**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局武汉市东西湖区税务局2025年**

**税收征管辅助服务项目**

**2025年6月**

一、项目概述

1.项目背景

根据国家税务总局、湖北省税务局关于税收征管服务一系列指示和要求，本着高质量推进中国式现代化税务实践的目标，进一步优化营商环境，为纳税人提供更加优质、高效和便捷服务，持续提升纳税人缴费人满意度和获得感，保障办税缴费服务工作持续高效开展，制定此项目采购需求。

2.项目内容

武汉市东西湖区税务局税收征管辅助服务，包括前台咨询服务引导、窗口工作、现场管理、车辆管理、资料管理及临时性工作等。

3.项目实施要求

3.1服务期：1年。服务期满后采购人将对中标人进行综合考评情况、依据考核结果、符合条件及相关法律法规和政策可续签下一年服务合同，续签最长不超过两年。

3.2服务地点：按采购人指定地点提供服务。

3.3工作时间要求

工作时间以完成采购人工作任务为准，不限于中标人根据采购人各个岗位承诺的对外工作时间开展服务工作，应在岗位上坚守到最后一个办事人员的离开；午间提供不间断服务。

二、投标/响应要求

1.对供应商的要求

1.1必备资质（必填）

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。未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，有效《人力资源服务许可证》。

1.2是否允许联合体

否

1.3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.技术部分投标/响应内容

2.1投标/响应方案要求

供应商应在投标书中依据业务技术需求提供以下方面的方案及内容：

**项目需求分析和理解**：投标人对本项目需求的响应程度；难点和重点分析以及将采取的措施与建议；

**办税业务服务实施方案**：针对本项目提出详细的办税业务服务实施方案，包括但不限于工作需求、岗位职责、工作标准；

**日常运行服务方案**：针对本项目提出详细的日常运行服务方案，包括但不限于信息化设备日常运维、车辆日常保养及维修、日常秩序维护；

**人力资源管理服务方案**：投标人为本项目制定的人力资源管理服务方案，包括但不限于人员招聘方案、岗前培训方案、工作质量考核方案、奖惩措施、考勤管理方案、薪酬福利方案、离职管理方案；

**综合维稳服务方案**：投标人为本项目制定的综合维稳服务方案，包括但不限于人员储备管理、安全保障措施、纠纷处置解决办法、平稳交接过渡；

**服务质量保证与风险防控方案**：投标人应合理的制定本项目的服务质量保证与风险防控方案；

**应急保障方案**：针对本项目提出详细的应急保障方案。

3.项目需求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务范围 | 服务内容及要求 |
| 前台咨询服务引导 | 1.负责提供大厅服务业务、办事流程、资料预审等引导服务2.现场服务引导、解答咨询、处理投诉等业务 |
| 窗口工作 | 1.接件、出件、业务办理、咨询等工作2.资料审核3.午间值班 |
| 现场管理 | 1.工作计划及安排2.按照标准对政务大厅现场巡查3.对所有窗口单位及工作人员进行综合绩效考核4.岗位服务人员管理5.现场秩序环境管理6.业务培训及岗位协调7.工作总结汇报8.投诉受理及协调处置 |
| 车辆管理 | 1.负责车辆出勤驾驶2.负责车辆日常保养3.负责车辆日常维修 |
| 资料管理 | 1.负责日常资料的收集、归整、扫描2.负责各单位资料整理、登记和移送 |
| 其他 | 负责税务局安排的其它临时性工作任务。（不含专项性工作） |

4.人员要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位类别 | 岗位 | 数量 |
| 1 | 管理岗位 | 项目负责人岗位 | 1 |
| 2 | 管理人员岗位 | 2 |
| 3 | 服务人员岗位 | 信息员岗位+驾驶员岗位 | 103 |
| 合计 | 106 |

**本项目共设置106个岗位，具体人员数量配置情况由投标人自行根据岗位工作要求提供。**

5.管理实施要求

5.1★法律遵从性要求（以下提供承诺函）

5.1.1遵守国家及本地区的劳动法及相关法律法规；

5.1.2禁止在本项目中使用18周岁以下未成年工。

5.2★保险要求（以下提供承诺函）

5.2.1中标人须依照国家法律法规及行业规范提供相关福利及购买相关保险保障。

5.2.2中标人根据国家及当地标准为项目全体员工购买五险一金。

5.2.3中标人不得将报价中的社保费用和福利费用作为公司利润，否则采购人有权要求中标人补缴社保并补发福利。因员工个人已在异地购买社保或无法向当地缴纳社保的，需将未缴纳的相应社保金额发放到员工个人手上；中标人定期提供社保缴纳证明、福利缴纳及发放凭证供采购人审核。

5.2.4中标人如未按本条约定购买相关保险，发生任何意外或员工伤亡，中标人应承担相应的赔偿责任和法律责任。采购人对中标人员工发生的任何意外和伤亡事故不承担任何赔偿责任。

5.3人员要求

5.3.1人员管理要求

采购人将对中标人所提供的服务人员及服务质量进行考核评价，并根据考核评价结果对中标人进行处罚，并对不符合要求的服务人员提出更换。特别在“双评议”和“好差评”机制中，出现外包服务人员的服务质量问题时，采购人有权进行经济处罚，情况严重时，另可提出人员更换，投标人应提出经济处罚书面承诺。

投标人应在投标文件的技术方案中制定服务质量考核管理办法，以供采购人参考执行。

5.3.2人力配置要求

投标人应基于对本项目全部服务需求及服务质量标准的充分理解，综合考虑运营过程的各方面的变化因素（含人员离职补充、各类休假替班、紧急事件应急支援等）及国家和当地劳动法规的要求提供人力配置方案；在实际运营中若出现人力配置不足以满足服务标准和要求的情况，投标人应主动增加人力配置，增加人力配置的费用由投标人自行承担。

5.3.2人员素质要求

投标人为本项目配备的服务人员应具有良好的服务意识和交流沟通能力、专业能力、主动性。投标人在投标文件中应该明确各岗位的实际人员素质及工作经验要求，按照自行设计的人力配置方案，提供各业务各岗位工作职责、基本素质要求的描述。

人员素质要求表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位类别 | 素质要求 |
| 1 | 管理岗位 | 1.本科以上学历，25-45岁。2.普通话标准，仪态端庄，谈吐清晰，服务态度良好。3.能单独完成业务沟通和办理。4.熟练使用办公软件。5.熟悉国家相关法律法规，组织管理能力和沟通协调能力较强。6.具备类似岗位管理经验者优先。 |
| 2 | 信息员岗位 | 1.具备税收、财务、计算机等相关专业知识，取得相关证书或考试合格证明，20-40岁。2.普通话标准，仪态端庄，谈吐清晰，服务态度良好。3.熟练使用办公软件。4.熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织能力和沟通协调能力。 |
| 3 | 驾驶员岗位 | 1.驾龄在5年以上，有丰富驾驶经验，掌握车辆维修相关技能，25-50岁。2.熟悉国家相关法律法规，有沟通协调能力。3.其它（根据岗位实际情况要求） |
| **备注：投标人须按拟投入的项目人员安排实际到岗，否则采购人有权进行经济处罚或单方面解除合同。** |

6.服务培训质量要求

6.1投标人应负责相关岗位人员业务能力的提升，保证能够胜任采购人工作岗位。

6.2在正式接管前，投标人应需安排各业务人员到现场进行并岗学习和培训，此项费用由投标人报价时在成本测算中综合考虑，无需单独报价，采购人不再另行单独支付。

6.3投标人有完善的培训体系及培训师资，能保障服务人员的公共性服务知识及礼仪培训；管理岗位人员培训时间应不低于20小时/每年，服务岗位员工应不低于48小时/年。

6.4中标人须按照采购人要求对工作人员的求生技能、消防安全等技能进行定期和不定期培训；采购人可对相关人员进行业务技能抽查，如未完成，由此产生的一切经济损失和法律后果由中标人承担。

7.风险管控要求

投标人提供的外包服务应能充分胜任采购人各个所需业务岗位，保障采购人业务工作的高效运转。

8.履约验收要求

采购人将定期对中标人进行考核，按照工作内容及考核标准对中标人的服务质量、岗位设置要求、人员数量要求、人员素质要求等内容按单位规定进行考核，考核不达标的，采购人有权对中标人进行一定的经济处罚，具体金额以合同约定为准。情况严重的，采购人有权单方面解除合同，同时赔偿损失并承担相应法律责任，考核内容包括但不限于：

（1）服务人员到岗、工作情况以及人员招聘、管理情况；

（2）人员的薪酬发放执行情况以及人员福利待遇执行情况；

（3）人员按时率：不迟到、不早退、合理安排休息时间，保证足够的服务时长；

（4）服务质量：热忱待人、体现团队的服务品质、树立好的服务口碑。

9.其他要求

9.1投标人应保证所提供的服务应当符合国家或行业有关质量标准及规范。

9.2投标人需提交安全管理情况承诺书及安全事故处罚条例。在项目实施过程中，出现的人员伤亡、财产损失，由中标人承担全部经济损失和法律责任。

9.3投标人需提交应急处理措施计划书。

9.4投标人必须承诺接受现有优秀员工。

9.5在项目履行过程中，中标人对其各项承诺和预设方案执行不到位造成损失的，采购人有权进行经济处罚或单方面解除合同。

9.6中标人与其拟派的服务人员发生的任何纠纷均由中标人承担一切经济损失和法律后果。

9.7中标人在签订合同后立即进场，在工作上作好交接并平稳过渡；合同期满后，与下一任中标人在工作上作好交接并平稳过渡。与本项目相关的档案资料无条件移交采购人，未经采购人同意，不得泄露给第三方。

9.8★付款方式：按月度考核结果每月支付一次服务费，于次月15日前支付前一个月的服务费。

9.9报价要求：

（1）本次购买服务为费用包干形式，费用包括但不限于以下：

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 定义 |
| 包干费用 | 指完成本项目所有服务内容的全部费用。 |
| 开办费用 | 指项目初期运营所产生的费用。 |
| 综合人工费用 | 按合同报价表中以岗位为基数的“基本工资+社保+住房公积金+伙食+交通/通讯+奖金+加班费（含午间不间断服务、工作日延时服务）+福利等+风险金”计算。 |
| 行政费用 | 公共责任险+服装费(秋冬装加大衣)+体检费+培训费 |
| 服务管理费 | 管理佣金、税金 |
| 备注：中标人必须给所有服务员工缴纳五险一金，社保缴纳必须符合国家及地方现行有效的法规政策；中标人每月向采购人交纳就餐人员餐费，采购人提供工作日早、中餐，餐费统一按正式职工干部标准计算。服务人员工资应不低于武汉市规定的最低工资标准。 |

（2）★投标报价超预算金额为无效投标。

国家税务总局武汉市东西湖区税务局机关服务中心

2025年6月12日