**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局荆门市东宝区税务局非执法类辅助性服务采购项目**

2025年03月

目 录

[1项目概述 3](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 3](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 3](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 3](#_Toc256000003)

[1.2.1采购内容 3](#_Toc256000004)

[1.2.2项目实施要求 3](#_Toc256000005)

[2投标/响应要求 3](#_Toc256000006)

[2.1对供应商的要求 3](#_Toc256000007)

[2.1.1必备资质 3](#_Toc256000008)

[2.1.2优选资质/优选指标 4](#_Toc256000009)

[2.1.3是否允许联合体 4](#_Toc256000010)

[2.1.4是否专门面向中小企业 4](#_Toc256000011)

[2.2技术部分投标/响应内容 4](#_Toc256000012)

[2.2.1投标/响应方案要求 4](#_Toc256000013)

[3项目需求 5](#_Toc256000014)

[3.1总体要求 5](#_Toc256000015)

[3.2服务内容和要求 5](#_Toc256000016)

[3.2.1服务内容 5](#_Toc256000017)

[3.2.2技术和服务客观指标 6](#_Toc256000018)

[3.2.3技术和服务其他要求 6](#_Toc256000019)

[4人员要求 7](#_Toc256000020)

[4.1总体要求 7](#_Toc256000021)

[4.2管理团队 7](#_Toc256000022)

[4.3技术团队 7](#_Toc256000023)

[4.4优选资质/优选指标 8](#_Toc256000024)

[5管理实施要求 8](#_Toc256000025)

[6风险管控要求 9](#_Toc256000026)

[7履约验收要求 10](#_Toc256000027)

[7.1总体要求 10](#_Toc256000028)

[8其他要求 10](#_Toc256000029)

[8.1必备要求 10](#_Toc256000030)

[8.1.1通用必备要求 10](#_Toc256000031)

[8.2付款安排建议 11](#_Toc256000032)

[8.3其他要求 11](#_Toc256000033)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

  为保障荆门市东宝区税务局办税大厅运转和税务业务开展，营造良好的税收环境，进一步提高对纳税人、缴费人的服务质效，拟开展国家税务总局荆门市东宝区税务局非执法类辅助性服务采购项目。

## 1.2项目内容

### 1.2.1采购内容

  依据采购人需求提供大厅涉税非执法类辅助性服务，配合采购人对服务人员进行日常培训，负责人员管理及各类纠纷处理，服务的总体内容包括办税引导服务、信息采集及录入服务、纳税咨询服务、税费辅导服务、税法宣传服务和综合服务。

### 1.2.2项目实施要求

#### 1.2.2.1实施范围要求

  国家税务总局荆门市东宝区税务局指定地点。

#### 1.2.2.2实施时间要求

  服务期1年，以合同约定为准。

#### 1.2.2.3实施地点要求

  按采购人指定岗位提供服务。

# 2投标/响应要求

## 2.1对供应商的要求

### 2.1.1必备资质

#### 2.1.1.1投标人应遵守有关国家法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1评价

  自2021年以来提供的服务获得服务单位好评。

#### 2.1.2.2法律服务

  需具备自有法律顾问，能够给用工单位提出合理合法的处理意见并提供法律援助。

#### 2.1.2.3成功案例

  自2022年3月至今有具备窗口服务业绩及相关服务经验。

### 2.1.3是否允许联合体

否

### 2.1.4是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

   供应商应在响应文件中提供类似业绩、工作经验、法律顾问、用户评价、项目需求分析方案、服务方案、培训方案、考核方案、劳务纠纷及工伤应急方案、突发事件处理方案、人员调换保障措施、与采购人的沟通与协调方案、合理化建议、保密承诺等与本项目合同履行相关的技术方案和相关材料。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

   为国家税务总局荆门市东宝区税务局提供非执法类辅助性服务。

## 3.2服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

### 3.2.1服务内容

1.办税引导服务。一是服务人员在为纳税人提供资料预审和纳税咨询等服务时，杜绝二次叫号及重复叫号的情况。二是特定业务窗口服务人员需按规定叫号取号，避免出现为了减少平均办税时长和平均等候时长而"体外循环"的情况。

2.信息采集及录入服务。根据采购人工作安排，对纳税人提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。

3.纳税咨询服务。税费咨询辅导渠道包括电话咨询，征纳互动、进厅咨询等线上线下途径，纳税人缴费人对于税费政策咨询辅导的需求，服务人员要严格落实首问责任、一次性告知、预约办税、文明服务等各项办税服务制度，充分发挥导税支撑保障作用，有效指引纳税人缴费人完成税费业务的办理。

4.税费辅导服务。服务人员应主动询问纳税人办税需求，准确高效为纳税人提供办税缴费指引，让常规事项提速办，让特殊事项顺利办。杜绝纳税人进厅无人管、无人问，服务人员不作为、慢作为等情形出现。

5.税法宣传服务。根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税费政策、税法等内容宣传活动。

6.综合服务。涉税资料日常整理服务。服务人员对涉及到工作纸质历史资料、文件材料应整理分类后，按相关程序和规定及时归档、妥善保存，确保不泄露、不遗漏；税务设备维护服务。负责管理自助办税区相关电子设备，定期检查，确保各电子设备的正常运转。

### 3.2.2技术和服务客观指标

#### 3.2.2.1指标1

   服务人员不少于21人，有相关工作经验优先。

### 3.2.3技术和服务其他要求

为确保服务质量，供应商应按照采购人要求，制作培训方案，组织服务人员培训。

1.明确培训目标。供应商应提供服务意识强、专业技术精的服务人员，并具有良好的沟通能力和应变能力，了解基本的安全知识和应急措施；

2.制定培训计划和培训制度。供应商应明确培训周期，采取适宜的培训方式对服务人员进行培训考核，考试合格者方可上岗或继续任职；供应商应制定完整的培训制度，提升服务人员的专业技能和服务技巧。

3.组织岗前安全培训和岗位技能培训。供应商应组织相关安全理论讲解和案例讲解，进行应急疏散演练，使服务人员掌握安全消防知识，了解突发事件处理流程，提高安全意识。服务人员上岗之前供应商应按照采购人要求，组织服务人员岗位技能培训，包括服务礼仪技巧、沟通技巧、投诉处理技巧、财会知识、税收基础知识，提升服务人员的岗位技能和服务水平。

4.在职跟踪培训。上岗后，供应商应按照采购人要求，不定期组织日常专业培训和服务培训，并对工作中发现的问题及时处理，不断创新服务举措和提升服务水平。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

   针对本项目服务内容和预计服务体量，提供非执法类辅助性服务的服务人员21人。

## 4.2管理团队

## 4.3技术团队

1.所有服务人员必须身体健康、品德好、形象佳、无不良劣迹，无违法犯罪记录。从事特殊行业的服务人员必须持相关资质证书上岗。

2.尊重采购人隐私权，不打听与服务工作无关的内容，对采购人提供的各项信息严格保密，绝不披露，也决不将其用于经营之目的，除非法律法规或采购人授权准许。

3.服务人员应严格按照采购人规章制度和相关岗位职责开展工作，服从管理，遵守各项规章制度，理解并执行采购人在工作中的合理安排；如服务人员不能胜任岗位职责、不服从管理、严重违反劳动纪律或发生违法犯罪行为的，采购人退回服务人员。

4.服务人员试用期一个月，试用期工资标准不低于录用后工资的80%，如试用期间工作能力和工作质量达不到标准要求，不服从采购人管理，中标人应按要求及时更换服务人员。

5.服务人员应遵守采购人有关业务要求，遵守工作纪律和工作时间要求；定期进行卫生扫除，确保办公环境干净、整洁、规整；工作资料、印章等应妥善保管，按要求使用。

6.服务人员在岗期间应遵守工作纪律，禁止在大厅内闲谈、饮酒、用餐或吃零食、吸烟、玩手机、大声喧哗；不迟到、不早退、不串岗、有事离开设置暂停服务标识，不得长时间离岗。

7.服务人员使用采购人设施设备时应爱惜，并按照采购人规定使用，不得发生使用内网电脑违规外联等情况。

8.在服务中不得发生吃、拿、卡、要、假公济私和徇私舞弊等不廉洁行为。

9.拟驻派服务人员有类似项目工作经验的优先考虑。

## 4.4优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

1.采购人与供应商双方合作过程中，不得违反《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国民法典》和其他法律法规，国家政策规定出现变化的，按新的法律法规及相关政策执行。

2.供应商应加强与采购人的沟通协调，定期（每半年不少于1次）与采购人就员工的品德、技能、考勤、业绩等方面的相关信息进行沟通交流并交换意见，了解其要求并及时改善服务，及时调查掌握服务人员的异常反应，对遇有特殊困难的服务人员给予必要的关怀，及时处理采购人与服务人员之间的管理矛盾。

3.供应商报价需为人民币报价，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、税金及其他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费用，无论分项价格是否全部填报了相应金额，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。

4.供应商应制定对服务人员的考核制度，配合采购人综合运用业务办理量、工作纪律、服务规范情况对服务人员进行考核，采购人有权要求供应商更换业务能力、基本素质不满足项目要求的服务人员。

5.供应商应充分分析本项目服务内容与要求，提供各岗位人员调换时工作保障措施，保障服务正常提供。

6.如出现下列情况之一的，采购人有权解除与成交供应商的合同：

(1)拖欠服务人员薪资引起纠纷，影响正常服务，经核实确为供应商原因的；

(2)因供应商的原因造成工作上重大投诉，带来较大负面影响的；

(3)供应商不服从管理且态度恶劣的。

7.供应商对本项目有一定了解，能准确把握我单位非执法类辅助性服务面临的难点、痛点，理解本项目的服务目标、服务定位并进行分析。根据现代管理理念及信息化服务要求，结合工作实际，能提针对本项服务提出合理、可行的工作建议。

# 6风险管控要求

   1.处理劳资纠纷，维护双方单位的合法权益。如在服务人员出现工伤（亡）、劳务纠纷，因故提前解除劳动合同等情况时，由供应商主动向采购人提出解决方案并出面与服务人员接洽，采购人不直接与服务人员接洽；对可能出现的劳务安全隐患及时与采购人进行沟通提醒。供应商需具备自有法律顾问，能够给用工单位提出合理合法的处理意见并提供法律援助，妥善处理劳动争议，避免劳动纠纷，使服务工作顺利进行。

   2.供应商应制定网络与信息安全保密制度，与员工签订保密协议，确保不发生泄密事件、信息安全事件、违规外联事件。服务人员对服务过程中获得的相关工作内容信息严格保密，不得向第三方透露，并制定违约处罚措施。

   3.供应商有义务协助采购人对违规、违纪、违法的服务人员进行调查、处理，并按相关规定为服务人员办理解除合同等手续。若服务人员因工作失职给采购人造成损失的，成交供应商有义务根据损失情况协助采购人向服务人员追偿相关损失。

# 7履约验收要求

## 7.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 第1次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第2次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第3次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第4次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第5次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第6次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第7次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第8次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第9次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第10次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第11次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |
| 第12次验收 | 采购人根据工作安排按月考核验收，供应商应配合采购人开展考核验收 |

# 8其他要求

## 8.1必备要求

### 8.1.1通用必备要求

1.本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2.本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3.本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

## 8.2付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 第1次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第2次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第3次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第4次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第5次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第6次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第7次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第8次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第9次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第10次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第11次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.33 |
| 第12次付款 | 服务费根据考核结果按月支付 | 8.37 |

## 8.3其他要求