

项目采购需求

一、技术参数、服务内容及服务要求：																																				
服务名称	数量	服务内容及服务要求																																		
国家税务总局南宁市青秀区税务局 2022-2023 年涉税外包服务采购	1 项	<p>一、项目基本情况：</p> <p>（一）项目名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局 2022-2023 年涉税外包服务采购</p> <p>（二）项目服务地点：望园路办税服务厅；鲤湾路办税服务厅；自治区政务服务中心；青秀区政务服务中心</p> <p>二、项目服务时间：一年（签订合同之日起算）。</p> <p>三、预算金额：400 万元</p> <p>四、人员配置：</p> <p>1. 咨询导税人员 25 人，窗口协助人员 15 人，后勤协助人员 10 人，至少 50 人。具体安排如下：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">地址</th> <th style="width: 30%;">岗位</th> <th style="width: 40%;">人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">望园办税服务厅</td> <td style="text-align: center;">咨询导税</td> <td style="text-align: center;">12 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">窗口协助</td> <td style="text-align: center;">7 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">后勤协助</td> <td style="text-align: center;">4 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">鲤湾办税服务厅</td> <td style="text-align: center;">咨询导税</td> <td style="text-align: center;">6 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">窗口协助</td> <td style="text-align: center;">4 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">后勤协助</td> <td style="text-align: center;">2 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">自治区政务服务中心</td> <td style="text-align: center;">咨询导税</td> <td style="text-align: center;">4 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">窗口协助</td> <td style="text-align: center;">2 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">后勤协助</td> <td style="text-align: center;">2 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">青秀区政务服务中心</td> <td style="text-align: center;">咨询导税</td> <td style="text-align: center;">3 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">窗口协助</td> <td style="text-align: center;">2 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">后勤协助</td> <td style="text-align: center;">2 人</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">合计</td> <td style="text-align: center;">50 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>如采购方需对办公地点调整的，以上岗位服务人员根据采购方调整情况对服务地点进行变更。</p> <p>2. 人员要求：</p> <p>（1）政治要求：拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，遵纪</p>	地址	岗位	人数	望园办税服务厅	咨询导税	12 人	窗口协助	7 人	后勤协助	4 人	鲤湾办税服务厅	咨询导税	6 人	窗口协助	4 人	后勤协助	2 人	自治区政务服务中心	咨询导税	4 人	窗口协助	2 人	后勤协助	2 人	青秀区政务服务中心	咨询导税	3 人	窗口协助	2 人	后勤协助	2 人	合计		50 人
地址	岗位	人数																																		
望园办税服务厅	咨询导税	12 人																																		
	窗口协助	7 人																																		
	后勤协助	4 人																																		
鲤湾办税服务厅	咨询导税	6 人																																		
	窗口协助	4 人																																		
	后勤协助	2 人																																		
自治区政务服务中心	咨询导税	4 人																																		
	窗口协助	2 人																																		
	后勤协助	2 人																																		
青秀区政务服务中心	咨询导税	3 人																																		
	窗口协助	2 人																																		
	后勤协助	2 人																																		
合计		50 人																																		

	<p>守法、品行端正。</p> <p>(2) 学历及专业：全日制大专及以上学历毕业上，专业以中文、计算机、财务、税收、法律等涉税相关业务为主。</p> <p>(3) 身体健康、形象良好；能熟练操作计算机；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。</p> <p>(4) 年龄：35 岁以下（男女不限）</p> <p>五、服务内容及要求：</p> <p>(一) 窗口协助服务</p> <p>1. 工作目标 保证窗口业务有序办理。</p> <p>2. 服务内容</p> <p>①协助办理完当日已取号业务。</p> <p>②当日需运维事项已填写运维单，及时流转运维岗。</p> <p>③接收到运维处理结果信息，已完成验证并反馈运维岗，处理结果及时告知纳税人。</p> <p>④检查系统内无在办事项，当日签收的任务流程及时推送完成。</p> <p>(二) 咨询导税服务</p> <p>1. 工作目标 引导纳税人缴费人有序办理业务。</p> <p>2. 服务内容</p> <p>①咨询台解答纳税人疑问及咨询，做好纳税指引工作。辅导纳税人使用自助机。</p> <p>②上报自助办税问题。</p> <p>③外网电脑区电脑、宣传屏幕、叫号显示屏等设备日常维护。</p> <p>(二) 后勤协助服务</p> <p>1. 工作目标 协调各类业务有序推进。</p> <p>2. 服务内容</p> <p>①补充表格区缺失表格，笔、桌面台牌等物品摆。</p> <p>②做好当日资料电子台账，整理好当日业务资料，资料与台账移交内勤。</p> <p>③检查等候区是否有纳税人遗失物品，及时移交内勤。</p> <p>④后台资料传递协助工作。</p> <p>六、服务承包费用要求及方式</p> <p>1. 本项目服务费采用总包干制，投标人自行负担用于支付管理及服务人员的工资和按规定缴纳的福利费、社保费用、服装费用、法定税费等费用。2. 服务人员月均薪酬不低于 4000（包括基本工资+绩效工资+工龄工资+学历工资等）+国家规定的五险一金（单位承担部分）</p>
--	--

	<p>七、考核评价原则</p> <p>考核评价原则：采购人根据考核标准（考核标准见附件一）不定期对供应商进行考核打分，满分为 100 分，综合得分达到 80 分及以上为合格，综合得分低于 80 分的为不合格，同时供应商必须进行整改，若拒不整改或整改不到位，采购人有权终止合同。连续两次或累计三次考核不合格的，采购人有权终止与供应商的合同。</p>
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	望园路办税服务厅；鲤湾路办税服务厅；自治区政务服务中心；青秀区政务服务中心。若采购人服务地点有变动的，在南宁市区内根据采购人地点变更需求提供相应服务。
★项目服务期限	自合同签订之日起 12 个月。
★付款方式	<p>中标人必须按照采购人财务规定出具以采购人为名头的正式的、合法有效的发票，进行公对公账户转账。当月产生的各项劳务费用在采购人次月收到中标人发票后走财务报账程序。</p> <p>(一) 采购人凭借中标人签字确认的各项劳务费用结算明细清单进行结算。</p> <p>(二) 货款每月结算一次，每月 10 日前对账，对账无误后 5 日内中标人开具上月各项劳务费用发票给采购人后走财务报账程序。</p>
★验收方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人履约完毕时，及时向采购人提出履约验收申请。 2. 按照采购人的验收方案，中标人准备相关验收资料，随时准备接受验收。 3. 中标人随时接受采购人在中标人履约过程中的工作监督、检查和指导。 4. 本项目验收由青秀区税务局组织，中标人配合进行。 5. 如验收结果不合格，中标人自愿承担不收取采购资金、采购人有权拒绝验收，由此带来的费用将从本月或季度所支付的劳务费中扣减（0.1%-5%）。
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、项目实施方案、人员配备方案、服务考核方案、履约能力等

附件一：

涉税外包服务考核标准（考核细则）

一、考核评价标准

对于供应商月度工作情况的考核采用百分制原则，其中人员招聘占 20 分，日常管理占 20 分，业务工作上服务质量与服务态度 40 分，服务保障 20 分。考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。所有项目分值扣完为止，不计算负分。

二、考核评价细则

1. 人员招聘（20 分）

1.1 供应商须严格按采购人的要求提供服务人员，未按要求提供服务人员每项每人扣 0.1 分。

1.2 供应商须对服务人员进行思想素质、操作技能、安全生产及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格每人扣 0.1 分。

1.3 供应商应在服务人员入职前完善各项资料和相关手续，明确劳动关系和相关法律文件，如不完善每人扣 0.1 分。

1.4 供应商应根据采购人的要求，妥善办理好新进服务人员的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、长期护理险等国家法律法规明确需办理的各项内容，未办理或办理不完善每人扣 0.1 分。

2. 日常管理（20 分）

2.1 供应商负责对招聘人员日常管理，包括对人员的考勤、劳动纪律、作风建设等。采购单位不定期抽查考勤情况，发现不在岗未记录考勤的人员情况扣 0.1/次。

2.2 所有工作人员必须服从采购单位的调度指挥。对于不服从调度指挥的行为扣 0.1 分/次。

3. 服务质量与服务态度（40 分）

3.1 工作及时情况：对领导交办的各项工作任务，未在上级规定时限内完成的，按每件次扣 0.5 分。

3.2 工作数量情况：对未按规定完成数量指标的，按每低于 1 个指标扣 0.1 分。

3.3 风纪指标：若服务人员出现“吃、拿、卡、要”的现象，一经查实，按每件次扣 1 分。

3.4 工作错误指标：服务人员出现一般性错误，按每件次扣 2 分；出现重大错误，按每件次扣 10

3.5 投诉指标：服务人员被投诉一次，按每次扣 0.2 分；一个月内被投诉三次及以上的，扣 10 分。

4. 服务保障（20 分）

4.1 社会保障：办理社会保险及相关商业保险，及时履行工伤理赔手续，未及时办理扣 0.1 分/人次。

4.2 法律咨询及争议处理：为采购单位及服务人员提供劳动人事政策和法规咨询，处理劳资纠

纷，参与劳资仲裁和诉讼，为采购单位做好劳务风险防范，未提供相关法律服务扣 0.1 分/件次。