含三类评价渠道：线下渠道（办税服务厅、自助终端）、普通线上业务系统（电子税务局、门户网站等）、移动端业务系统（微信、APP 等）。对于已完成办理事项，纳税人在一定时间内未进行评价的，系统发送短信至纳税人，提醒纳税人

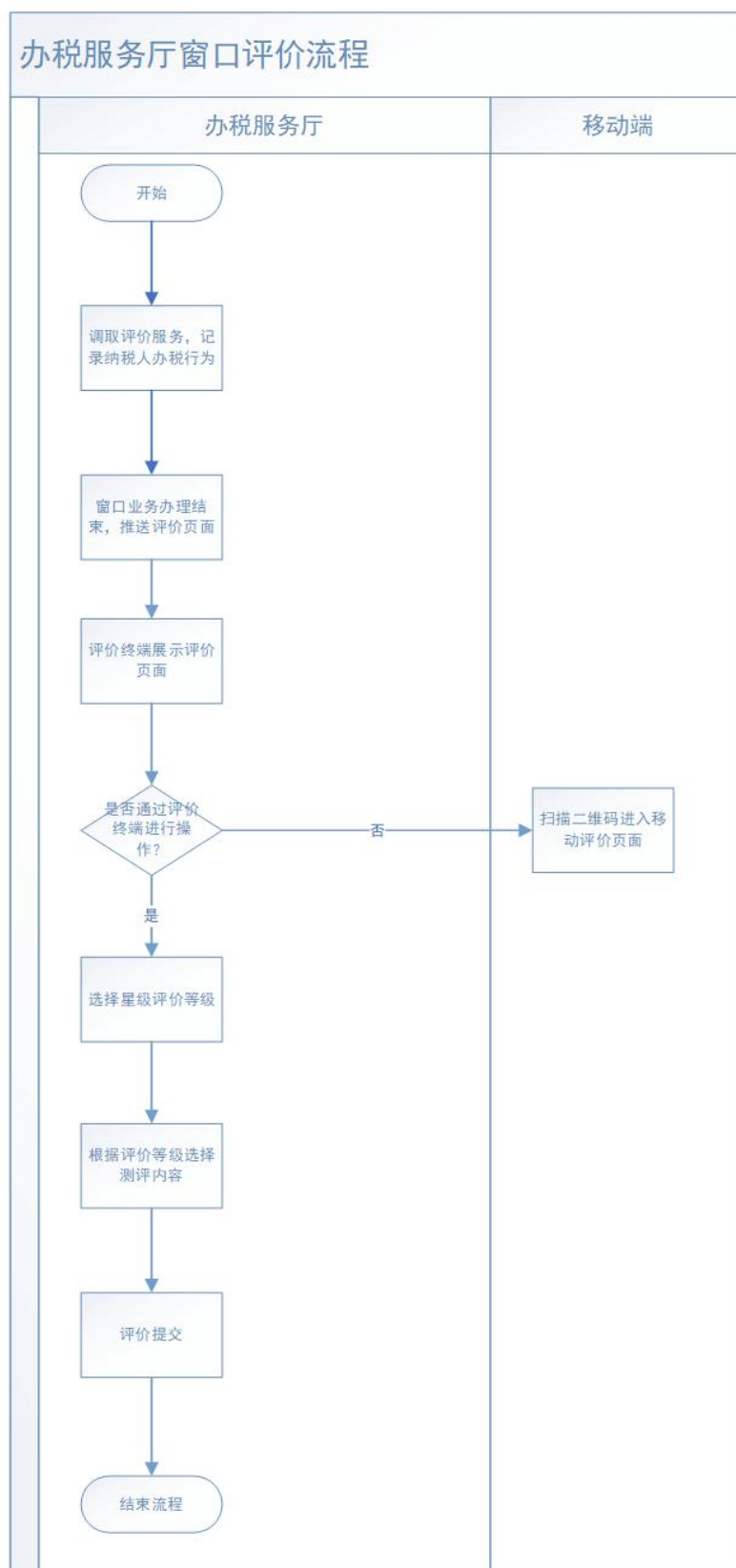
补评。

3.1.1. 线下评价

功能描述

以办税服务厅为例，纳税人在办税服务厅窗口业务办理结束后，使用评价终端，对办税服务进行评价。

业务流程



业务流程说明：

- 1) 纳税人在办税服务厅窗口开始办理业务时，自动调取评价服务，记录纳税人办税行为；

- 2) 业务办理结束后，税务人员发送评价界面至评价终端
- ① 纳税人通过评价终端进行评价操作；
- ② 纳税通过移动设备，扫描评价终端提供的二维码，进入移动服务端评价；
- 3) 纳税人通过星级评价窗口，选择对此次业务办理的满意程度；
- 4) 根据纳税人所选择的五级满意程度，自动根据评价体系对应的测评内容，提供给纳税人进行选择；
- 5) 纳税人选择评价理由之后，点击“提交”按钮，完成评价。
- 6) 弹出“感谢评价窗口”，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口，流程结束。

业务规则

1. 办理事项：自动获取纳税人当前办理事项
 2. 服务人员：自动获取办理业务的税务人员信息；
 3. 星级评价：选择星级评价后，根据所选星级评价等级，自动显示出评价理由供用户选择，该评价理由对应评价体系测评内容；
- 各评价等级所对应的评价体系测评内容代码如下：

评价等级	基础测评内容代码	拓展测评内容代码
非常满意	510、511、512	515、516、517
满意	406、407、408	409、410、411、412、413
基本满意	307、308、309	310、311、312、313、314
不满意	207、208、209	210、211、212、213、214
非常不满意	108、109、110	111、112、113、114、115

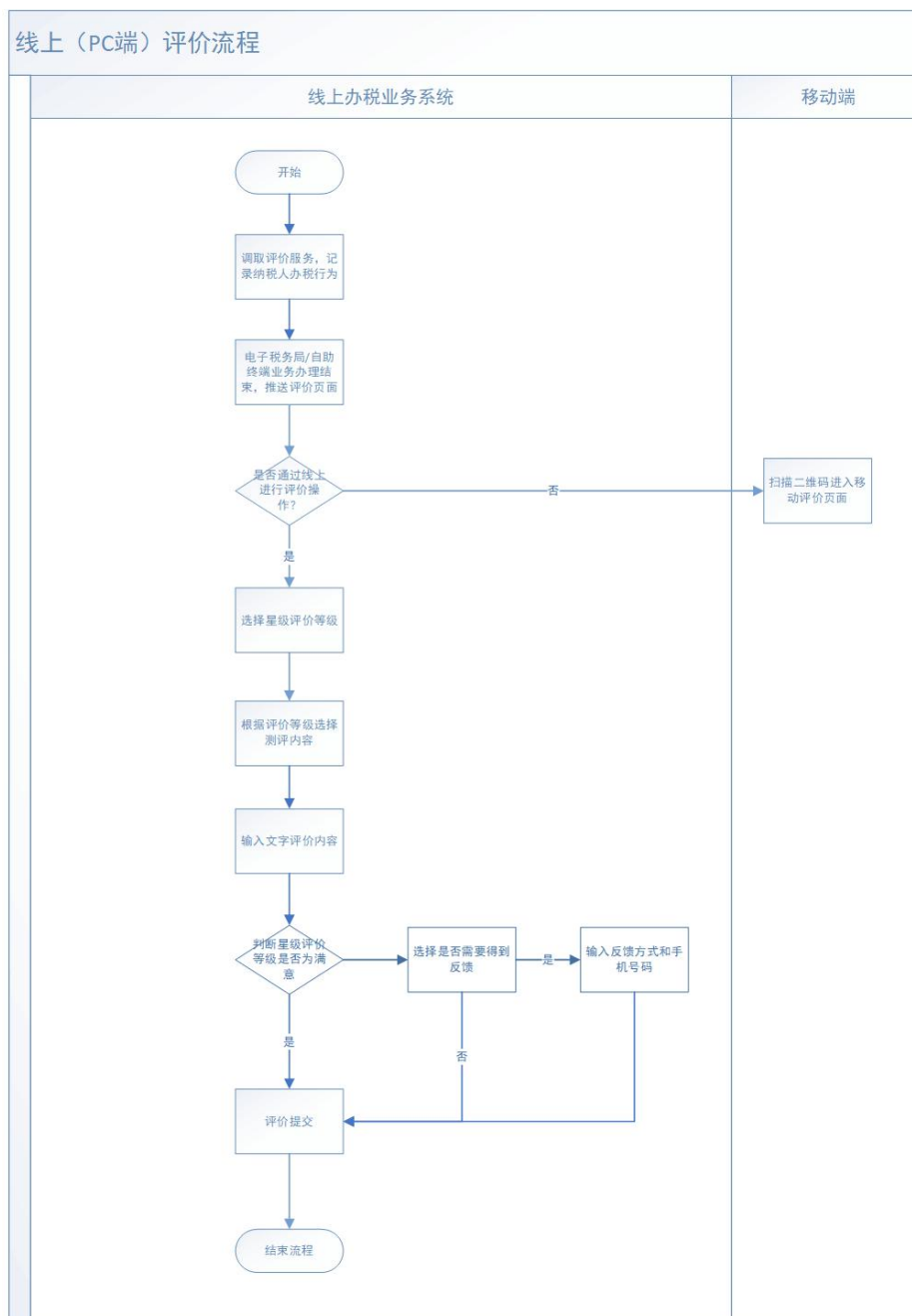
4. 二维码：动态二维码，可通过移动端进行扫码评价，自动获取纳税人业务办理情况，并自动跳转至移动评价页面；
5. 窗口评价时，暂不支持手动输入评价内容；
6. 评价完成时，弹出“感谢评价窗口”，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口。

3.1.2. 线上评价

功能描述

以电子税务局为例，纳税人通过电子税务局等线上业务系统业务办理结束后，通过线上评价页面，对办税服务进行评价。

业务流程



业务流程说明：

- 1) 纳税人在电子税务局或自助终端开始办理业务时，自动调取评价服务，记录纳税人办税行为；
- 2) 业务办理结束后，自动弹出评价界面
 - ① 纳税人通过电子税务局或自助终端进行评价操作；
 - ② 纳税通过移动设备，扫描线上评价页面提供的二维码，进入移动服务端评价；
- 3) 纳税人通过星级评价窗口，选择对此次业务办理的满意程度；
- 4) 根据纳税人所选择的五级满意程度，自动根据评价体系对应的测评内容，提供

给纳税人进行选择；

5) 纳税人选择评价理由之后，根据需要输入文字评价内容；

6) 根据纳税人所选择的星级评价内容

① 当纳税人为满意时，点击“提交”按钮，完成评价。

② 当纳税人为不满意时，显示“您是否希望得到反馈处理结果？”

a:如果纳税人选择了该选项，则需要提供反馈方式（暂支持短信或电话两种方式）及联系方式，点击“提交”按钮，完成评价。

a:如果纳税人不选择该选项，则点击“提交”按钮，完成评价。

7) 弹出“感谢评价窗口”，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口或者纳税人手动关闭该窗口，流程结束。

业务规则

1. 办理事项：自动获取纳税人当前办理事项

2. 服务渠道：自动获取纳税人业务办理渠道（包括自助终端、电子税务等线上业务系统）；

3. 星级评价：选择星级评价后，根据所选星级评价等级，自动显示出评价理由供用户选择，该评价理由对应评价体系测评内容；

各评价等级所对应的评价体系测评内容代码如下：

评价等级	基础测评内容代码	拓展测评内容代码
非常满意	511、512	513、515、516
满意	406、407、408	409、410、411、412
基本满意	307、308、309	310、311、312、313
不满意	207、208、209	210、211、213
非常不满意	108、109、110	111、112、114

4. 二维码：动态二维码，可通过移动端进行扫码评价，自动获取纳税人业务办理情况，并自动跳转至移动评价页面；

5. 您是否希望得到反馈处理结果：当纳税人星级评价为不满意时，显示该按钮，当用户“勾选”时，则显示选择反馈方式（暂支持短信或电话两种方式）及输入联系方式，当用户“不勾选”时，不显示反馈方式等内容。

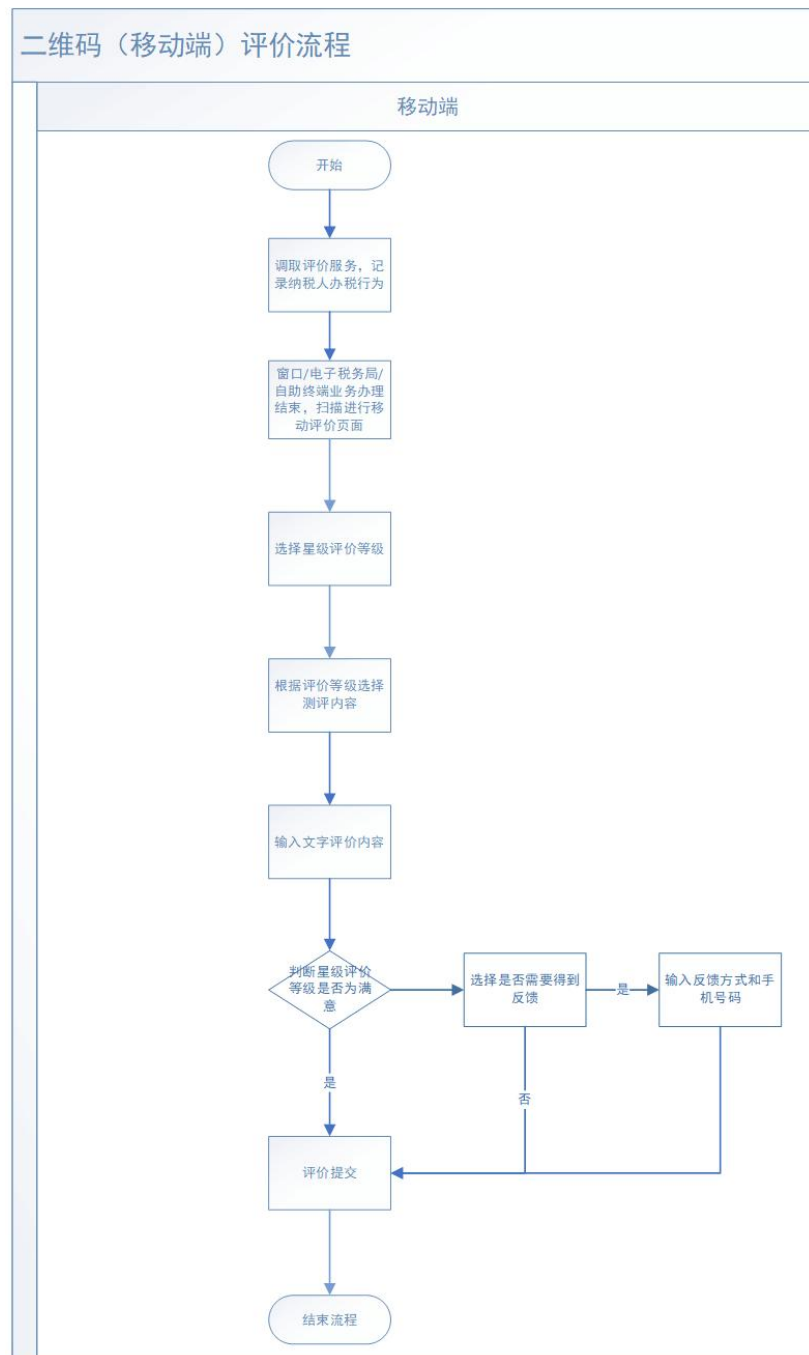
6. 评价完成时，弹出“感谢评价”，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口或者纳税人手动关闭该窗口。

3.1.3. 动态二维码评价

功能描述

纳税人在办税服务厅窗口、电子税务局、自助终端业务办理结束后，通过扫码进入评价页面，对办税服务进行评价。

业务流程



业务流程说明：

- 1) 纳税人在办税服务厅窗口、电子税务局或自助终端开始办理业务时，自动

调取评价服务，记录纳税人办税行为；

2) 业务办理结束后，根据弹出评价界面，通过移动设备，扫描页面提供的二维码，进入移动服务端评价；

3) 纳税人通过星级评价窗口，选择对此次业务办理的满意程度；

4) 根据纳税人所选择的五级满意程度和服务渠道，自动根据各服务渠道评价体系所对应的测评内容，提供给纳税人进行选择；

5) 纳税人选择评价理由之后，根据需要输入文字评价内容；

6) 根据纳税人所选择的星级评价内容

① 当纳税人为满意时，点击“提交”按钮，完成评价。

② 当纳税人为不满意时，显示“您是否希望得到反馈处理结果？”

a:如果纳税人选择了该选项，则需要提供反馈方式（暂支持短信或电话两种方式）及联系方式，点击“提交”按钮，完成评价。

a:如果纳税人不选择该选项，则点击“提交”按钮，完成评价。

7) 弹出“感谢评价窗口”，纳税人手动关闭该窗口，流程结束。

业务规则

1. 办理事项：自动获取纳税人当前办理事项

2. 服务渠道：当评价页面通过办税服务厅窗口载入时，自动获取纳税人业务办理的大厅名称；当评价页面通过自助终端、电子税务等线上业务系统载入时，自动获取纳税人业务办理渠道；

3. 服务人员：当评价页面通过办税服务厅窗口载入时，自动获取纳税人业务办理的服务人员；当评价页面通过自助终端、电子税务等线上业务系统载入时，隐藏该字段；

4. 星级评价：选择星级评价后，根据所选星级评价等级，自动显示出评价理由供用户选择，该评价理由对应评价体系测评内容；各评价等级所对应的评价体系测评内容代码如下：

服务渠道为办税服务厅，测评内容如下：

评价等级	基础测评内容代码	拓展测评内容代码
非常满意	510、511、512	515、516、517
满意	406、407、408	409、410、411、412、413
基本满意	307、308、309	310、311、312、313、314

不满意	207、208、209	210、211、212、213、214
非常不满意	108、109、110	111、112、113、114、115

服务渠道为电子税务局/自助终端时，测评内容如下：

评价等级	基础测评内容代码	拓展测评内容代码
非常满意	511、512	513、515、516
满意	406、407、408	409、410、411、412
基本满意	307、308、309	310、311、312、313
不满意	207、208、209	210、211、213
非常不满意	108、109、110	111、112、114

5. 二维码：动态二维码，可通过移动端进行扫码评价，自动获取纳税人业务办理情况，并自动跳转至移动评价页面；
6. 您是否希望得到反馈处理结果：当纳税人星级评价为不满意时，显示该按钮，当用户“勾选”时，则显示选择反馈方式（暂支持短信或电话两种方式）及输入联系方式，当用户“不勾选”时，不显示反馈方式等内容。
7. 评价完成时，弹出“感谢评价窗口”，纳税人手动关闭该窗口。

3.1.4. 追加评价和事后评价

功能概述

针对 12366 咨询服务、自助办税和网上办税等渠道，为提高评价率，纳税人完成办理事项后，若在一定时间内未进行评价或出现不好直接跟踪的“差评”，系统根据办税服务的流水号生成服务评价二维码，通过短信形式向纳税人发送二维码的链接并提醒纳税人进行追加评价和补充评价。

3.1.5. 12366 热线电话评价

按照税务总局《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》文件要求，12366 热线通过语音播报和发送短信相结合的方式开展“好差评”，评价后的数据直接归集至广西税务“好差评”系统数据库。12366 热线“好差评”功能税务总局完成统一开发、部署和升级，12366 热线评价数据归集由广西税务“好差评”系统提供接口完成数据对接。

3.2.综合点评

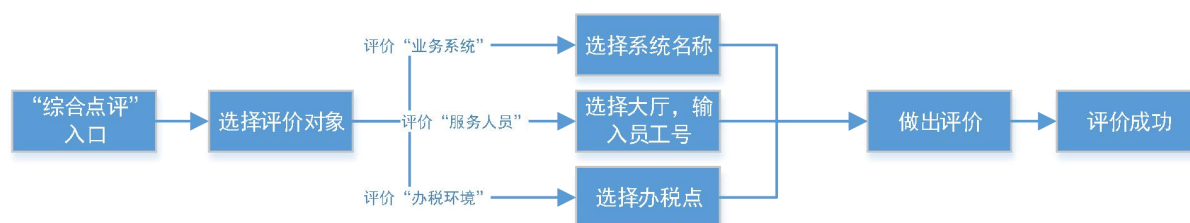
纳税人和税务服务机构可通过综合点评功能对税务业务系统、服务人员和办税环境进行整体评价，综合点评渠道包含以下三类：线下渠道（办税服务厅、自助终端）、普通线上业务系统（电子税务局、门户网站等）、移动端业务系统（微信、APP 等）。

3.2.1. 线上评价

功能描述

办税人员可通过电子税务局和门户网站的综合点评入口进行综合点评。

业务流程



业务流程说明：

- 1) 纳税人在办税服务通过评价器或自助终端的“综合点评”入口进行综合点评；
- 2) 选择综合点评的评价对象；
- 3) 选择具体评价项；
- 4) 纳税人做出满意度的星级评价；根据纳税人选择的评价对象和所选择的满意度，系统自动根据评价体系对应的测评内容（评价标签），提供给纳税人进行选择；
- 5) 纳税人选择评价理由之后，点击“提交”按钮，完成评价。
- 6) 弹出“感谢评价”窗口，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口，流程结束。

业务规则

1. 评价对象：综合点评的评价对象包括，业务系统、服务人员和办税环境。其中业务系统指的是面向纳税人的税务服务系统；服务人员指的是办税服务厅内向纳税人提供服务的服务人员和办理人员；办税环境指的是为纳税人提供办税的外部环境，包括办税大厅环境和其他办税环境（非大厅）。

2. 星级评价：选择星级评价后，根据所选评价等级和评价对象，自动显示出评价理由供用户选择，该评价理由对应评价体系测评内容；

各评价对象和评价等级所对应的评价体系测评内容参照下表：

评价等级	业务系统	服务人员	办税环境
非常满意	523-布局非常合理	533-服务热情周到	543-功能区设置非常合理
	524-界面配色非常好看	534-业务熟练，办事效率高	544-窗口指引非常清晰明确
	525-访问速度非常快		545-位置非常易找
			546-设施设备非常整洁
满意	419-布局很合理	429-服务主动礼貌	439-功能区设置合理
	420-界面配色很好看	430-业务熟练，办事效率较高	440-窗口指引清晰明确
	421-访问速度很快		441-位置易找
			442-设施设备很整洁
基本满意	320-布局比较合理	314-服务态度一般	340-功能区设置较合理
	321-界面配色比较好看	330-能够顺利完成申办业务	341-窗口指引较清晰
	322-访问速度比较快		342-位置比较易找
			343-设施设备比较整洁
不满意	220-布局不合理	230-服务不主动不热情	240-功能区设置不合理
	221-界面配色难看	231-业务不熟，办事效率较低	241-窗口指引不明确
	222-访问速度慢		242-位置偏僻
			243-设施设备比较陈旧
非常不满意	121-布局很不合理	131-态度恶劣，故意刁难	141-功能区设置很不规范
	122-界面配色很难看	132-业务非常不熟练，办税效率低	142-窗口无指引
	123-访问速度很慢		143-位置很偏僻
			144-设施设备很陈旧

3. 二维码：可通过移动端进行扫码评价，并自动跳转至移动评价页面；

4. 评价完成时，弹出“感谢评价”，页面自动倒计时 5 秒后关闭该窗口或者纳税人手动关闭该窗口。

3.2.2. 线下评价（同线上评价）

办税人员可通过评价器或自助终端的综合点评入口进行综合点评。

3.2.3. 二维码评价

功能描述

办税人员可通过扫描二维码、微信、APP 获取综合点评入口，进行综合点评。

业务流程

同 3.2.1 业务流程。

业务规则

1. 评价对象：综合点评的评价对象包括，业务系统、服务人员和办税环境。其中业务系统指的是面向纳税人的税务服务系统；服务人员指的是办税服务厅内向纳税人提供服务的服务人员和办理人员；办税环境指的是为纳税人提供办税的外部环境，包括办税大厅环境和其他办税环境（非大厅）。
2. 星级评价：选择星级评价后，根据所选评价等级和评价对象，自动显示出评价理由供用户选择，该评价理由对应评价体系测评内容；

各评价对象和评价等级所对应的评价体系测评内容参照下表：

评价等级	业务系统	服务人员	办税环境
非常满意	523-布局非常合理	533-服务热情周到	543-功能区设置非常合理
	524-界面配色非常好看	534-业务熟练，办事效率高	544-窗口指引非常清晰明确
	525-访问速度非常快		545-位置非常易找
			546-设施设备非常整洁
满意	419-布局很合理	429-服务主动礼貌	439-功能区设置合理
	420-界面配色很好看	430-业务熟练，办事效率较高	440-窗口指引清晰明确
	421-访问速度很快		441-位置易找
			442-设施设备很整洁
基本满意	320-布局比较合理	314-服务态度一般	340-功能区设置较合理
	321-界面配色比较好看	330-能够顺利完成申办业务	341-窗口指引较清晰
	322-访问速度比较快		342-位置比较易找
			343-设施设备比较整洁

不满意	220-布局不合理	230-服务不主动不热情	240-功能区设置不合理
	221-界面配色难看	231-业务不熟，办事效率较低	241-窗口指引不明确
	222-访问速度慢		242-位置偏僻
			243-设施设备比较陈旧
非常不满意	121-布局很不合理	131-态度恶劣，故意刁难	141-功能区设置很不规范
	122-界面配色很难看	132-业务非常不熟练，办税效率低	142-窗口无指引
	123-访问速度很慢		143-位置很偏僻
			144-设施设备很陈旧

3. 二维码：可通过移动端进行扫码评价，并自动跳转至综合点评页面；

4. 评价完成时，弹出“评价成功”窗口，纳税人手动关闭该窗口。

3.3. 督查督办和差评管理

3.3.1. 数据监测

功能描述

对全区各项评价数据进行实时监测，对评价率、差评率、政务服务平台对接率、国家税务总局云平台对接率、差评跟踪整改等情况实时掌握，系统提供相应的数据监测功能。同时系统根据预设预警值进行监测预警、工单跟踪等功能。

业务规则

监测数据指标要求如下：

序号	页面元素	说明
1	全区地图	监测单月/当天全区实时税务办税数、评价数、差评数、评价率、差评率、差评整改率、政务服务平台对接数、政务服务平台对接率。 各地市差评数超过预警阈值时，在地图上显示预警标签。 其中： 数据取值范围为当月或当天数据。 办税数=各渠道办税数总和 评价数=各渠道评价数总和

		差评数=各渠道差评数总和 评价率=评价数/办税数 差评率=差评数/评价数 差评整改率=已处理差评数总和/差评数 政务服务平台对接数=往广西政务一体化平台传输的好差评业务量 政务服务平台对接率=往广西政务一体化平台传输的好差评业务量/总体办理业务量 国家税务总局云平台对接数=往国家税务总局云平台传输的好差评业务量 政务服务平台对接率=往国家税务总局云平台传输的好差评业务量/总体办理业务量 红色预警: 评价率<50% 或差评率>30% 或差评整改率<50%(阈值可根据需要调整), 预警频率为 12 小时 橙色预警: 评价率<70% 或差评率>200% 或差评整改率<70%(阈值可根据需要调整), 预警频率为 24 小时
2	好差评排行版	监测全区评价排行版及差评整改排行版, 可根据办税渠道进行分类汇总 数据取值范围为当月或当天数据。
3	收集意见排行版	监测全区评测条件选择情况, 展示好评最多 Top5 和吐槽最多 Top5 数据取值范围为当月或当天数据。
4	评价类型分布	监测星级评价占比情况 数据取值范围为当月或当天数据。
5	差评主要分布地区	监测差评主要分布地区情况 数据取值范围为当月或当天数据。
6	差评主要分布渠道	监测差评主要分布渠道情况 数据取值范围为当月或当天数据。
7	差评主要分布事项	监测差评主要分布事项, 展示差评分布事项 Top5
8	政务服务平台对接形式情况	监测政务服务平台对接形式占比情况 数据取值范围为当月或当天数据。
9	政务服务平台对接数	监测各类政务服务平台对接数

		数据取值范围为当月或当天数据。
10	国家税务总局云平台对接数	监测国家税务总局云平台对接数 数据取值范围为当月或当天数据。
11	各区域好评实时数据明细	监测全区各区域实时评价情况，包括评价总数及各星级评价情况及占比情况 数据取值范围为当月或当天数据。
12	差评整改数据明细	监测全区差评记录工单处理情况及整改结果，可下钻到差评管理功能查看差评处理明细 数据取值范围为当月或当天数据。

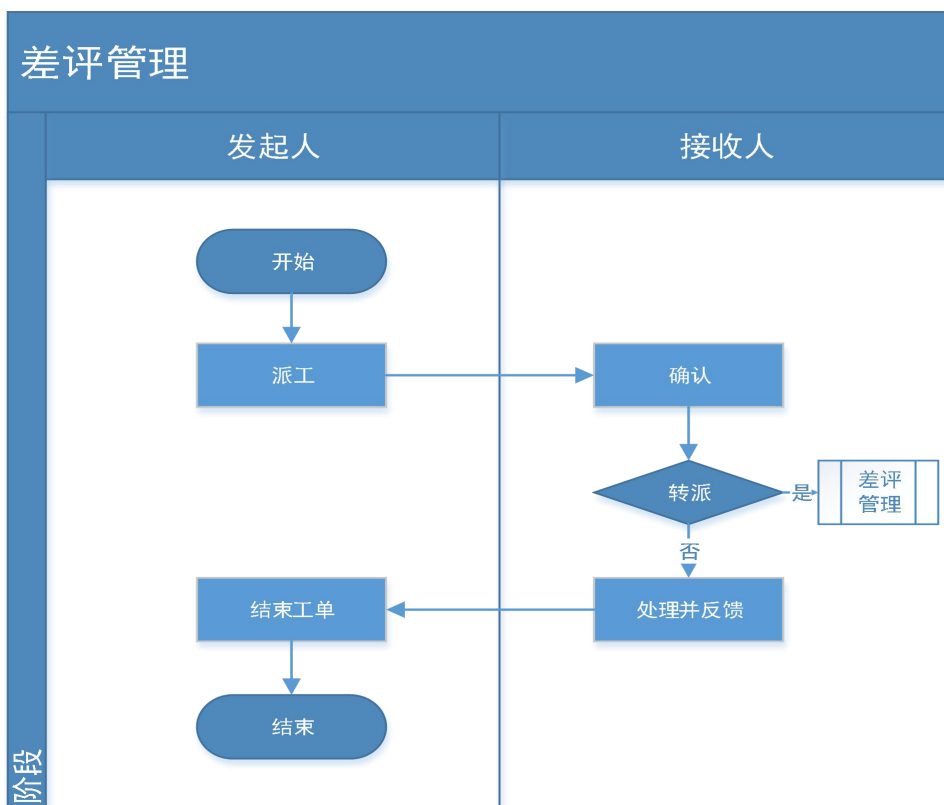
3.3.2. 差评管理

功能描述

差评管理模块主要是对差评记录进行处理。省局、市局、区县局、大厅用户在发现差评记录时，可主动发起派工，指定接收人处理对应差评；接收人确认收到处理任务后，线下核实并处理差评事项，并将处理结果在系统上反馈，发起人在接收差评后关闭工单，形成派工到处理结束的差评处理流程闭环。

1. 支持通过评价对象、评价时间、评价渠道、评价等级等条件筛查差评记录。
2. 支持通过点击“我发起的”，查看我发起派工的差评记录。
3. 支持通过点击“未处理的”，查看我未处理的差评记录。
4. 支持查看差评详情

业务流程



业务规则

评价对象：是指在线上线下服务大厅、中心、站点、窗口依托全国一体化在线税务服务平台的业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等提供各类政务服务的机构及其工作人员。非必填。

评价渠道：包括办税服务厅、移动服务端（动态二维码用于关联办税的评价场景）、自助服务端等，非必选。

评价等级：纳税人每一次办理税务服务事项后对服务的评价分级。评价等级分为五级，包括：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意，此处可选项为：不满意、非常不满意。

状态：指差评记录的处理状态，包括：未派工、已派工、已确认、已反馈、已处理。

任务接收人在确认收到工单任务后，可根据情况向下级转派工单，不转派则由此接收人处理工单，将差评处理结果反馈至工单发起人。

3.3.3. 督查督办

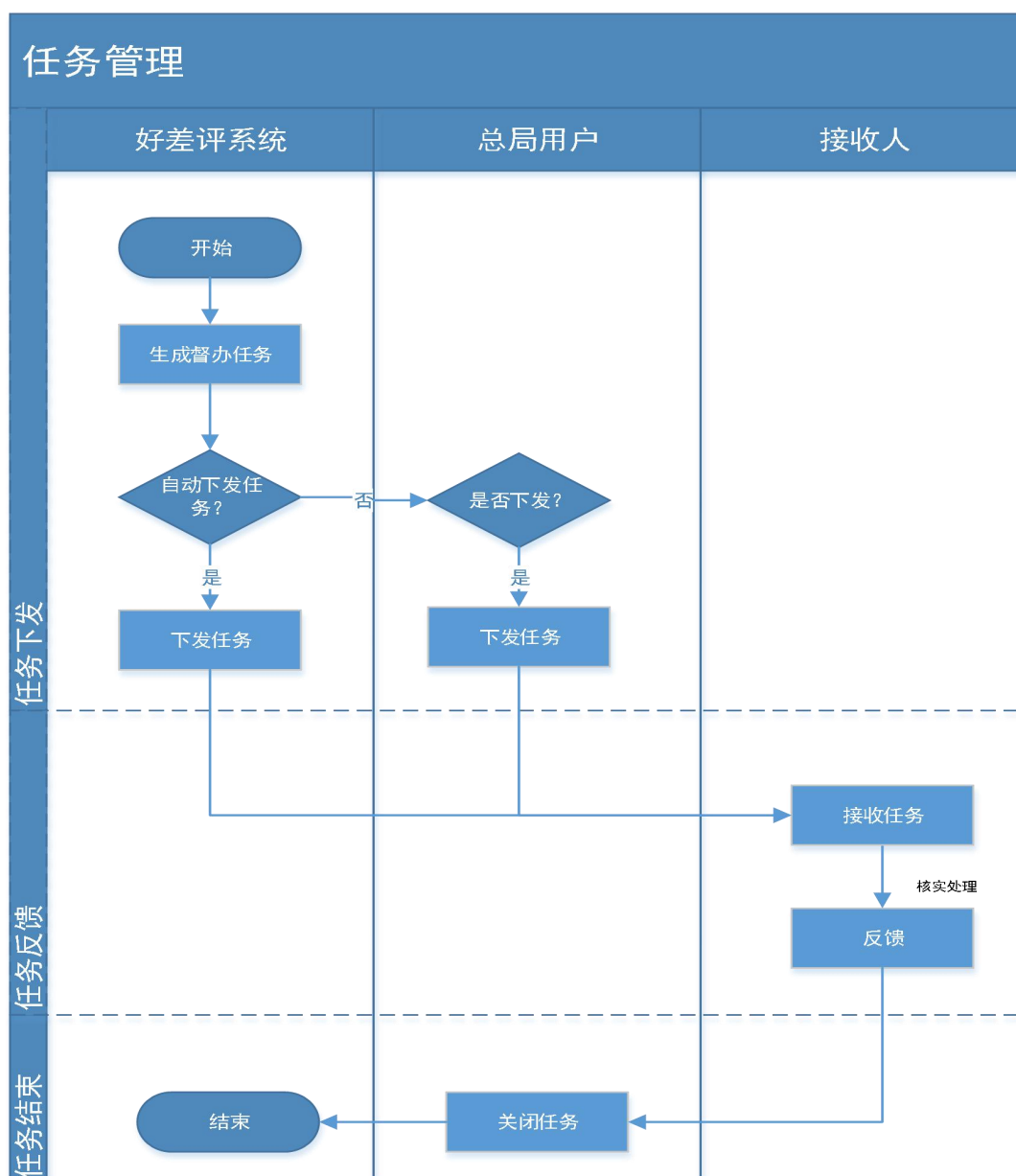
3.3.3.1. 任务管理

功能描述

根据监测报告和预警报告自动生成评价督办任务，督办任务可根据重要程序配置为自动下发和手动下发两种模式。自动下发的督办任务一旦生成则由系统自动下发给下级责任部门，手动下发的督办任务可由总局相关业务人员确认后选择是否下发。

支持通过任务创建时间、任务类型、任务名称和状态等条件筛查任务记录。

业务流程



业务规则

在产生预警记录后，产生督办任务，督办任务未处理时且预警等级未升高时，不重复产生督办任务，预警等级升高后，产生新的督办任务。

任务名称：根据预警类型定义。（待确认）

状态：指督办任务的处理状态，包括已创建、已下发、已反馈和已关闭。

查看详情：即查看任务详情，包括任务详情和任务处理情况。

3.3.3.2. 任务反馈

功能描述

下级责任部门在收到总局的督办任务后需要对相关内容进行核实，确认无误的则安排进行整改，整改完毕后将相关情况通过督办任务反馈给总局。总局在收到下级部门的整改反馈后再次进行确认，确认通过的则关闭督办任务。

省局及下级部门收到总局下发的督办任务后需要开展相关的跟踪处理工作，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。对处理过程要做到实时跟踪、有迹可查，对处理结果要做到及时反馈给纳税人并上报相关上级单位。

支持通过任务创建时间、任务类型、任务名称和状态等条件筛查任务记录。

业务流程

参见 3.5.1 业务流程。

业务规则

在任务未关闭时，可修改反馈内容。

状态：督办任务的处理状态，包括已接收、已反馈和已关闭。

查看详情：即查看任务详情，包括任务详情和任务处理情况。

3.4.统计查询

3.4.1. 评价情况查询

功能描述

评价情况查询提供下级单位的评价情况查询，支持通过单位、评价渠道和日期等条件筛查评价情况。其中包括：单位、办税数、评价数、评价率、差评数、差评率、评价情况及占比等等，通过该功能可以了解各单位评价等级的分布情况。支持通过点击单位下钻，查看下一级单位的评价情况数据。

3.4.2. 整改情况查询

功能描述

整改情况查询提供下级单位的整改情况查询，支持通过单位、评价渠道和日期等条件筛查整改情况。其中包括：单位、差评数、整改数、整改率，通过该功能可以了解各单位差评整改情况。支持通过点击单位下钻，查看下一级单位的整改情况数据。

3.4.3. 意见情况查询

功能描述

意见情况查询提供下级单位的评价情况查询，支持通过单位、评价渠道和日期等条件筛查评价情况。其中包括：单位、评价标签对应数量，通过该功能可以了解各单位收集的意见情况，有助于针对性的提升服务水平。支持通过点击单位下钻，查看下一级单位的意见情况数据。

3.4.4. 预警情况查询

功能描述

预警情况查询提供下级单位的预警情况查询功能，支持通过单位、评价渠道和日期等条件筛查预警情况。其中包括：单位、预警数、预警类型的预警数量等等，通过该功能可以了解各单位预警等级的分布情况。支持通过点击单位下钻，查看下一级单位的预

警情况数据。

3.5. 系统设置和系统管理

3.5.1. 评价渠道设置

功能描述

评价渠道设置提供评价渠道的查询、新增与修改功能，内容包括：渠道代码、渠道名称、状态等。

业务规则

渠道代码：唯一值。

评价渠道：包括办税服务厅、移动服务端（动态二维码用于关联办税的评价场景）、自助服务端等。

状态：指评价渠道的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.2. 评价等级设置

功能描述

评价等级设置提供对服务评价等级的查询、增加和修改功能。内容包括：评价等级、评分和状态。

业务规则

评价等级：纳税人每一次办理政务服务事项后对服务的评价分级。

评分：最高为 5 分，最低为 0 分。

状态：指评价等级的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.3. 基础测评内容设置

功能描述

基础测评内容设置针对不同评价等级的基础评价标签的进行查询、新增和修改。基础测评内容全国统一，根据相关规定和要求进行更新。内容包括：标签代码、标签名称、状态等。

业务规则

标签代码：唯一值。

标签名称：针对评价等级的内容描述。

状态：指标签的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.4. 扩展测评内容设置

功能描述

扩展测评内容设置针对不同评价等级的扩展评价标签的进行查询、新增和修改。扩展测评内容各地区各部门可自行选择，根据相关规定和要求进行更新。内容包括：标签代码、标签名称、状态等。

业务规则

标签代码：唯一值。

标签名称：针对评价等级的内容描述。

状态：指标签的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.5. 预警等级设置

功能描述

预警等级设置提供对预警等级进行增加和修改的功能。内容包括：预警等级、状态。

业务规则

评价等级：唯一值。

状态：指预警等级的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.6. 预警类型设置

功能描述

预警类型设置的主要功能是管理预警类型并根据不同的预警类型设置对应的预警值。

业务规则

预警类型：唯一值。

状态：指预警类型的启用情况，包括：正常、禁用。

3.5.7. 角色设置

功能描述

角色设置的功能是管理系统里的角色和分配该角色权限。内容包括：角色名称、角色描述所属机构、状态等。

3.5.8. 用户管理

功能描述

用户管理是用来管理系统里的用户信息和设置用户的所属角色（参见图 3.10-6）

业务规则

登录号+所属机构：唯一值。（待定）

3.5.9. 操作日志

功能描述

系统操作日志提供根据用户信息为查询条件的操作日志查询功能。

4. 服务接口开发

4.1. 接口设计

4.1.1. 协议

好差评系统服务接口使用 HTTP 协议。

4.1.2. 请求响应报文格式

接口正常响应的报文规定以标准 JSON 格式字符串返回。其中，字符串编码格式统一使用 UTF-8。响应报文格式如下：

{

// head 响应头，调用成功或失败都会返回。

```
"head": {  
  "errorCode": "0", //错误代码，“0”为调用成功，失败则返回对应的错误代码。  
  "errorMsg": "0", //错误信息，调用失败时返回失败原因。  
  "timestamp": 1583830444120,  
  "time": 13,  
  "gtime": 0,  
  "errorNo": "37FWZGLSDS75" //错误编号，用于跟踪错误日志  
},
```

//响应体，调用成功后返回。

```
"body": {}  
}
```

4.1.3. 错误码定义

错误码	描述
errorCode	成功(0)
qdUrl	渠道访问的 url 不存在配置表中
noValue	参数没值
missAttributes	缺少必要的属性
invalid	失效的二维码,请重新获取
QUERY_NO_DATA	办事流水号没有填值或填写错误值

4.1.4. 调用方式

3.3.3.3. SDK 方式调用

接入系统引入好差评系统提供的 sdk 文件,利用 sdk 文件提供的相关接口实现调用。

4.1.5. 接口清单

3.3.3.4. 接口列表

接口地址	接口描述
/comment/ywpj/listDmBq	获取评价标签列表(基础+扩展)。具体传参参考：查询评价标签列表
/comment/ywpj/getQRcode	业务系统传入参数,税务好差评系统通过参数生成二维码,返回 BASE64 加密流。具体传参参考：获取评价二维码
/comment/ywbj/addBj	新增办事信息。具体传参参考：新增办事信息
/comment/ywbj/getYwbjPjByYwlsh	通过办事流水号获取办事信息和评价信息。具体传参参考：获取办事信息和评价信息
/comment/ywpj/addPj	新增评价信息。具体传参参考：新增评价信息
/comment/ywpj/appendPj	追加评价信息。具体传参参考：追加评价信息
/comment/ywpj/editPj	整改评价信息。具体传参参考：整改评价信息
/comment/ywpj/queryPj	查询已有/未评价数据。具体传参参考：查询已有/未评价数据
/comment/ywpj/batchAddPj	批量添加评价信息。具体传参参考:批量添加评价数据
/comment/ywbj/batchAddBj	批量添加办件信息。具体传参参考：批量添加办件数据

3.3.3.5. 查询评价标签列表

接口描述：获取评价标签列表(基础标签+根据渠道区分需要展示的扩展标签)

3.3.3.6. 批量返回评价标签列表

接口描述：获取批量评价标签列表(基础标签+根据渠道区分需要展示的扩展标签)

3.3.3.7. 获取办事信息和评价信息

接口描述：通过办事流水号或者业务系统流水号获取办事信息和评价信息

3.3.3.8. 新增办事信息

办事信息指纳税人在办税大厅、电子税务局或自助办税等渠道开始办理某一业务事项时,业务系统需要记录纳税人的办事信息，并通过此接口传递相关信息到税务好差评系统。

接口描述:接入方式采用服务接口方式时，调用此接口同步办事信息。

3.3.3.9. 新增评价信息

接口描述： 接入方式采用服务接口方式时，调用此接口同步新增评价信息。

3.3.3.10. 追加评价信息

接口描述：纳税人办理完成后未及时评价的

接口地址：/comment/ywpj/appendPj

请求方式：POST

请求参数说明表：

参数名	必填	类型	描述
bjlsh	必填，二选一	String(30)	税务好差评系统产生的流水号
sxYwlsh		String(200)	业务系统流水号，对应税务业务系统中唯一流水 id，比如：申报流水号
pjyj	是	String(4000)	评价意见

请求示例：

```
{  
  "bjlsh": "20200306172108000001",  
  "pjyj": "评价意见"  
}
```

3.3.3.11. 整改评价信息

接口描述：产生差评后进行整改，整改完成后将整改信息同步到好差评系统。

3.3.3.12. 查询已有/未评价数据

接口描述：通过时间段，证件号码，业务系统代码，纳税人识别号，评价数据判断标志查询已有/未评价数据。

3.3.3.13. 批量评价数据

接口描述：接入方式采用服务接口方式时，调用接口批量同步评价信息。

3.3.3.14. 大厅传输差评申诉工单

接口描述：接入方式采用服务接口方式时，调用接口大厅系统向好差评系统传输差评申诉工单。

3.3.3.15. 新增综合点评评价

接口描述：接入方式采用服务接口方式时，调用接口同步新增综合点评评价信息。

3.3.3.16. 批量新增办事信息

办事信息指纳税人在办税大厅、电子税务局或自助办税等渠道开始办理某一业务事项时,业务系统需要记录纳税人的办事信息，并通过接口传递相关信息到税务好差评系统。

5.系统对接联调支持工作

5.1.与各服务渠道系统对接

按照总局“好差评”管理要求，根据提供各种页面和数据接口标准，实现与各个服务渠道对接联调工作，包括电子税务局、自助办税终端、移动办税端等系统与“好差评”功能对接。同时能够获取其他渠道的业务办理数据，每日定时与写入核心模块数据信息进行比对，补充评价信息。

5.2.与国家政务服务平台“好差评”系统对接

与国家政务服务平台“好差评”系统对接，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。

5.3.与总局“好差评”系统对接

按照总局“好差评”管理要求，实现与税务总局“好差评”系统对接。

5.4.与 12366 平台对接

按照税务总局《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》文件要求，12366 热线通过语音播报和发送短信相结合的方式开展“好差评”，评价后的数据直接归集至广西税务“好差评”系统数据库。12366 热线“好差评”功能由税务总局统一开发、部署和升级。总局升级部署完毕后，12366 热线评价数据归集由广西税务“好差评”系统提供接口完成数据对接。

6.非功能性需求

6.1.性能需求

6.1.1. 可靠性要求

可靠性是指系统应保证在正常情况和极端情况下，业务逻辑的正确性。包括无单点故障、故障恢复、灾难恢复、突发用户量应对等。对渠道系统的并发请求进行容峰处理，限制对应用集成平台的并发请求数量，保障核心业务系统的正常运行。

6.1.2. 可维护性要求

可维护性是指软件能够被简单方便地修改和升级。易于修改要求应用系统易读、易改、易测试，并且修改的影响局部化。易于升级要求数据库、应用服务器、开发工具能方便地进行版本升级，具有向下兼容性。

6.1.3. 可扩展性要求

可扩展性是指系统具有适应业务需求变化的能力，本项目不仅是单独的应用系统，而是综合应用平台，就更加需要有良好的可扩展性。好的可扩展性设计能确保在系统的各个层面，通过扩展增加功能、提升性能，以应对系统发展的需要。

具体包括：硬件可扩展、接口可扩展、服务可扩展、渠道可扩展等。

6.1.4. 可重用性要求

可重用性要求能详细阐述对硬件及网络的架构情况，确保建设方案能够契合税务信息化系统的安全域、部署方案，复用现有网络设备和线路，保护前期投资。

6.2.安全性需求

6.2.1. 安全等保要求

遵循《税务系统信息安全等级保护基本要求》和《税务信息系统安全保护层次、区域、等级划分准则》等有关规范，按照国家信息安全等级保护二级系统来进行安全建设，符合国家信息安全等级保护管理制度规范要求。

根据税务总局 2014 年 505 号文《网上办税系统技术要求》中有关信息安全方面的要求进行信息安全防护：“各地税务机关应按照《国家税务总局关于进一步加强网上办税系统信息安全保障工作的通知》（国税函〔2010〕124 号）、《网上办税系统信息安全基本技术规范》（税总函[2014]13 号）要求进行网上办税系统的信息安全防护。在部署架构设计上，要采用内外网单向隔离的部署方式以遵循二级安全等保标准。”

6.2.2. 数据安全要求

- 数据完整性

1) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在传输过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施；

2) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在存储过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施。

- 数据保密性

1) 应采用加密或其他有效措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据传输保密性；

2) 应采用加密或其他保护措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据存储保密性。

6.2.3. 网络安全需求

通信网络安全防护要求如下：

- (1) 网络安全监测

应通过在网络系统中配置入侵监测探测器，监视从外部和内部对网络的攻击。

（2）网络安全审计

应在网络节点设置必要的审计，并有向集中控制机制提供审计信息的接口。

（3）网络数据传输完整性保护

应采用密码技术实施完整性校验机制或其他具有相当安全性的安全机制，并对发现的完整性破坏进行恢复。

（4）网络数据传输保密性保护

结合具体业务的安全需求，对数据传输进行保密性保护。

（5）可信网络连接

通过对连接到网络系统的设备进行可信检验，防止设备的非法接入，确保接入到网络系统的设备的真实可信。

7.渠道改造需求

7.1.金税三期核心征管集成

按照广西税务局业务部门要求针对金税三期系统已实现的业务功能集成好差评评价功能，与好差评管理系统进行对接，实现各级各部门评价信息实时上报汇聚，打造广西税务局标准统一的政务服务评价体系。

7.2.电子税务局渠道集成

为准确、全面、及时了解纳税人在网上办理业务的感受和对电子税务局的意见建议，接受社会监督，有针对性地优化电子税务局相关功能，提升纳税人网上办税的满意度和获得感，通过在电子税务局中增加**线上汇总评价、追加评价和事后评价**等“好差评”功能，实现对电子税务局办税功能全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，确保每个业务事项均可评价，每个平台和人员都接受评价，每个办事企业和群众都能自愿自主真实评价。具体集成事项如下：

一、功能设计和界面开发

电子税务局根据《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》中汇总评价的要求对评价功能进行改造，实现当纳税人在退出系统时，向纳税人推送可以手动关闭的《电子税务局政务服务事项“好差评”评价表》（以下简称《评价表》，评价表中展示

电子税务局功能名称)，《评价表》应逐项列出纳税人此次在登录系统后至退出系统前，办理完毕且属于《清单》内容的所有事项，供纳税人对业务办理情况进行即时评价，评价结果共分五档，包括“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”和“非常不满意”五个等级，其中“不满意”和“非常不满意”为“差评”。

当纳税人选择直接关闭《评价表》或关闭系统页面时，系统自动将纳税人此次登录系统后至退出系统前办理完的事项，默认评价级别为“非常满意”并同时对此类评价由系统标记为“默认评价”。

二、追加评价和事后评价功能对接

电子税务局跟核心模块功能进行对接，确保核心模块提供的追加评价和事后评价等评价功能在电子税务局上能正常使用。

三、数据对接和编码对照

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》中编码表的要求对电子税务局所有业务进行编码对照。同时实现全部业务数据回写核心模块。

四、功能配置

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》的要求，对电子税务局中的业务进行“好差评”功能配置，确保评价功能正常使用，避免缺评、漏评。

7.3.移动办税渠道集成

为准确、全面、及时了解纳税人、缴费人通过手机办理业务的感受和对移动办税渠道的意见建议，接受社会监督，有针对性地优化移动办税渠道相关功能，提升移动办税的满意度和获得感，通过增加**线上评价、追加评价和事后评价**等“好差评”功能，确保业务事项均第一时间得到反馈，进而不断的优化提升纳税服务。具体集成如下：

一、功能对接

移动办税跟核心模块功能进行对接，确保核心模块提供的补评、复评等评价功能在电子税务局上能正常使用。

二、数据对接和编码对照

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》中编码表的要求对移动办税所有业务进行编码对照。同时实现全部业务数据回写核心模块。

三、功能配置

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》的要求，对移动办税中的

业务进行“好差评”功能配置，确保评价功能正常使用，避免缺评、漏评。

7.4.自助终端渠道集成

广西税务“好差评”系统可以为自助办税终端管理系统提供标准的开放接口，自助办税终端管理系统按流程调用相关接口，为发票领用、发票代开等类型的办税终端提供“好差评”测评采集功能。

一、功能对接

自助终端跟核心模块功能进行对接，确保核心模块提供的补评、复评等评价功能在电子税务局上能正常使用。

二、数据对接和编码对照

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》中编码表的要求对自助终端所有业务进行编码对照。同时实现全部业务数据回写核心模块。

三、功能配置

按照《税务部门政务服务“好差评”系统建设实施方案》的要求，对移自助终端中的业务进行“好差评”功能配置，确保评价功能正常使用，避免缺评、漏评。

7.5.办税服务厅管理系统集成

通过在办税服务资源智能化管理系统增加和完善线下评价、二维码评价、短信评价、手工台账录入、便民点评价客户端等“好差评”功能，确保业务事项均第一时间得到反馈，进而不断的优化提升纳税服务。

要求本系统与现有的办税服务资源管理系统进行整合，统一用户管理，实行单点登录。

7.5.1. 完善线下评价

部分大厅安装有触摸评价器设备，按照总局“好差评”标准设置相关评价采集，实现纳税人一次一评。

1.1 评价选择界面

可以选择手机微信扫描二维码评价，或者选择评价界面 5 种评价。

1.2 评价界面展示（5 种评价）

根据总局“好差评”方案列出各种满意基础项、满意扩展项、不满意基础项及不满意扩展项。

7.5.2. 二维码评价

部分大厅有一机双屏设备，当窗口人员办理完业务时弹出评价方式选项，窗口人员选择二维码后纳税人可以通过微信扫一扫一机双屏显示的二维码进行评价，该二维码与纳税人所办理的票号信息关联。

7.5.3. 台账评价

未使用评价器设备及一机双屏设备大厅，可以通过窗口人员录入台账的方式记录纳税人的评价信息。窗口人员办理完业务后叫号客户端会弹出评价方式选择。

7.5.4. 便民点客户端

便民点客户端主要是用于使用政务中心系统大厅及未使用排队叫号系统大厅，在每个税务窗口人员下载个便民点评价客户端，每个税务窗口人员用自己的金三账号登录，该便民点客户端不需要叫号，当纳税人来窗口办理业务时点击开始，办理完成后触发纳税人评价，并且该便民点也同样支持二维码评价、台账评价方式。

7.5.5. 短信评价

短信评价主要是对接短信平台，当纳税人办理完成后会推送一条评价链接到纳税人手机上，该评价链接对应纳税人办理的票号信息，纳税人通过该链接可以对该次服务进行评价。

7.5.6. “好差评”系统与办税服务资源智能化管理系统整合

办税服务资源智能化管理系统与“好差评”系统进行菜单整合、统一用户管理，实行单点登录。具体实现把“好差评”嵌入到办税服务资源智能化管理系统“关联系统”栏目下，税务人员可以直接从办税服务资源智能化管理系统查看“好差评”系统相关数据，不用重新输入网址及登录。

8.非功能性需求

8.1 性能需求

- 可靠性要求

可靠性是指系统应保证在正常情况下和极端情况下，业务逻辑的正确性。包括无单点故障、故障恢复、灾难恢复、突发用户量应对等。对渠道系统的并发请求进行容峰处理，限制对应用集成平台的并发请求数量，保障核心业务系统的正常运行。

- 可维护性要求

可维护性是指软件能够被简单方便地修改和升级。易于修改要求应用系统易读、易改、易测试，并且修改的影响局部化。易于升级要求数据库、应用服务器、开发工具能方便地进行版本升级，具有向下兼容性。

- 可扩展性要求

可扩展性是指系统具有适应业务需求变化的能力，本项目不仅是单独的应用系统，而是综合应用平台，就更加需要有良好的可扩展性。好的可扩展性设计能确保在系统的各个层面，通过扩展增加功能、提升性能，以应对系统发展的需要。

具体包括：硬件可扩展、接口可扩展、服务可扩展、渠道可扩展等。

- 可重用性要求

可重用性要求能详细阐述对硬件及网络的架构情况，确保建设方案能够契合税务信息化系统的安全域、部署方案，复用现有网络设备和线路，保护前期投资。

8.2 安全性需求

8.2.1 数据安全要求

■ 数据完整性

1) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在传输过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施；

2) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在存储过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施。

■ 数据保密性

1) 应采用加密或其他有效措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据传输保密性；

2) 应采用加密或其他保护措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据存储保密性。

8.2.2 网络安全需求

通信网络安全防护要求如下：

(1) 网络安全监测

应通过在网络系统中配置入侵监测探测器，监视从外部和内部对网络的攻击。

(2) 网络安全审计

应在网络节点设置必要的审计，并有向集中控制机制提供审计信息的接口。

(3) 网络数据传输完整性保护

应采用密码技术实施完整性校验机制或其他具有相当安全性的安全机制，并对发现的完整性破坏进行恢复。

(4) 网络数据传输保密性保护

结合具体业务的安全需求，对数据传输进行保密性保护。

(5) 可信网络连接

通过对连接到网络系统的设备进行可信检验，防止设备的非法接入，确保接入到网络系统的设备的真实可信。

9.项目实施

（一）总体要求

投标人须在投标文件中提供完整的、切实可行的项目实施方案。明确项目实施的目标、内容，指出项目的具体实施方法、步骤、措施，提出项目实施时间安排和实施技术力量安排，说明项目管理方法、项目文档种类及提交时间。

（二）时间要求

中标人要在合同签订之日起 2 周内完成项目的软件需求分析、开发、测试、上线试运行等实施工作。

（三）质量要求

1、中标人要确保广西税务局“税务好差评”系统的安全、稳定、可靠、高效地运行。

2、中标人必须按照软件质量管理和质量保证体系，提出具体措施，确保应用软件开发质量。符合国家标准有关软件开发技术规范、软件文档管理和软件验收标准的要求。

（四）服务要求

1、本项目主要包括开发、测试、上线、维护等阶段，中标人应在要求的时间内完成方案设计、软件开发、测试，并配合采购人对系统进行联调，形成系统测试报告。

2、项目在开发完成后，应在实施过程中对程序进行修改完善。如果程序不能满足技术、业务要求，采购人有权拒绝接受该系统，中标人应免费进行必要的修改以满足要求，或者在规定时间内更换被拒绝的系统。

3、软件功能测试合格后系统转入上线试运行。上线试运行结束后，中标人应向采购人提交试运行材料。

4、中标人应在采购人的组织下，配合完成本项目的上线、实施推广，并做好技术支持和修改完善工作。若系统试运行时无法满足招标文件要求或提供的系统软件存在缺陷，采购人有权要求延长试运行时间。

5、从试运行开始，为帮助广西税务局干部职工深入学习和熟练掌握广西税务局“税务好差评”系统操作，采购人将组织相关人员进行培训，中标人应在采购人的配合下，做好采购人方的业务和技术培训工作，如果采购人有需要中标人派出相关工程师协助进

行培训，中标人必须无条件配合。

6、系统终验后进入为期一年的质保期，中标人应在采购人的配合下，组织好质保期维护工作。

7、中标人针对本项目成立专门的项目组团队，项目团队角色包括项目经理、架构师、研发人员、运维人员、测试人员等。派驻 1 名专职项目经理负责本项目，项目经理具备丰富的项目管理经验，项目实施团队不少于 6 人，架构师具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、任一），研发人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书（软件设计师、软件测评师、网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师、任一）。

（五）验收要求

满足以下条件，经中标人申请，进入验收阶段：

（1）广西税务局“税务好差评”系统相关功能开发完成并上线运行。

（2）中标人向采购人申请验收，提交验收报告。

（3）验收合格后，无其他未了事宜，由双方共同签署验收报告，进入一年质量保修期（以最终验收报告签署日期开始计算质保期）。

（六）交付件

提交的成果除包括如下软件开发成果外：可运行的系统、源代码、软件系统使用的全部软件工具产品。还需包括如下文档资源：需求分析文档、软件设计文档、数据字典、测试文档、培训文档、安装手册、操作手册以及交付运维所需的其它文档。

10.项目培训

（1）本项目人员培训，是指中标人对广西税务人员进行培训。中标人应负责采购人技术人员、管理专家的技术培训，以及软件操作培训，培训次数不少于 10 次，每次时长 40 分钟。

（2）中标人应负责对采购人的技术支撑队伍进行开发和维护培训（包括开发技能培训和软件工具产品的原厂培训等），满足采购人能独立进行该系统的维护和二次开发需要，培训次数不少于 10 次，每次时长 40 分钟。

（3）中标人应根据项目实施的进度详细制定人员培训方案，该培训方案包括培训目的、培训时间安排、培训地点、人数、次数、教材编写（列出教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训方式、培训师资情况、培训周期、培训费用、评估办法、保证措施等。

(4) 中标人须在软件产品提交后和项目完成时将系统的全部有关技术文件、详细设计资料及测试、验收报告等文档汇集成册，连同软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。中标人一经应答，将作为合同的一部分。

11.技术支持和售后服务需求

本项目保修服务期为 12 个月，自双方代表在验收报告上签字之日起计算。中标人须详细列明服务于本项目的各类分支机构、办事处及服务网点的具体地址、人员信息和联系方式。

中标人须提供详细的保修期内技术支持和服务方案，所需一切费用由中标人承担且已含在本次投标总价中。技术支持和服务方案包括（但不限于）：

(1) 驻场服务。免费提供 1 名有丰富的项目实施经验的项目经理以及不少于 4 人的运维团队进行驻场服务。

(2) 问题响应。实时响应系统突发问题。驻场人员不能解决的，技术支持人员必须 6 小时内到达现场处理。

(3) 问题解决时限。一般问题 2 小时内解决；复杂问题 8 小时内解决。突发严重故障的，应采取各种手段保证系统在 24 小时内恢复运行。问题解决后 24 小时内，提交问题处理报告，说明问题类型、问题原因、问题解决方法及所造成的损失等情况。对于系统存在的 BUG，在采购人提出书面修改意见后，中标人应在两周内完成 BUG 修正工作。

(4) 采取有效措施确保系统平稳运行。

(5) 服务内容。包括但不限于以下内容：

——系统安装、升级开发、调试、问题处理、系统调优、系统等管理。

——为各地税务机关 5×8 小时提供电话、互联网、E-MAIL 等问题咨询服务，根据需要到办税服务厅提供现场辅导服务。

——做好知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统；编写问题处理参考文档，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

——按用户需求，由合格第三方提供信息安全等级保护定级及测评服务，并出具相关报告。

12.保密要求

中标人及其驻场人员须与采购人签订保密协议，驻场人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的广西税务专有信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

13.付款方式条件、要求及方式：

签订合同之日起 28 日内预付合同总金额的 40%；系统平稳上线后，甲方对项目进行验收；项目验收合格后 30 日内甲方向乙方支付合同总金额的 60%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。

14. 其他要求： 。