

# 项目采购需求

说明：

1. 投标人提供的货物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，否则响应无效；  
标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。

3. 投标人投标时必须要在投标文件中对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。

4. 本项目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、技术参数、服务内容要求：			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务	1项	<p>一、采购项目概述</p> <p>（一）项目背景</p> <p>为持续优化税收营商环境，进一步提升纳税人、缴费人的满意度和获得感，推动办税服务更加优质、高效、便捷，国家税务总局防城港市港口区税务局拟通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式，搭建符合本单位工作实际的税务服务平台，协助有效破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题，实现税费业务高效办理，提升纳税服务质效，优化纳税服务体系的目标，努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负，切实便利纳税人、缴费人。</p> <p>（二）项目内容</p> <p>本项目服务内容包括但不限于：远程协助辅助服务、线下纳税辅导服务、纳税回访服务等非执法类辅助性服务事项。</p> <p>实施地点：国家税务总局防城港市港口区税务局，包括市民中心办税服务厅、企沙镇便民服务中心、港口区政务中心。服务期内，如采购人根据工作需要变更办公地址，则本项目服务地点相应调整为防城港市内采购人指定地点。</p> <p>二、项目需求</p> <p>为更好地保障税收工作的开展，结合国家税务总局防城港市港口区税务局实际情况，拟采购非执法类辅助性服务具体需求如下：</p> <p>（一）服务内容</p> <p>本段建议改成：本项目服务内容包括但不限于：远程协助辅助服务、线下纳税辅导服务、纳税回访服务等非执法类辅助性服务事项。</p> <p>★（二）服务时间</p> <p>工作日提供 8 小时现场服务（在防城港市内采购人指定地点），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港口区税务局工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。</p> <p>★（三）服务地点</p>

国家税务总局防城港市港口区税务局，包括市民中心办税服务厅、企沙镇便民服务中心、港口区政务中心等。具体以采购人指定地点为准。

★（四）服务事项

服务事项包括但不限于：

1. 远程协助辅助服务：通过但不限于对外电话、办税平台等，远程解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的办税问题。

2. 线下纳税辅导服务：根据纳税人缴费人的业务需求，进行办税缴费事项分流引导，辅导纳税人通过电子税务局和自助设备办税缴费。

3. 纳税回访服务：根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，涉税营商环境提升辅助工作。

三、项目实施要求

★1. 配置人数

采购人根据实际需求，要求供应中标供应商为本项目投入的服务人员数量不得低于 31 人。其中，远程协助辅助服务（不少于 7 人）、线下纳税辅导服务（不少于 20 人）、纳税回访服务（不少于 2 人）以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项（不少于 2 人）。

2. 服务人员要求

★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，身体健康，无传染病（中标供应商需组织入驻人员开展健康体检，需持三甲医院出具的身体健康检查报告上岗），同时需承诺所提供的服务人员不得存在以下情形：

- （1）年龄不符合劳动法规定的；
- （2）不具备岗位需求的身体条件的；
- （3）有违法犯罪记录的；
- （4）被开除中国共产党党籍的；
- （5）被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；
- （6）被依法列为失信联合惩戒对象的；
- （7）有关法律、法规规定的其他情形。

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，爱岗敬业，忠于职守。

2.3 服务人员的年龄要求 50 岁周岁以下；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，有 1 年以上同类工作经验。

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。

2.5 服务人员统一着装，言行规范，注重仪容仪表。

2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从国家税务总局防城港市港口区税务局行政班管理及具体服务时间安排。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。

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。

### 三、服务流程与反馈

(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：

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。

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。与采购人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。

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。

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，中标供应商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。

### 四、采购人的权利和义务

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，对于首次提供纳税服务的服务人员，将对其进行业务方面的培训，并将相关培训资料和要求发给服务人员。

2. 在本合同规定的服务范围内，有权对服务人员进行工作安排、指挥和调配；有权提出对服务人员管理的意见和建议；对服务人员是否任用采购人有最终决定权。中标供应商派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求中标供应商立即更换：

(1) 单月请事假超过 2 个工作日，年累计请事假超过 5 个工作日；

(2) 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；

(3) 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；

(4) 有在涉税中介机构（包括但不限于税务代理、税务咨询等机构）担任股东、合伙人、员工、顾问或其他职务或者在企业、个体工商户兼职任职（包括但不限于自营、合作、受雇等）行为的；

(5) 存在违规过手税费资金行为或者截留、挪用、侵占税费资金行为，协助纳税人缴费人进行虚假申报、逃避缴纳税款等违法违规行为的；

(6) 泄露纳税人（缴费人）信息造成纳税人缴费人权益受损或者通过网络传播涉税不实信息引发涉税网络舆情的；

(7) 严重失责，营私舞弊，造成重大负面影响的；

(8) 违反法律，依法需追究刑事责任的；

(9) 因工作或服务态度等问题被纳税人（缴费人）投诉、或无故旷工、不服从工作安排分别累计达 3 次以上（含 3 次）的，以及工作质效不达标或经过培训或者调整工作内容，仍不能完成约定工作任务的。

3. 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。

4. 采购人按月对中标供应商服务进行综合评估，具体考核标准详见附表一。

### 五、中标供应商的权利和义务

1. 中标供应商有权向采购人提出优化服务人员管理和配置的合理化建议，有权对对服务人员提供的工作条件等提出改进意见和措施。

2. 中标供应商有权要求采购人按照本合同规定按时足额支付服务费用。

3. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为供应商的正式员工（具备合法劳动

合同关系), 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, 依法与服务人员签订劳动合同, 办理用工手续, 依法为服务人员发放工资报酬, 缴纳五险, 承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用, 如服务人员与中标供应商发生劳动纠纷的, 供应商自行负责, 与采购人无关。

4. 中标供应商投入的服务人员因各种原因需终止为采购人提供服务的, 应提前 30 天告知采购人并办理有关工作交接手续; 采购人有权要求中标供应商在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。

5. 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, 每季度至少 1 次的全员培训。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。

6. 中标供应商须配备专门的管理人员, 加强与采购人的联系, 协调服务人员与采购人之间的关系, 并负责服务人员档案管理, 在履约结束后, 按要求统一移交采购人保管。

★7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装, 服务人员需按采购人要求着工装上岗。(费用由中标供应商负责)

★8. 中标供应商为本项目提供的服务人员应承诺在签订本项目合同前一年内没有在涉税中介机构兼职、任职。且在签订本项目合同后在服务期不得投资参股企业或在企业兼职任职。

★六、其他要求

1. 信息安全保密要求

(1) 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。

(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。

(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, 并作为合同的组成部分, 同时采取有力措施积极履行相关保密承诺。

(4) 中标供应商提供的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。

2. 中标供应商在使用采购人提供的数据、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:

(1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播采购人的信息;

(2) 未经采购人书面许可, 不得对有关信息进行修改、补充、复制;

(3) 未经采购人书面许可, 不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所;

(4) 未经采购人书面许可, 不得将信息透露给任何其他人;

(5) 采购人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, 中标供应商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、

		<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>6. 本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整, 涉及项目需求变更或调整服务内容及要求, 投标人应按采购人的要求终止或变更合同内容或签补充协议。</p> <p>★7. 除本项目服务内容, 中标人投入的服务人员不得参与涉及执法权限内的工作。</p> <p>★8. 中标人应承诺投入的服务人员在签订本项目合同前一年内没有在涉税中介机构兼职、任职, 且在本项目合同服务期内不得投资参股企业或在企业兼职、任职。</p> <p>★七、服务指标及考核标准</p> <p>采购人对中标人的服务质量采取定期方式进行考核, 考核办法详见附表一: 《国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》, 考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。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, 采购人有权根据考核结果对中标人实施扣款, 并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应派人参加考核, 采购人发现问题则当场告知, 中标人应根据考核发现问题, 自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见, 及时落实整改采购人对项目履行情况。采购人按照考核结果支付服务费用, 当月考核有扣款的, 当月最终服务费用为扣除扣款后实际支付的费用, 累计违反 6 次以上的, 或发生重大安全责任事故的, 采购人有权单方面解除合同。其因解除合同所导致服务空档期所支出的金额及涉及的费用损失, 由中标供应商承担, 且不退还履约保证金。</p>
--	--	---

**二、★商务要求**

1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	合同履行时间、服务地点	<p>(1) 合同履行期限: 服务期 1 年。</p> <p>(2) 服务地点: 防城港市港口区迎宾街 56 号(国家税务总局防城港市港口区税务局), 包括防城港市江山大道市民中心(一楼、二楼)、防城港市港口区联线公路与渔冲路交叉路口往西南约 150 米(企沙镇便民服务中心)、防城港市港口区防城港经济技术开发区管理委员会一楼(港口区政务服务中心)。服务期内, 如采购人根据工作需要变更办公地址, 则本项目服务地点相应调整为防城港市内采购人指定地点。</p>
3	报价要求	<p>(1) 本次报价须为人民币报价, 且报价负责的内容包括但不限于服务、人员工资、人员社保、验收等各种费用和售后服务、服装费、税金及其他所有费用成本的总和, 以及与本项目有关的其他费用, 采购人不再额外支付其他任何费用, 无论分项价格是否全部填报了相应的金额, 报价应被视为已经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。</p> <p>(2) 超出采购预算价的, 作无效标处理。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, 有可能影响服务质量或者不能诚信履约的, 应当</p>

		<p>要求其在评审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。</p>
4	付款方式	<p>(1) 采购人采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月 10 日前，采购人根据《国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对中标人上月服务进行考核，考核结果经双方确认无异议后，采购人按考核结果对合同服务费进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从中标人开始提供服务之日起开始计算，足月的月份服务费为：月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款；不足月的月份服务费为：年度合同金额/12÷当月工作日天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。</p> <p>(2) 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>采购人对中标供应商的服务质量采取定期方式进行考核（详见附表一：《国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》，考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据考核结果对中标供应商实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标供应商应派人参加考核，采购人发现问题则当场告知，中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改采购人对项目履行情况。采购人按照考核结果支付服务费用，当月考核有扣款的，当月最终服务费用为扣除扣款后实际支付的费用，累计违反 6 次以上的，或发生重大安全责任事故的，采购人有权单方面解除合同。</p>
6	履约保证金	<p>本项目拟要求提供履约保证金，履约保证金为合同金额的 2%（取整到元），提交方式为支票、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，中标人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，由中标供应商在签订合同前按规定的金额从中标供应商银行账户直接缴入采购人指定账户。</p> <p>项目验收合格的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名：国家税务总局防城港市港口区税务局</p> <p>开户银行：中国建设银行防城港市经济技术开发区支行</p> <p>银行账号：45001659587050700758</p>
<h3>三、其他要求</h3>		
1	其他要求	<p>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：项目需求理解、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、业绩、相关证书等</p>

附表一：《国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》

《国家税务总局防城港市港口区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》

（本考核所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）

序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况
一、远程协助辅助服务	通过但不限于对外电话、办税平台等，远程解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的办税问题。	未严格落实首问责任制和一次性告知制度，对于服务人员推诿、敷衍、拒绝答复的行为，导致纳税人无法办理相关涉税业务的，每出现一人次扣100元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。	
二、线下纳税辅导服务	根据纳税人缴费人的业务需求，进行办税缴费事项分流引导，辅导纳税人通过电子税务局和自助设备办税缴费。	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队导致厅堂秩序混乱的或未按规定辅导纳税人办理相关涉税事项导致纳税人多次跑的，每出现一人次扣100元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。	
三、纳税回访服务	根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，涉税营商环境提升辅助工作。	未按规定对纳税人的诉求进行回访，导致纳税人缴费人不满意的，每出现一人次扣100元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。	