

## 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.投标人投标时必须要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、技术参数、服务内容及要求： |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服务名称            | 数量 | 服务内容及服务要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2023年综合服务       | 1项 | <p><b>一、采购项目概述</b></p> <p>根据国家税务总局关于印发《全国税务系统政府采购服务指导性目录》的通知（税总发〔2018〕123号）文件内容，及《政府购买服务管理办法》（中华人民共和国财政部第 102 号）的文件精神，通过本项服务采购，国家税务总局南宁市青秀区税务局计划建立真正符合地方特色的税务服务平台，强化管理，组建优秀的服务团队，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><b>二、采购项目服务内容及要求</b></p> <p>（一）服务内容及总体要求</p> <p>1. 本项目服务内容分为“电子税务局在线客服”、“自助机服务”、“自助区导税服务”、“电话回访”四项。</p> <p>2. 中标人提供至少 50 名具备综合素质要求的人员到指定工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供），组建管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务、廉政等绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对青秀区税务局的满意度和廉政认可度。</p> <p>3. 中标人具备培训机制与专业性较强的内部培训师资，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远程支持服务，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高办问协同服务能力。</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4. 中标人具备提升线上智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，确保线上线下载税咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，有效减轻办税服务厅人工前台压</p> <p>（二）服务要求</p> <p>1. 配置人数</p> <p>总配置人数不低于 50 人。由中标人根据采购人的要求，参照实际需求安排具体服务人数，具体服务岗位的人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。</p> <p>1.1 提供项目负责人1人（不作为服务人员），全日制本科或以上学历（投标文件中提供毕业证书复印件）。项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，对涉税服务业务质量、服务人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障服务项目的正常运行。</p> <p>2. 人员要求</p> <p>2.1 供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，一是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；二是保证身体健康，无传染病人或病原携带者。</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 服务人员专业以中文、计算机、财务、税收、法律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，有涉税业务工作经历的优先。</p> <p>2.4 要求在“电子税务局在线客服”和“电话回访”岗位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 服务人员按岗位要求统一着装，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，服从青秀区税务局行政班管理及具体排班安排。要严格遵守青秀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 服务人员相对稳定，保持服务岗位不出现用人空缺，全年调换率不得超过10%。供应商在为采购人服务期间，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>3. 服务内容</p> <p>3.1 通过电子税务局线上平台协助受理纳税人在电子税务局办理各项涉税事项的咨询、查询以及转为线下受理解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；</p> <p>3.2 开展纳税人缴费人诉求回访、廉政回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；</p> <p>3.3 按照管理部门的要求，在办税服务厅开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。</p> <p>3.4 自助机和自助区导税服务内容：主动为纳税人提供准确引导，积极响应进厅纳税人的办税需求，合理有效分流人员；解答纳税人办税咨询；预审纳税人所报送的资料；宣传税收法律法规政策；引导纳税人在相关的服务区域或窗口办理事项，对纳税人进行合理引导和分流；辅导纳税人填写涉税资料和自助办税；维护办税服务厅现场办税秩序；巡视自助办税服务区，辅导纳税人使用自助办税设备等。</p> <p>4. 制定落实行之有效的工作制度。</p> <p>中标人应当完善健全各项涉税服务管理制度，并具备相应的执行管理能力</p> <p>4.1 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确线下引导人员、线上咨询人员、电话回访人员、培训人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。</p> <p>4.2 制定各类现场管理制度，包括导税咨询现场管理制度、话务回访话术制度、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4.3 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、知识库应用规范、现场应急规范等。</p> <p>4.4 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>4.5 制定人才储备计划，针对本项目人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>★4.6 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标人须与服务人员签订劳动合同，按国家及本地政府相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务，并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。</p> <p>（三）服务保障</p> <p>1. 服务内容保证</p> <p>1.1 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务，满足提供服务的可靠性要求。</p> <p>1.2 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。</p> <p>★1.3 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训服务人员，服务人员须于考核合格后正式上线。</p> <p>1.4 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。</p> <p>2. 培训考核保证</p> <p>为保障服务人员具备本岗位所必需的专业服务水平及服务意识，严格执行相关作业标准，能准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，中标人需主动做好各项培训培训工作。</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>★2.1 中标人须按本项目技术需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。</p> <p>★2.2 中标人须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场测试业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人满意。</p> <p>3. 技术保证</p> <p>★3.1 中标人须提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。</p> <p>3.2 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护（维修），建立每日巡查、每季盘点等工作制度，保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人提供的硬件设施发生服务人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。</p> <p>3.3 中标人应于合约服务期满 5 个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。</p> <p>4. 员工待遇保证</p> <p>中标人应按照本项目技术需求中有关服务人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：</p> <p>按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金；</p> <p>为服务人员提供专业学习和能力提升培训；</p> <p>为服务人员日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备；</p> <p>为服务人员制作制服，制服数量按照本需求规定执行。</p> <p>为在本项目工作满半年的服务人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查；</p> <p>为服务人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>按国家相关规定享受带薪年假。</p> <p>5. 员工储备保证</p> <p>中标人应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。人才储备计划包含以下内容：</p> <p>5.1 建立人才需求库，确定人才需求数量；</p> <p>5.2 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向；</p> <p>5.3 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。</p> <p>6. 保密保证</p> <p>6.1 中标人应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若中标人服务人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>6.2 没有采购人书面授权及许可，中标人及其服务人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。</p> <p>6.3 中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的服务人员实行严格管理，对于中标人服务人员给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</p> <p>三、采购人的权利和义务</p> <p>1. 采购人同供应商服务的服务人员之间不存在用工单位同劳动者之间的劳动关系。</p> <p>2. 采购人应为供应商服务服务人员提供工作场所和办公设备，对于首次上岗的服务人员，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。</p> <p>3. 供应商服务服务人员有下列行为的，采购人有权要求供应商立即更换：</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南宁市青秀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岗位，仍不能完成约定采购服务的。</p> <p>4. 合同期间采购人支付合同款项后，中标人应按相关法律法规结算供应商服务服务人员工资、奖金福利、社保费用。</p> <p>四、供应商的权利和义务</p> <p>★1. 供应商须依据《中华人民共和国劳动合同法》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，且不得将这些义务转嫁于采购人。</p> <p>2. 供应商应承诺遵守《劳动合同法》相关规定，和服务服务人员签订合法的劳动合同。</p> <p>3. 根据工作需求，提供符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点开展服务工作；服务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；采购人有权要求供应商在与服务人员完成交接手续后方可办理离职手续。</p> <p>★4. 供应商须确保所有服务工作人员均为全日制服务开展相关工作的人员，不再安排其他兼职工作；除征得采购人许可外，供应商不能随意调换其员工的工作岗位，更不得随意召回其员工（供应商的员工辞职除外）。</p> <p>5. 严格审查确保服务人员没有犯罪记录，服务人员出现违纪、违章、违反保密制度等情况，由供应商按照国家法律法规及采购人、供应商双方的规章制度进行处理。有触犯法律行为的，依法送交司法机关。</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>★6. 供应商必须为拟投入本项目服务人员购买社会保险（包括养老、医疗、失业、工伤、长期护理险、大额医疗统筹等）和公积金，且社会保险不得低于国家最低标准。</p> <p>7. 供应商负责拟投入本项目服务人员的工资发放、社保、奖金福利、体检、招聘、解聘、退休和处理劳务纠纷等工作，且保证工资、社保、奖金福利等按时全额到位(工资、社保、奖金福利、体检费用按采购人要求实际支付)，对拟投入本项目服务人员提出的疑问及时解答。</p> <p>8. 供应商应制定采购服务的管理方案，建立处理员工劳动、人事相关的制度、工资薪酬制度，包括考勤制度的建设、员工离职和违纪违规处理等，并负责落实管理方案和制度。服务人员离职或解雇产生的经济补偿、劳动争议等均由供应商承担。</p> <p>9. 供应商服务人员在工作期间发生工伤的，供应商应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请以及协调工作，采购人应积极配合，供应商按照国家相关法律法规处理相关问题。</p> <p>★10. 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。</p> <p>11. 因特殊情况有加班的，供应商应给予拟投入本项目服务人员一定的劳动补贴。（与劳动合同法保持一致）</p> <p>五、考核评价原则</p> <p>★采购人根据考核标准（考核标准见附件一）每月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。如供应商考核月份的综合得分为不合格，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。根据考核月份的综合得分，采购人按以下规定支付合同价款：</p> <p>1. 如果考核月份的综合得分<math>\geq 90</math> 分，支付当月合同价款的 100%。</p> <p>2. 如果考核月份的综合得分<math>&lt; 90</math> 分，且的<math>\geq 85</math> 分，只支付当月合同价款的 80%。</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>3. 如果考核月份的综合得分<math>&lt;85</math> 分, 且的<math>\geq 80</math> 分, 只支付当月合同价款的60%。</p> <p>4. 如果考核月份的综合得分<math>&lt;80</math> 分, 不支付当月合同价款。</p> <p>六、其他要求</p> <p>★1. 因财政预算削减或上级行政主管部门要求缩减（或终止）本次服务采购等因素须减少（或终止）服务采购的, 采购人有权相应减少人员个数或者提前终止本服务采购合同, 由此带来的损失, 无须承担有关的一切费用。</p> <p>2. 采购人、供应商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。</p> <p>★3. 本项目服务费用上限控制价: 400 万元/年。供应商在履行合同过程当中, 须确保本项目开支的工资、奖金福利费用按照不低于当地标准按进度进行支付。采购人每月按照服务验收情况进行付款。</p> |
| <b>二、商务条款要求:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ★项目服务地点          | 广西壮族自治区内采购人指定地点。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ★项目服务期限          | 自合同签订之日起 1 年。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ★付款方式            | <p>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发票给采购人后走财务报账程序。</p> <p>采购人付款前, 中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票, 采购人未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ★验收标准            | <p>1. 中标人履约完毕时, 及时向采购人提出履约验收申请。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 本项目验收由青秀区税务局组织, 中标人配合进行。</p> <p>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%)。</p>                                                                                                                                                                                                   |
| 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、管理制度、管理方案等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

附件一：

## 综合服务考核标准（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，其中人员保障占 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保障服务人员人数及综合素质，未按要求提供的每项每人扣 0.1 分。

1.2 供应商须对新招聘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 供应商应在新招聘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、长期护理险保险、大额医疗统筹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 供应商负责对服务人员日常管理，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，发现迟到、早退、旷工未记录考勤的人员情况每项扣 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分。

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 工资福利保障：供应商承诺发放给员工的工资福利待遇不能低于本地区行业平均标准。未达到这个额度的，扣 10 分。

4.2 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。

4.3 法律咨询及争议处理：为采购单位及招聘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。