**国家税务总局莆田市荔城区税务局服务外包项目采购需求**

一、项目背景

国家税务总局莆田市荔城区税务局管辖的纳税人数量、服务缴费人数较往年增长幅度大，办税厅服务、机关后勤需求不断攀升，服务质量亟需进一步提质升级。我局拟将办税服务厅及机关非执法类辅助性服务、司机服务项目（合计不少于59个岗位需求，其中司机服务岗位2个）对外公开招标采购，旨在提高纳税服务水平，保障区局后勤工作高效运转，展现基层税务机关为纳税人优质服务的精神风貌。

二、采购内容

1.非执法类辅助性服务及司机服务项目，具体采购内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同包 | 项目  名称 | 采购内容及要求 | 最高限价（万元） | 数量 |
| 服务外包项目 | 机关（办税服务厅）非执法类辅助性服务 | 为我局在指定地点提供导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、协助做好业务档案资料的信息录入及整理等《办税服务厅编外人员授权负面清单》以外的有关非执法性服务事项。 | 750 | 服务期两年，合同一年一签 |
| 其他后勤服务-司机服务 | 提供司机驻点服务，根据我局的调度安排按时完成出车保障服务。执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；执行出车任务后，进行车辆的清洁和日常维护工作。按我局车辆管理规定做好行车记录工作，按时办理车辆年检和其他车务手续等。 |

2.本项目最高限价包括所需人员基本工资、绩效考核、五险一金、管理费（含工会费、应缴税费、商业险、培训费、招聘费、服装费、健康体检、离职相关费用以及其他日常服务及各项用工风险应承担的费用等本项目涉及的一切费用）,用于人员的基本工资、绩效考核至少占合同总价70%以上，且人员基本工资至少占合同总价50%以上。若比例低于前述要求或测算依据达不到人员薪酬标准的，在评标过程中对该投标文件按无效投标处理。

3.投标人必须对招标项目的所有内容进行投标响应，投标报价包括服务期限内的所有费用；投标人分项报价须列出各项费用的计算相关标准及依据，投标分项报价表必须详细列明基本工资、绩效考核、五险一金、管理费用等所涉及的各细项费用。各项费用不管是否在投标人报价书中单列，均视为报价总价中已包括该费用。

4.本项目服务期间，采购人无须另外向中标人支付规定之外的其他任何费用，如国家或地方相关部门出台政策，对税收、企业经营性费用、员工最低工资标准、社保缴纳基数及社会福利政策等方面进行了调整，费用增加部分由中标人自行承担，采购人不再增加或承担任何费用。

**三、项目需求**

1. 服务质量指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务种类 | 指标名称 | 指标内容 |
| 1 | 非执法类辅助性服务 | 服务态度（25%） | 中标人为本项目配备的人员应具备良好的服务态度，包括但不限于礼貌、耐心、细致等，与服务对象能进行良好的沟通，流畅应对各类涉税咨询，主动回应服务对象的需求和要求。 |
| 服务效率  （25%） | ①能提供足够数量的服务外包人员，满足采购人的需求；  ②中标人应确保员工的培训和考核，保障服务质量，并遵守相关的标准和法规；  ③提供的人员应服从领导听从指挥，具备较强的服务意识心理承受能力和学习能力，具有一定问题分析能力，能快速响应服务对象的诉求。  ④服务外包人员应遵循着装管理办法（含税务制服、头花等仪容仪表要求，相关费用由中标方负责），不迟到、早退，不无故离岗。 |
| 服务质量监控  （25%） | ①中标人应建立健全的服务质量监控机制；  ②定期对服务外包人员服务质量进行评估，向采购人提交评估报告，收集意见和反馈，及时改进服务；  ③采购人有权要求中标人提供服务质量报告和相关数据，以确保服务符合标准和要求；  ④建立投诉处理机制，及时对投诉进行处理并改进。 |
| 服务安全  （25%） | ①中标人应确保薪酬管理系统的公开透明，根据服务人员的工作表现和市场行情，合理确定薪酬水平，及时发放工资福利；  ②中标人应妥善处理服务人员离职替换事宜，在一个月内及时提供替代人选，确保提供不间断的服务；  ③服务人员应遵循保密规定，不得外传采购人涉密信息。 |
| 2 | 司机驻点服务 | 服务要求  （100%） | ①应保障出车前车况检查，确保无漏油、漏水、漏电情况，保持车容车貌整洁，车厢内无垃圾和异味；  ②驾驶员应注重个人仪表，礼貌待人，不将个人情绪带入工作中；  ③严格遵守保密制度，不得干预、外传公务事宜；  ④熟悉行车路线，具备基本车辆故障判断能力；  ⑤熟知车辆年检、保险等程序的办理流程。 |

四、服务内容

1. 具体服务内容

1.机关（办税服务厅）非执法类辅助性服务

为我局在指定地点提供导税服务、税费咨询服务、自助办税（费）辅导服务、涉税（费）宣传服务、征纳互动平台咨询、延时服务、发票邮寄工作、协助做好业务档案资料的信息录入及整理、志愿服务、与外单位对接联系，收发文件资料；报刊、杂志收发；办公用品收发；接听电话、接收传真；文印材料；做好会务保障，会议室调试；协助做好值班室日常管理。

2.其他后勤服务-司机服务

为我局在指定地点司机驻点服务，根据我局的调度安排按时完成出车保障服务。执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；执行出车任务后，进行车辆的清洁和日常维护工作。按我局车辆管理规定做好行车记录工作，按时办理车辆年检和其他车务手续等。

（二）服务人员要求

1.非执法类辅助性服务

①具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪

法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，自觉维护国家和单位利益，遵纪守法，自觉遵守和执行单位的安全管理体系文件、规章制度、职工行为规范，无不良记录；

②本科以上学历，其中财会、税收类专业可优先考虑，

年龄原则上不超过35周岁，有相关工作经验且业务熟练表现优秀者，可适当放宽条件；

③身体健康，具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，采购人适时组织面试；

④服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、保密意识、心理承受能力和学习能力；

⑤爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神；

满足以上条件的人员必须在上岗前进行全员业务培训，并经我局组织考核，考试合格者方为符合条件。

2.司机驻点服务

①具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度，自觉维护国家和单位利益，遵纪守法，自觉遵守和执行单位的安全管理体系文件、规章制度、职工行为规范，无不良记录；

②年龄原则上不超过45周岁，有相关工作经验且业务熟练表现优秀者可适当放宽条件；

③执有C1或以上驾照，至少2年驾龄，具有良好的驾驶技术及较强的安全意识，熟知驾驶和车辆相关的知识和法律；

④具备基本车辆故障判断能力；

⑤熟知办理年检、保险等程序的办理流程；

⑥无车辆驾驶安全责任事故；

⑦身体健康，品行良好，思想端正，具有较好的语言表达能力、沟通能力和思维反应能力；

⑧服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、保密意识、心理承受能力和学习能力；

⑨爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神。

满足以上条件的人员必须在上岗前进行全员业务培训，并经我局组织考核，考试合格者方为符合条件。

1. 项目管理和实施要求

（一）项目实施总体要求

1.本项目不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，采购人有权单方终止合同，视为中标人违约，中标人违约对采购人造成的损失的，需另行支付相应的赔偿。

2.中标人提供服务岗位人员保持相对稳定，采购人有权对中标人提供的人员服务期间的服务工作进行检查、验收，对不胜任任务的，采购人有权提出更换人员，中标人应该三日内提供对应的新岗位。

3.岗位人员因执行工作任务造成第三方损害应承担的赔偿责任，善后补偿、赔偿责任由中标人承担。

4.合同期间，采购人因政策性原因可能出现的变动，人员数量和岗位设置需留有弹性，费用按实际岗位工作量结算，具体人员以采购人的通知为准。合同期内如中标人服务无法达到采购人要求，采购人有权终止合同。

5.岗位人员在采购人工作期间发生工伤、职业病、死亡等事故的，采购人应及时通报和配合中标人处理。发生的相应费用以及办理处理手续由中标人负责。

6.中标人应与岗位人员建立劳动关系，并签订书面劳动合同。依法依规按时、足额为岗位人员缴纳社会保险和投保商业意外险，缴交残疾人保障金等。合同期间，因岗位人员不能继续服务引起纠纷的，不得因此影响合同的继续履行。解除或终止劳动合同时国家相关法律规定需要支付的费用由中标方负责。

7.岗位人员在工作中出现严重违反管理制度和工作纪律，导致被上级和地方政府部门通报的，或采购人认为岗位人员不能胜任服务要求、不服从管理的，每次扣管理费的1%，并退回该人员。

8.岗位人员休一个月以上假期的，中标人应安排替班人员，替班人员的薪酬由中标方负责。

9.因国家或地市政策调整社会保险基数的，或中标人未按政策规定足额承担应由其单位缴纳的社会保险费用而遭政府职能部门稽查和责令调整缴费基数或要求补缴社会保险费用的，中标人须即时调整和补缴。中标人因此遭到相关主管部门处罚的，还应承担赔偿责任。

10.服务人员在采购人工作期间，应严格遵守和履行采购人依法制定的各项规章制度和岗位职责，以及保守采购人的工作秘密，维护采购人的声誉和利益。中标人有义务督促服务人员履行上述义务。服务人员因严重违反采购人依法制定的规章制度，不履行职责或因泄密造成采购人经济损失或负面影响的，采购人有权追究服务人员的法律责任。采购人可将此情况书面告知中标人，中标人配合采购人共同追究服务人员的经济或精神赔偿责任。

11.中标人需派1名业务经理，负责与采购人建立沟通协调和派驻服务人员的现场管理。

12.未明确的其它约定事项或条款，待采购人与中标人签订合同时，由双方协商订立。

13.中标人应当保证每月准时足额发放工资薪酬。

（二）实施时间

整体服务期限为2年，质量保障服务期限为2年

（三）实施地点

福建省莆田市城厢区凤凰山街道南门西路1119号

（四）实施方式

驻场服务、现场服务。

（五）实施范围

国家税务总局荔城税务局办税服务厅、区局机关股室

六、违约责任

1.合同签订后，2024年11月1日起中标人应提供符合条件的服务人员，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付当年合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的20%作为违约金。

2.中标人当季服务质效考核得分低于80分的，采购人有权要求中标人查找原因并于采购人通知的一个月期限内整改，逾期未整改的或整改一次后仍不能符合要求的，采购人有权单方面解除合同，中标人应赔偿当年合同总价款的20%作为违约金。

3.中标人未履行投标承诺，影响采购人正常运行的，采购人有权要求中标人在指定期限内整改，采购人逾期未整改的，每逾期一日，按照当年合同总价款的千分之一承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失；逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的20%作为违约金。

七、验收要求

1.考核验收工作由需求部门组成考核小组按考核标准进行实施**（考核标准见附件）**。

2.考核验收采取每月不定期随机抽查的形式。考核验收小组对考核现场根据考核办法进行考核评分。

3.验收时间跨度为每月1日至月底。

4.考核要求：验收总体满意度指数90%以上。

5.于每年合同期末进行总体验收工作，中标人在履行每年度服务过程中，采购人将采用满意度调查等多种形式对其整体履约服务情况进行考核。若中标人年度综合考核＜80分的，采购人将不与其签订下个年度及之后的合同。

6.每年度综合考核平均分80分以上（含80分），可根据招标文件约定条款及相关法律法规续签承包合同，续签合同的一切条款与原合同一样，合同价款根据相关法律法规按实际情况协商后签订。

7.本项目合同期满后，采购人将视中标人的履约的综合考评情况，决定是否与中标人继续签订服务合同，本条款的最终解释权在采购人。

八、供应商资质要求

1.本项目拟由符合国家有关法律规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内（指关境内）注册的供应商为投标人。

2.符合《政府采购法》第二章第二十二条规定的条件，并提供下列资格证明材料：

（1）凡在中国境内注册，有能力提供本项目所述的货物或服务的投标人，须提供合格有效的营业执照副本复印件、税务登记证副本复印件，或提供三证合一的营业执照副本复印件。

（2）提供上年度财务状况报告复印件 （如投标人为当年度新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表）；提供投标截止前六个月任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。

（3）提供无行贿犯罪记录承诺（说明）函（投标人自行对其有无行贿犯罪情形进行说明或承诺，格式自拟）。

（4）参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

（5）投标人不得被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，须提供本项目招标公告发布日期之后通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询上述信用记录的信用信息查询结果网页打印件（或截图）。

（6）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 （由投标人根据项目需求提供说明材料）。

3.本项目不接受联合体投标。

4.因本项目涉及公共利益、社会关注度较高的采购项目，为避免将售后服务更完善、质量更优秀、性价比更高的优质企业排除在外，不专门面向中小企业预留采购份额。

九、其他要求

项目保密要求：中标人服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度，采购人有权要求中标人立即撤换有关服务人员，中标人应将对泄密人员的处理意见于三个工作日内报采购人，对于由此给采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任，每出现一次，中标人应按照当年合同总价款的20%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

十、付款方式

1.采购人不接受需要支付预付款的供应商报价，所有采购均为到期结算（验收合格后付款）。

2.按月付款。验收合格，经采购人考核小组与中标人核对无误后，由中标人开具服务外包费用正式发票，采购人自收到正式发票的次月30日前以银行转账方式结算服务费用。

3.在合同签订前必须向采购人提交项目履约保证金人民币伍万元整，该保证金应转入采购人指定帐户。履约保证金于合同期满后经采购人全面评估后完全履约后30天内退还（不计利息）。

十一、评标办法及标准

（一）评标办法：综合评分法。

（二）评分标准

各项评审因素的设置如下：

A：价格部份评分 满分13分

B：技术部份评分 满分69分

C：商务部份评分 满分18分

**附件**

1.考核指标及内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核情况表 | | | | | | | |
| 月份 |  | | | 被考  核人 | |  | |
| 项目 | 考核工作内容 | 完成标准 | 评分规则 | 实际完成情况 | 扣分 | 考核人  确认 | 备注 |
| 日常工作 | 业务考核（60分） | 1、办税操作业务咨询服务;2、办税服务厅“在线窗口”征纳互动业务咨询服务；3、人工综合窗口资料填报等业务咨询服务。4.新电子税务局每人次辅导时长。5.涉税业务资料扫描、整理工作量。6.全市020线上发票邮寄工作，日常处理纳税人售票辅助性工作。7.区局各类志愿服务活动参与时长。8.机关其他非执法类辅助性服务事项。9.司机驻点服务工作质量。 | 以业务量考核为基数。 |  |  |  | 中标人可对各服务岗分别考核，综合汇总评分 |
| 考勤管理（20分） | 遵守国家税务总局莆田市荔城区税务局工作管理办法，不迟到、早退，不无故离岗。当月无病假、事假记录，且无迟到、早退、旷工等现象，该项满分。 |  |  |  |  | 中标人按实核减 |
| 综合管理（20分） | 包括日常行为规范、学习、服务态度等。 |  |  |  |  | 中标人按实核减 |
| 合计 | | 总分100分 |  | | | | |
| 考核结果：　□　９０分以上优秀　；　□　7０－９０合格；　　□　6０－7０基本合格；　□　6０分以下不合格 | | | | | | | |