

项目采购需求

一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

一、技术服务内容及要求				
序号	采购内容	数量	单位	★技术服务内容及要求
1	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	1	项	<p>一、采购项目概述</p> <p>国家税务总局防城港市港口区税务局计划通过第三方服务单位，建立真正符合地方特色的税务服务平台，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理与监督管理；同时纳税人也能享受到便捷的服务。</p> <p>二、采购项目服务内容及要求</p> <p>（一）服务内容</p> <p>本项目服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“导税服务”为主的办税服务厅咨询服务及非执法类辅助性事项服务。</p> <p>（二）服务时间</p> <p>工作日提供 8 小时现场服务（在采购人指定地点），以及每天 24 小时全天候响应服务，响应服务自接到指令起至完成响应不得超过 30 分钟。现场服务时间原则上应覆盖进驻办税服务厅工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。</p> <p>（三）服务地点</p> <p>防城港市港口区税务局各办税服务厅，包括东兴大道办税服务厅、迎宾路办税服务厅、政务服务中心税务窗口、企沙镇便民服务中心税务窗口。服务地点原则上</p>

			<p>为防城港市港口区税务局各办税服务厅，如有其他变化或需求，双方可协商调整。</p> <p>（四）服务方式</p> <p>在采购人规定的服务地点提供现场纳税咨询服务及远程纳税咨询服务。</p> <p>（五）服务事项</p> <p>1. 纳税咨询服务</p> <p>通过但不限于对外电话、办税平台等，远程为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务，如业务、系统、技术等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务；现场解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题，增进纳税人缴费人权力与义务对等观念，提高纳税人缴费人诚信纳税意识。</p> <p>2. 纳税辅导服务</p> <p>辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写；引导纳税人缴费人前往办税服务厅广西电子税务局、自然人电子税务局或其他自助办税渠道并进行个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关辅导服务；辅导纳税人缴费人进行网上申报、信息确认、发票代开、三方协议签订等相关业务；提高纳税人缴费人的网上办事意识。</p> <p>3. 导税服务</p> <p>根据纳税人缴费人的业务需求，引导纳税人缴费人前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人缴费人的业务需要为其提供相应的办税表单。</p> <p>（六）服务要求</p> <p>1. 配置人数</p> <p>为保证本项目的服务质量以及服务效率，要求中标供应商为本项目投入的服务人员数量不低于 39 人。</p> <p>2. 服务人员要求</p> <p>2.1 中标供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，保证服务人员无违法违纪犯罪记录；同时，服</p>
--	--	--	---

			<p>务人员需要频繁接触办税群众，服务人员应保证身体健康，无传染病人或病原携带，投标人需按规定定期为服务人员办理相关体检手续。</p> <p>2.2 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。</p> <p>2.3 服务人员学历要求全日制大专及以上学历，专业以计算机、财务、税收、等涉税相关业务为主；能熟练操作计算机和办公软件；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>2.4 要求负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、导税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。</p> <p>2.5 服务人员按服务要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。</p> <p>2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，要严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等，不能出现无故迟到、早退、旷工现象，有事须按要求履行请假手续。</p> <p>2.7 为保证服务的连续性以及保障服务质量，服务人员相对稳定，全年调换率不得超过 10%。中标供应商在为采购人服务期间，不可随意调换服务人员，不可安排服务人员同时服务其他项目，人员更换必须事先报采购人，在取得采购人同意后，才能进行更换。</p> <p>三、服务流程与反馈</p> <p>（一）流程化管理。服务方需执行服务流程化管理，主要的流程包括以下：</p> <p>1. 事件管理流程：所有服务全部统一记录，由办税服务团队对服务进行统一的闭环管理（即录入—解决—回访—评分—关闭），确保每次服务都能让纳税人满意。</p> <p>2. 问题管理流程：对重大事件、疑难问题通过办税服务团队向税务局运维主管部门提交。与税务局主管部门</p>
--	--	--	---

			<p>定期共同讨论解决方案，促进疑难问题的及时解决；通过对疑难问题收集、整理和积累，提升服务水平。</p> <p>3. 客户意见反馈流程：向所有纳税人提供直接沟通渠道，了解纳税人对办税运维服务及各方面的意见、建议、咨询和投诉，及时向税务局主管部门报告，并跟踪处理情况，促进服务质量及客服满意度的提高。</p> <p>4. 流程建立与规范：按照办税服务团队相关规范性文件、质量管理体系已建立的服务管理流程执行；其他暂未统一的流程，投标人需同税务主管部门共同制作流程单据，确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。</p> <p>四、采购人的权利和义务</p> <p>1. 采购人为中标供应商派驻服务人员提供工作场所和办公设备。</p> <p>2. 中标供应商派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求投标人立即更换：</p> <p>（1）违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给采购人造成损失的；</p> <p>（2）严重违反国家税务总局防城港市港口区税务局规章制度和劳动纪律的；</p> <p>（3）严重失责，营私舞弊，造成重大负面影响的；</p> <p>（4）依法追究刑事责任的；</p> <p>（5）工作质效不达标，经过培训或者调整工作内容，仍不能完成约定采购服务的。</p> <p>五、中标供应商的权利和义务</p> <p>1. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为中标供应商的正式员工（具备合法劳动合同关系、签订劳动合同），不允许将相关服务事项进行转包。中标供应商须依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规履行对拟投入本项目服务人员的法定义务，承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用，负责处理服务人员的意见或相关纠纷，且不得将这些义务转嫁于采购人。</p> <p>2. 根据工作需求，选派符合采购人要求的员工到采</p>
--	--	--	---

			<p>购人指定的工作地点开展工作；派驻人员因各种原因终止为采购人提供服务的，应提前三十天告知采购人并办理有关工作交接手续；采购人有权要求投标人在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。</p> <p>3. 中标供应商须对拟投入本项目服务人员定期进行培训，以提高服务人员的业务水平和整体素质。培训内容至少包括项目背景及要求培训、日常纪律要求培训、服务技巧技能培训、税务业务知识培训、涉及服务内容的各项税务新政、投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。</p> <p>六、其他要求</p> <p>1. 信息安全保密要求</p> <p>(1) 运服务人员必须严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的安全保密制度。双方应对在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。</p> <p>(2) 服务人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 中标供应商须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(4) 服务人员必须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>2. 中标供应商在使用采购人为其提供的数据、程序、用户名、口令、资料及采购人相关的业务和技术文档，包括方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下约定：</p> <p>(1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播用户方的信息；</p> <p>(2) 未经用户方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；</p> <p>(3) 未经用户方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所；</p>
--	--	--	--

(4) 未经用户方书面许可，不得将信息透露给任何其他人：

(4) 用户方以书面形式提出的其他保密措施。

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。

4. **中标供应商**如出现泄密行为，应承担相关的法律责任并承担由此给对方造成的经济损失。

5. 知识产权界定与保护要求

(1) 中标供应商需保证所提供的服务不侵犯第三方的知识产权（专利权、商标权、版权等），因侵害第三方知识产权而产生的法律责任，全部由中标供应商承担。

(2) 采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。

(3) 除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，中标供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

6. 采购人认为有必要时，可对投入本项目的服务人员进行综合测评，经采购人确认，服务人员的业务水平、服务标准达到业务要求后才可提供纳税咨询服务。如因服务人员的业务水平、服务标准达不到业务要求，导致服务人数不能满足采购人要求的，将按违约处理。

7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员着工装上岗。

七、服务指标及考核标准

指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则
出勤率	10	按照系统每日登录或者签到情况计算	≥90%	月内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数扣完为止
内部检	30	采购人内	≤3次	月内，内部检查

				查		部检查发现服务质量（纳税辅导及时率、咨询导税准确率、服务态度满意率）不合格的情况次数		不合格较目标值每多 1 次扣 2 分，分数扣完为止
				外部检查	20	通过新闻、通报、批示等公开方式反馈的外部检查不合格的次数	≤1次	月内，外部检查不合格较目标值每多 1 次扣 5 分，分数扣完为止
				故障上报及时率	20	故障上报及时率=系统故障上报次数÷系统实际故障次数	≥100%	月内，系统故障 1 次未上报扣 1 分，分数扣完为止
				投诉率	20	采购人接到纳税人的有效投诉次数	≤3次	月内，较目标值每多出一次扣 2 分，分数扣完为止。
<p>采购人按照上述标准按月进行考核，采用日常监测和现场验收相结合的方式，90 分为合格分数线。低于合格分数线的，每低 1 分扣减年度合同金额的千分之一。</p>								
★二、商务要求								
1	合同签订日期	自中标通知书发出之日起 20 日内						
2	服务时间、服	服务时间：自合同签订之日起 <u>壹</u> 年，签订合同后 5 个工作日所有履						

	务地点	约人员全部到位，否则视为违约。 服务地点：广西壮族自治区防城港市港口区内。
3	报价要求	本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
4	付款方式	按月支付，本项目无预付款，采购人每月5日前完成对中标供应商上月的考核工作，以合同金额/12作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。中标供应商在考核结果出来后 5日内提供上月服务费用合法合规发票。采购人在收到发票10个工作日内支付款项。若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票且不承担延迟付款责任。
5	验收标准	1 验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求。 2. 验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。 3. 其他未尽事宜按照国家税务总局、国家税务总局广西壮族自治区税务局等有关要求、标准和规范，开展项目验收工作。。
6	其他要求	1. 签订合同后如中标供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2. 本项目采购预算 294.00 万元。 3. 供应商可以在投标文件中提供项目认识与理解、总体实施方案、技术方案、培训方案等。