

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	国家税务总局南宁市武鸣区税务局2025年非执法类辅助性服务	1 项	<p>一、项目内容</p> <p>本项目服务内容包括但不限于：电子税务局在线客服和征纳互动平台、社保费缴费专用智能 POS 机和自助机以及互联网自助办税服务区导税服务、12366 热线工单受理服务等。</p> <p>实施地点：广西壮族自治区南宁市武鸣区城厢镇标营路 352 号武鸣区税务局第一税务分局（办税服务厅）。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南宁市内采购人指定地点。</p> <p>二、具体项目需求</p> <p>本项目服务内容包括但不限于：电子税务局在线客服和征纳互动平台、社保费缴费专用智能 POS 机和自助机以及互联网自助办税服务区导税服务、12366 热线工单受理服务等。具体需求如下：</p> <p>1.电子税务局在线客服和征纳互动平台：通过电子税务局和征纳互动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，如业务、系统、操作等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务，解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题，如办理纳税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关涉税业务，提高纳税人缴费人的网上办事意识，增进纳税人缴费人权利与义务对等观念，提高纳税人缴费人诚信纳税意识。</p> <p>2.社保费缴费专用智能 POS 机、自助机以及互联网自助办税服务区导税服务：主动为纳税人缴费人提供社保费缴费专用智能 POS 机引导服务，解答办税缴费咨询；根据纳税人缴费人的业务需要为其提</p>

		<p>供相应的办税表单,辅导纳税人填写涉税资料并预审纳税人所报送的资料;积极响应进厅纳税人的办税需求,合理有效分流人员,引导纳税人缴费人前往正确的涉税窗口办理业务;巡视自助办税服务区,辅导纳税人缴费人使用电子税务局、自然人电子税务局(扣缴端)等各类涉税软件、APP;辅导纳税人使用自助办税终端设备,维护办税服务厅现场办税秩序;宣传税收法律法规政策等。</p> <p>3.12366 热线工单受理服务:对南宁市税务局转派的 12366 热线工单(咨询类、查询类、投诉、涉税举报等)进行人工处理,在规定的时间内答复纳税人并反馈给南宁市税务局处理人。同时梳理关于新电子税务局、数电票热点问题、当前纳税人关注热点问题,借助多元化渠道实施精确答复。</p> <p>4.协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。</p> <p>三、项目实施要求</p> <p>(一)人员配备要求</p> <p>1.中标供应商需要对驻点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(中标供应商需组织驻点人员开展健康体检,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。</p> <p>2.配置人数:根据往年工作经验总结,本项目总驻点服务人员要求不少于 20 人。</p> <p>其中:电子税务局在线客服和征纳互动平台人员(不少于 3 人),社保费缴费专用智能 POS 机、自助机以及互联网自助办税服务区导税服务人员(不少于 15 人),12366 热线工单受理服务人员(不少于 2 人)。具体岗位服务人员数量由中标供应商根据实际情况进行分配和调整。</p> <p>3.服务人员具体要求:</p> <p>3.1 服务人员男女不限,年龄 22 周岁以上、50 周岁以下,具有中华人民共和国国籍,拥护党的方针政策,热爱祖国,遵纪守法;具有良好的思想品德,作风正派,无违法犯罪记录;身体健康,无慢性病史、传染病史和精神病史;无酗酒和违反公共道德标准的不良嗜好。</p> <p>3.2 学历要求大专及以上学历,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;具有主动学习能力和服务意识,有较好的沟通协调能力和团队协作精神。具有至少 2 年相关工作经验。具有计算机、财务、税收等涉税相关专业证书优先。</p> <p>3.3 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</p>
--	--	---

		<p>态度和蔼、表达清晰、解答到位。</p> <p>(二) 服务标准</p> <p>1.服务人员应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，爱岗敬业，忠于职守。</p> <p>2.服务人员不得对服务对象闹情绪、耍态度，不得与纳税人（缴费人）发生冲突。</p> <p>3.服务人员要坚持原则，按规定制度办事，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。</p> <p>4.服务人员要统一着装，言行规范，注意仪容仪表、公众形象。</p> <p>5.中标供应商提供服务的时间根据国家有关规定和实际工作需要做具体安排。现场服务时间原则上应覆盖武鸣区税务局工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。正常工作日提供服务的时间为上午 8:00-12:00,下午 2:00-5:00，但中标供应商应当根据当日服务量安排延时及加班服务。</p> <p>(三) 服务质量保障</p> <p>1.中标供应商投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，上岗前经过相关培训，培训内容需包含岗前培训、在岗多元化培训、沟通技巧培训等相关内容。投标人应制定培训管理方案，内容包含但不限于：培训计划、培训流程、培训内容、培训成果考核等。</p> <p>2.中标供应商需配备熟练掌握税务相关业务的驻场管理人员，负责服务人员日常管理及做好现场矛盾化解、投诉处理工作。投标人应建立完善的内部管理机制，内容包含但不限于：项目管理机构设置、各部门岗位及职能介绍、内部管理制度、服务质量管控措施等。</p> <p>3.信息安全保密要求</p> <p>3.1.1 服务人员必须严格遵守国家税务总局南宁市武鸣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>3.1.2 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>3.1.3 中标供应商须与国家税务总局南宁市武鸣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。</p> <p>3.1.4 中标供应商提供的服务人员必须与国家税务总局南宁市武鸣区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>3.2 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</p>
--	--	--

		<p>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、公开或传播采购人的信息；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（4）未经采购人书面许可，不得将信息透露给任何其他人；</p> <p>（5）采购人以书面形式提出的其他保密措施。</p> <p>3.3 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。</p> <p>3.4 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。</p> <p>4.中标供应商应建立完善的应急预案，内容包含但不限于舆情事件应急处理、大厅纠纷应急预案等。</p> <p>5.中标供应商应按照采购人的要求，配合采购人对项目进行日常管理和考核工作。需制定考核管理方案，内容包括但不限于考核组织机构、配合采购人考核措施、员工奖惩考核办法、考核质量保障措施等。如发生投诉、违反规定等事宜中标供应商应承担违约责任。</p> <p>6.为保障服务质量，中标供应商所提供的服务人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换服务人员，如果有服务人员更换的情况需提前 15 日向采购人书面说明原因，并及时补充服务人员，妥善办理交接手续，因服务人员擅自离岗造成的损失由中标供应商承担。对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的服务人员，采购人有权要求中标供应商进行服务人员更换，中标供应商须按照采购人的要求在 5 个工作日内及时予以补充服务人员。</p> <p>中标供应商应有健全的服务质量管理体系，包括但不限于：人员管理制度、人员激励及处罚机制、人员行为规范（包括但不限于仪表仪容整洁）、岗位工作标准、安全操作等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进。</p> <p>7.本项目使用的电脑、打印机等工作设备由采购人提供，服务人员下班后需关闭所有办公电子设备电源，锁存印章、票证、档案等重要办公用品和文件，非正常原因造成的设备损坏由中标供应商负责赔偿。中标供应商应登记资产使用台账并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用、保管、交回、非正常损失赔偿等。</p> <p>8.应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、广西的有关规定。</p> <p>（四）其他要求</p>
--	--	--

		<p>★1.中标供应商须依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定与投入本项目的服务人员签订劳动合同，并履行对劳动者的法定义务，不得将这些义务转嫁于采购人，采购人与中标供应商提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。中标供应商负责服务人员的人身安全、健康、意外以及劳动争议等所有问题处置，承担所有人事风险责任(包括法律、经济赔偿责任)。（投标人需要在投标文件中单独提供承诺函，并加盖公章）</p> <p>2.服务期限内若中标供应商不能按规定执行合同，采购人有权终止合同，并要求中标供应商赔偿因不能正常履行合同给采购人造成的损失。</p> <p>3.中标供应商不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的驻场服务人员实行严格管理，对于中标供应商驻场服务人员给采购人造成利益损害的，中标供应商应承担相关法律责任。除本项目服务范围内的内容，服务期内采购人不得安排服务人员参与涉及执法权限内的工作。</p> <p>★4.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，中标供应商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>★5. 除本项目服务内容，服务人员不得参与涉及执法权限内的工作。</p> <p>★6.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。</p> <p>7.服务人员不履行岗位职责或违法乱纪行为对采购人造成损害的，中标供应商应承担违约责任，并按所负责任进行赔偿；触犯刑律的，交由司法部门依法处理。</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>合同履行时间：1 年。</p> <p>服务地点：广西壮族自治区南宁市武鸣区城厢镇标营路 352 号武鸣区税务局第一税务分局（办税服务厅）。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南宁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、税金及其它所有成本费用的总和，以及与本项目有关的其他费用，采购人将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限于本项目各项购买服务及相关服</p>

		<p>务等的费用和所需缴纳的所有价格、税、费。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，采购人将不予支付中标人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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当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。每月末，采购人根据《国家税务总局南宁市武鸣区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目日常考核情况表》（详见附件 1）考核汇总扣款后结算当月服务费。即：当月服务费=年度合同金额/12-当月考核汇总扣款。</p> <p>2. 采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到合格发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标供应商账户；采购人未收到合格发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>（1）验收方式</p> <p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>由中标供应商向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p>（2）验收标准</p> <p>采购人根据中标供应商投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标供应商完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标供应商定期进行监督、记录和考核，以作为日常验收依据。中标供应商以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。</p> <p>验收安排：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 1：《国家税务总局南宁市武鸣区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目日常考核情况表》，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供应商限期整改。中标供应商应派人参加考核，采购人发现问题则当场告知，中标供应商应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 10 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，当月考核有罚款的，</p>

		当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用，累计违反 5 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。
三、其他要求		
1	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：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、业绩等

附件 1:《国家税务总局南宁市武鸣区税务局 2025 年非执法类辅助性服务采购项目日常考核情况表》

（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、电子税务局在线客服和征纳互动平台服务考核	1. 工作人员需要熟练掌握电子税务局系统各功能的使用条件、界面操作及常见问题处理。	工作人员不会系统操作或辅导有误，导致纳税人填报错误造成不良影响的，每出现一人次扣 100 元, 年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场办税服务厅辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	2. 主动解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题，远程辅导纳税人通过线上办理涉税业务，实现“一次不用跑”	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, 年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
二、社保费缴费专用智能 POS 机、自助机以及互联网自助办税服务区导税服务考核	1. 主动为纳税人提供社保费缴费专用智能 POS 机引导服务，同时为纳税人提供准确导税服务，实现合理有效分流，维护厅堂秩序。	未有效引导纳税人正确使用智能 POS 机缴费导致扣款错误，未有效引导纳税人到相应区域办理业务从而发生二次排队导致厅堂秩序混乱的，以上每出现一人次扣 100 元, 年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场办税服务厅辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	2. 根据纳税人缴费人的业务需要准确辅导纳税人填写表单，并预审纳税人所报送的资料	未有效指导纳税人填报表单导致纳税人二次排队的，每出现一人次扣 100 元，年内同一人累	

		计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场办税服务厅辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	3. 巡视自助办税服务区，辅导纳税人使用自助办税设备，维护办税服务厅现场办税秩序。	未有效引导纳税人到自助机办理业务或操作失误给纳税人造成损失的，每出现一人次扣 100 元，年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场办税服务厅辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	4. 严格落实首问负责制和一次性告知制	对于到厅纳税人，服务人员有推诿、敷衍、拒绝答复的行为，没有实行首问负责制和一次性告知制，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，年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场办税服务厅辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
三、12366 热线工单受理服务考核	1. 对南宁市税务局转派的 12366 热线工单（咨询类、查询类、投诉、涉税举报等）进行人工处理，在规定的时间内答复纳税人并反馈给南宁市税务局处理人。	未按规定时间处理热线工单和答复纳税人的，每出现一人次扣 100 元，年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	2. 协助梳理关于新电子税务局、数电票热点问题、当前纳税人关注热点问题，借助多元化渠道实施精确答复。	未定时梳理热点问题，导致答复出错的，每出现一人次扣 100 元，年内同一人累计出现三次以上的要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
四、其他考核	1. 日常工作纪律考核	采购单位不定期抽查考勤情况，发现有迟到、早退、旷工情况	

		的，其中迟到、早退每人次扣 100 元，旷工每人次扣 500 元，连续旷工 2 次及以上要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	2. 日常工作作风考核	若服务人员出现“吃、拿、卡、要”的现象，一经查实，按每人次扣 500 元，连续发生 2 次及以上要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	3. 日常服务态度考核	服务人员被投诉一次，按每人次扣 200 元；一个服务期内被投诉三次及以上的，要求中标供应商更换驻场税费管理辅助服务人员，新驻场人员需取得采购人同意。	
	4. 驻点服务人数考核	一个服务期内，驻点服务人数不能满足服务要求且不及时补充，并给采购人造成不良影响的，扣减当月服务费用的 5%	