

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. 本项目采购所有分标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	非执法类辅助性服务	1项	<p>一、项目需求</p> <p>为更好地保障税收工作的开展，结合采购人实际情况，拟采购非执法类办税服务厅辅助服务、非执法类税费管理辅助服务、非执法类综合管理服务。具体需求如下：</p> <p>（一）非执法类办税服务厅辅助服务</p> <p>1.提供纳税咨询服务，通过对外电话、办税平台、税企微信群等，线上线下为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务，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，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.提供导税服务，根据纳税人缴费人的业务需求，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；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>3.优化自助服务区功能，引导纳税人到自助办税区办理各项涉税事项，对纳税人进行合理引导；辅导纳税人填写涉税资料和自助办税；巡视自助办税服务区，主动辅导纳税人使用自助办税设备等。</p>

		<p>4.提供“亲情陪办”服务,为进厅办事的纳税人缴费人提供“亲情陪办”服务,陪伴岗“亲情陪办员”佩戴蓝牌,自助办税区“亲情陪办员”佩戴绿牌,提高纳税人满意度。</p> <p>(二) 非执法类税费管理辅助服务</p> <p>1.税费咨询辅导,辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写;引导纳税人缴费人使用广西电子税务局、自然人电子税务局或其他自助办税渠道,办理个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关涉税业务,提高纳税人缴费人的网上办事意识。</p> <p>2.协助税费管理员做好税收宣传,非税收入政策宣传,通过固定组织宣传辅导工作,有效引导有需求的纳税人在固定时间、固定场所获取相应服务。</p> <p>3.探索推进各类政策个性化精准服务,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。</p> <p>(三) 非执法类综合管理服务</p> <p>负责统筹协调(一)、(二)项服务的管理人员,以分组的形式,协调、管理、指导本组组员更好地为纳税人缴费人提供服务,以及征管资料的整理归档及其他工作。</p> <p>二、项目实施要求</p> <p>(一) 人员配备要求</p> <p>1.中标人拟投入的服务人员必须符合国家法律、政策的有关规定,对服务人员的职业病进行防护和对服务人员的人身安全负责。中标人在项目进场服务前须对所有服务人员进行健康体检,体检合格,将体检报告交采购人核对无误后,方能进场开展服务。</p> <p>2.服务人员不能满足要求且不及时补充或服务人员专业水平不足而导致服务水平达不到要求的,采购人有权根据考核办法扣减相应的服务费。</p> <p>3.根据以往工作经验总结,派驻服务人员要求如下:</p> <p>总派驻服务人员不少于18人,其中:非执法类办税服务厅辅助服务(不少于10人)、非执法类税费管理辅助服务(不少于6人)、非执法类综合管理服务(不少于2人)。具体要求:</p>
--	--	--

		<p>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；具有大专（含）以上文化程度；有 2 年相关工作经验；能熟练地运用和操作计算机，且具有一定的税收管理知识；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>（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（费用由中标人负责），言行规范，注意仪容仪表、公众形象。</p> <p>5.中标人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。正常工作日提供服务的时间为上午 8:00-12:00,下午 15:00-18:00,但中标人应当根据当日服务量安排服务人员进行延时及加班服务。</p> <p>（三）服务质量保障</p> <p>1.中标人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.中标人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.中标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密。投标人应当建立保密制度，内容</p>
--	--	---

		<p>包含但不限于保密制度及警示案例的学习、签订保密协议、泄密处理条例等。若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，中标人须承担全部责任。</p> <p>4.中标人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.中标人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、违反规定等事宜投标人应承担违约责任。</p> <p>6.为保障服务质量，中标人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人承担。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人进行服务人员更换，中标人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并承担退回服务人员的安置及费用。</p> <p>中标人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人负责赔偿。中标人应登记资产使用台帐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>（三）其他要求</p> <p>★1.中标人须依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》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</p>
--	--	---

		<p>人, 采购人与中标人提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。中标人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)。(投标文件中需提供相关承诺函)</p> <p>2.服务期限内若中标人不能按规定执行合同, 采购人有权终止合同, 并要求中标人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, 并应对提供的派驻服务人员实行严格管理, 对于中标人派驻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>★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>5.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, 中标人应承担违约责任, 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 25 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: 隆安县城厢镇蝶城路 201 号政务服务中心三楼国家税务总局隆安县税务局第一税务分局(办税服务厅)</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</p>

		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。
4	付款方式	<p>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《国家税务总局隆安县税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工作之日起开始计算，足月的月份服务费为：月服务费=年度合同总金额/12-月考核汇总扣款；不足月的月份服务费为：(年度合同总金额/12-月考核汇总扣款)÷当月日历天数×当月实际工作天数。</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，采购人收到发票后10个工作日内将资金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直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>(1) 采购人根据中标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人定期进行监督、记录和考核，以作为日常验收依据。中标人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>(2) 验收安排：采购人对中标人的服务质量采取定期方式进行考核（详见附表一：《国家税务总局隆安县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，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。</p>
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、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。