

## 第六章 项目采购需求

### 一、项目概述

#### （一）项目背景

基层税务服务工作任务重、质量要求高，优化税收营商环境迫在眉睫，为更好的为纳税人缴费人提供高效优质的纳税服务，确保各项日常工作平稳运行，现开展国家税务总局长岛县税务局办税服务厅非执法类辅助性服务项目的采购。

#### （二）项目内容

##### 1、项目目标和建设思路

###### （1）总体目标

为满足基层税务工作需求，保障税收工作顺利开展，进一步优化税收营商环境，为纳税人缴费人提供更加高效优质的纳税服务，确保各项日常工作平稳运行。

###### （2）需实现的主要功能

通过第三方服务外包方式，为纳税人缴费人提供办税服务厅咨询、税收业务咨询等非执法类辅助性服务等服务工作，建立标准化、流程化、专业化的涉税技术操作咨询服务规范，为纳税人缴费人提供优质、高效、便捷的服务，进一步优化营商环境，提升纳税人缴费人满意度。

###### （3）实现总体目标的思路

中标人须提供国家税务总局长岛县税务局办税服务厅非执法类辅助性服务人员，负责办税服务厅咨询、税收业务咨询等非执法类辅助性服务等服务工作。

###### （4）实现总体目标的思路

中标人须负责非执法类辅助性服务人员的日常管理，包括工资、考核、福利、服装及培训等有关的内容；服务人员依法履行相关工作职责，服从招标人管理使用要求，并在招标人的安排指挥和监督下开展相关后勤保障服务工作。

##### 2、采购内容及要求

（1）本项目要求在合同服务期内为招标人提供其所需的纳服岗位非执法类辅助性服务工作。

（2）项目实施地点为国家税务总局长岛县税务局。

（3）项目实施范围包括本次所需的服务按期、按质完成。

（4）服务期限（合同履行期限）：三年（合同每年一签订，招标人根据中标人服务情况及考核情况决定是否继续签订）。

### 二、项目需求

中标人须完成与本项目相关服务工作，拟投入的服务人员数量不少于 18 人。

### 三、项目实施要求

1、中标人须负责服务人员的日常管理，包括工资、考核、福利、服装及培训等有关的内容；服务人员依法履行相关工作职责，服从招标人管理使用，并在招标人的安排指挥和监督下开展相关服务工作。

2、项目实施管理要求如下：中标人制定行之有效的项目实施管理方案，采用科学合理的方法对提供的服务进行监控和管理，保证服务质量。

3、投入的服务人员须经过相关岗位培训并经招标人考核通过后方可上岗工作，培训及其相关费用由中标人承担。

4、拟投入的相关岗位服务人员须满足下列条件：

（1）具有中华人民共和国国籍；烟台市（含所辖县市区）常住户口。

（2）遵守国家法律法规和单位规章制度，执行党和政府的路线、方针和政策，品行端正。

（3）为保证服务质量，现为招标人提供服务的服务人员如有意愿，中标人可优先聘用其继续为招标人提供服务。

（4）拟投入新进服务人员须具有大中专及大专以上文化程度；熟悉计算机操作、财务、会计等专业或者有涉税工作经验者优先。

（5）具有吃苦耐劳和爱岗敬业精神，能胜任岗位工作，具有一定的沟通协调和应急处置能力，能够按时保质完成相关工作任务，服从单位的管理和安排。

（6）身体健康，体形端正，外观无明显疾病特征，无影响面容且难以治愈的皮肤病，无色觉异常，无纹身，无肢体功能障碍等，具有正常履行职责的身体条件。

（7）拥护中国共产党的领导，政治立场坚定，党性观念强，身体健康，相貌端正，无违法犯罪记录。

### 四、项目验收要求

1、中标人根据招标人的服务需求，在服务期内安排达到法定用工年龄、身体健康、具有相应专业岗位资格证书、经招标人确认合格的服务人员赴招标人处开展服务工作。

2、中标人按合同约定时间和方式为服务人员发放工资、缴纳相关保险费用。

3、中标人负责保障服务人员服从招标人的工作岗位安排，委派专人负责协助招标人对服务人员的日常管理、教育培训、考核，遵守招标人制定的工作纪律、操作规范、岗位责任制等招标人各项管理规章制度，完成招标人布置的工作任务。

4、招标人依据招标文件、中标文件及相关行业规范要求对中标人的服务情况进行阶段性验收，阶段性验收合格后进行款项支付。

### 五、项目技术支持服务要求

1、中标人须严格按照招标人的服务标准与要求完成相关岗位的服务工作，中标人需负责对相关岗位委派的服务人员进行日常管理和考核工作，根据招标人制定的工作标准，派专人常驻办税厅巡查监管各岗位人员的在岗在位、工作纪律、工作质量、工作作风、日常考勤和卫生等情况。招标人将进行不定期抽查考核，发现存在违规情况将罚扣中标人相应的服务费用。

2、中标人拟投入的相关服务人员须严格遵守国家法律和招标人的规章制度，服务期间严格服从招标人管理，服务人员的岗前培训及有关费用由中标人承担。

3、中标人须定期开展服务礼仪规范培训，同时协助招标人做好相关的涉税业务培训工作（包括但不限于办税服务厅咨询、税收业务咨询等非执法类辅助性服务），培训及有关费用由中标人承担。

4、中标人须定期组织开展团建活动，保证整个服务过程中服务团队具有凝聚力、向心力。

5、中标人按照招标人的用工要求，确保各个岗位服务人员在岗在位，若因个人辞职、调离等原因不能工作，中标人应于一周内派遣新的工作人员，不得空岗空位，因人员不足导致空岗空位，中标人应退还空岗阶段的服务费用，造成的损失由中标人负责赔偿。

6、因中标人原因造成服务不到位，给招标人造成的损失，招标人有权要求中标人进行整改，由此造成的损失由中标人负责赔偿；若中标人多次整改不到位，招标人将单方面解除本项目合同，由此造成的所有损失由中标人承担。

7、服务期间，因中标人服务质量问题导致招标人及第三方人员财产损失、赔偿等，均由中标人承担全部责任。

8、服务期限内，中标人应严格遵守招标人各项规章制度；若中标人违反招标人规章制度和内部管理规定给招标人造成损失或无法完成招标人要求的工作，招标人有权要求中标人更换服务人员；如若无法按要求更换服务人员，招标人将单方面解除本项目合同，由此造成的所有损失由中标人承担。

9、中标人在服务期限内违反国家相关法律法规，均由中标人负责处理，招标人不予承担任何责任。

## 六、其他要求

1、中标人须建立严格的保密制度，并加强对工作人员的保密管理及保密知识教育。与本项目有关的资料及数据成果中涉及国家秘密的内容，均要求按照《中华人民共和国国家保密法》及相关法律法规执行。

2、服务响应：未经招标人许可，本项目投入人员不得擅自更换；工作期间，要求在12小时内响应招标人提出的疑问并及时提交解释说明或修改意见。

3、中标人在服务期限内违反国家相关法律法规，均由中标人负责处理，招标人不予承担任何责任。

4、中标人根据招标人要求，对上岗工作人员作定期定向的专业培训（包括专业知识、相关法律法规等），保证工作有序开展。

5、中标人不得无故克扣拟投入本项目相关服务人员的工资，月收入不得低于项目所在地现行最低工资标准并按照相关规定为服务人员缴纳社会保险；严格遵守国家相关法规，按时支付劳动用工工资、加班费、劳保等福利，发生任何事故、意外或者纠纷由中标人自行承担责任、自行解决，与招标人无关。

6、投标报价应包括完成本项目服务期间服务人员工资及社保等附加费用、工作餐费、服装费、福利、税费、管理费、配合、培训、查体费（包括但不限于以上费用）等服务期内所需全部费用。投标报价若有遗漏，均应免费提供。

#### 七、工作纪律及违规处罚要求

1、中标人在提供服务过程中，不执行双方的约定，招标人发现一次视情形扣中标人 2000 元的服务费。

2、因中标人责任，造成投诉的，发现一次招标人视情形扣中标人 2000 元的服务费。

3、中标人必须严格遵守招标人各项工作制度和纪律，如有违犯，发现一次，招标人将根据情况轻重扣中标人 1000 元的服务费。

4、服务期间，中标人应按照招标人要求定岗定责，并且保证每天正常到岗，不准缺岗（如遇国家法定节假日需要加班的，应遵守招标人的加班规定，加班后经招标人同意，享有补休的权利）。出现缺岗的，招标人按缺岗人数、缺岗天数和合同规定的付费标准进行计算扣减中标人相应的服务费用。

5、因中标人过失或故意违反法律、法规规定，造成后果的，中标人应及时采取措施，不能挽回的部分应足额承担相应经济赔偿责任，需要追究法律责任的，依法追究有关责任人的法律责任。

6、对不遵守法律法规和招标人各项工作制度、工作纪律的人员，招标人有权提出更换，并扣减相应人员的服务费用。在此期间，中标人应根据招标人工作需要，限期补齐缺额人员，待符合条件的替补人员正式上岗时，招标人再按合同规定的标准支付服务费用。