**国家税务总局莆田市秀屿区税务局**

**纳税辅助性服务及其他服务外包项目采购需求**

**一、项目背景**

国家税务总局莆田市秀屿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，办税服务厅、税悦工作室纳税服务及机关后勤需求不断攀升，服务质量亟需进一步提质升级。我局拟将纳税辅助性服务及其他服务项目（合计约35个岗位需求）对外公开招标采购，本项目最高限价为488万元。在合同履行期间，人员数量和岗位设置，按实际需求以采购人通知确认为准。

**二、采购内容**

1.纳税辅助性服务及其他服务项目，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）** | **服务****期限** |
| 服务外包项目 | 纳税辅助性服务 | 为我局在指定地点提供窗口服务、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。 | 488 | 2024年11月1日-2026年12月31日 |
| 其他服务 | （1）机动车驾驶服务：负责公务车辆、执法车辆驾驶和保障等；（2）文印文员服务：负责文件收发、登记、跟踪工作；负责区局材料的排版、印刷、装订工作；负责区局会议座次表的制作、安排、校对等。 |
| 注：本项目整体服务时间为2024年11月1日-2026年12月31日，服务合同共分三期签订（第一期服务时间为2024年11月1日-2024年12月31日；第二期服务时间为2025年1月1日-2025年12月31日；第三期服务时间为2026年1月1日-2026年12月31日）。第一期服务期满后，在满足续签合同的条件下，续签第二期服务合同（第三期以此类推）。 |

**2.预算费用包括以下内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 人员薪酬 | 包括基本工资(含伙食补助）、绩效工资、单位承担的五险一金等。注：人员薪酬采取按月据实结算的方式，即以当月各岗位实际用工人数\*对应岗位人员薪酬的合计金额为准。 |
| 管理费用 | 包含工会经费、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 |

**3.人员岗位及数量要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类别 | 岗位 | 人员需求数量 |
| 纳税辅助性服务 | 办税服务厅窗口服务 | 9人 |
| 行政服务中心窗口服务 | 5人 |
| 导税服务 | 7人 |
| 资料整理服务 | 1人 |
| 电话咨询座席服务 | 7人 |
| 其他服务 | 文印文员 | 3人 |
| 驾驶员 | 3人 |
|  | 合计 | 35人 |

**说明:因采购人实际需要,服务项目及岗位人员数量有变化的,执行采购人要求。**

**4.报价要求：**

4.1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人员薪酬、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。

4.2本项目投标报价测算应保证用于支付服务人员的人员薪酬总额占外包服务费总金额比例≥90%，且基本工资（含伙食费）占人员薪酬金额比例≥70%；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。

4.3投标人应确保所有服务外包人员的工资不得低于莆田市最低工资标准且不得低于同行业平均薪酬水平。

4.4本项目最高限价为488万元，总体服务时间为2024年11月1日-2026年12月31日，所需服务外包人员共约35人，第一期（2024年11月至2024年12月31日）所需服务外包人员35人，后续两期人员需求量按照采购人实际需求和上级政策要求确定。项目结算金额以采购人当期确认的人岗数量为准。若人员不足采购人要求的需求量，则按投标测算的人员薪酬、管理费用等所有涉及的相关品目按实一并扣除。

4.5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。

5.履约保证金：10万元。

6.采购人不专门组织现场勘察会，采购人在本方案中介绍的招标项目相关情况，是采购人现有的能被投标人利用的资料，投标人对此作出的任何推论、理解和结论，采购人均不负责任。投标人进入采购人单位进行现场勘察，不得因此使采购人承担与之有关的责任和蒙受损失，投标人应承担勘察现场的费用、责任和风险。

**三、服务要求**

中标人根据采购人要求，安排具备相应技术能力的人员至采购人指定地点提供服务，遵守采购人相关规章制度和岗位职责开展工作，中标人招聘录用的服务人员必须满足采购人所需服务的要求。

**1.基本要求**

（1）考虑到工作的延续性，在同等条件下，中标人应优先从国家税务总局莆田市秀屿区税务局现有编外人员中选聘。同时中标人为本项目提供的服务外包人员必须无违法犯罪记录，所有服务外包人员的上岗或变更应向采购人报告，经服务所在部门（分局）负责人审核同意后方可上岗；

（2）提供的外包服务人员需身体健康（入场时提供体检报告）、精神面貌佳、应变能力强、服务态端正、有法律意识、有保密意识、责任心强。

（3）中标人提供的外包服务人员满足采购需求的各项要求，遵守采购人的制度要求，包括:

①遵纪守法，品行端正，具有良好的职业道德，爱岗敬业，无违法违纪行为;

②服务态度端正，责任心强，认真做好本职工作;

③认真传递相关资料，妥善保存，定期整理，并履行登记、签字手续，确保资料传递安全;

④严格执行保密及廉政制度，禁止与不良涉税中介勾连勾兑，不得违规违规经商办企业（兼职），不得泄露采购人办公资料及纳税人信息，中标人为本项目提供的外包服务人员，必须与采购人签订《信息保护及保密协议》、《廉政协议》等承诺书和协议；

⑤保持办公区域整洁卫生；

⑥按时完成部门负责人和领导临时安排的工作；

⑦具有舆情风控意识、法律意识，应急反应能力强。

⑧具有节能减排意识，在工作过程中应合理使用资源（如打印纸、面巾纸等），对于水电等设施，使用后应当及时关闭，杜绝浪费资源行为。

**2.岗位要求**

**2.1纳税辅助性服务**

(1)人员配置要求:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务部门 | 人数 | 备注 |
| 1 | 办税服务厅 | 22 | 含派驻区行政服务中心窗口5人 |
| 2 | 纳税服务股 | 7 | 税悦工作室 |
| 注:采购人的服务预估需要29人，投标人投入本项目的人数必须满足采购人的服务要求，根据服务需求的实际情况安排适当的人数为采购人提供服务。如采购人服务需求内容发生变化，中标人应当根据采购人变更后的实际需求情况调整提供服务的人数。 |

（2）服务内容:

①电话咨询座席服务：在征纳互动平台上与纳税人进行实时互动，并设立专门的电话咨询热线，接听纳税人咨询电话，提供涉税咨询服务，为其提供完整准确的解决方案，解答各类税费问题，满足纳税人远程办税需求。同时，及时收集问题、记录纳税人对税务服务的评价，收集纳税人的服务感受和意见建议。

②导税服务：在办税服务厅帮助纳税人排队取号，引导纳税人到相关服务区域办理各类涉税事项，辅导纳税人正确填写涉税表单，为纳税人解答疑问并提供帮助；辅导纳税人使用电子税务局进行网上申报与税费缴纳，对重点人群实行“一对一”咨询辅导；辅导纳税人正确使用自助办税终端等设施，跟踪自助服务设备的日常维护。

③窗口服务：在办公二区办税服务厅设置分类设立综合服务、发票管理等服务窗口，提供受理纳税人登记注销、税费申报、发票领购、代开发票等涉税事项申请，审核相关材料，办理涉税事项等服务，确保纳税人办事便捷。在区行政服务中心设立房产交易、车购税、税务-医社保等服务窗口，提供不动产转让涉税事项的办理服务，包括不动产转让交易价格评估、政策应用评估、纳税申报、代开发票等；提供车辆购置税的申报缴纳、证明开具、优惠政策及退税等业务的办理服务；受理缴费人医社保政策咨询、查询、缴费等服务。

④资料整理服务：负责涉税资料的收集、整理、归档和保管。

（3）服务人员应具备以下条件:

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规章制度、职工行为规范，无不良记录,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；爱岗敬业，工作踏实认真，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神；

②学历:大专文凭或以上，年龄20-45岁（从现有编外人员中选聘业务熟练且表现优秀者，不受学历和年龄限制），性别不限，形象气质好。

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普通话流利，具有较强的交流沟通能力，熟悉电脑常规操作。熟悉相关税收政策及业务知识。

⑤有1年及以上的相关岗位工作经验。

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

**2.2机动车驾驶服务**

（1）服务内容:负责局机关车辆驾驶，保障公务用车。确保行车安全，维护保养车辆。文明驾驶，优质服务。

（2）服务人员应具备以下条件:

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规章制度、职工行为规范，无不良记录,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；爱岗敬业，工作踏实认真，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神；

②年龄原则上不超过45周岁（从现有编外人员中选聘表现优秀者，不受年龄限制）；

③执有C1或以上级别驾照、行驶证，3年（含）以上驾驶经验,熟悉本地路况，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，掌握一定的车辆机械故障处理技能，有能力在紧急情况下排除简单故障，确保车辆正常运行；

⑤熟悉车辆的性能，定期对车辆进行保养，保证车辆良好状态，保持车辆清洁卫生。

⑥熟知办理年检、保险等程序的办理流程；

⑦无车辆驾驶安全责任事故；

⑧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。

**2.3文印文员服务**

(1)服务内容:

①负责文件收发、登记、跟踪工作；完成领导安排的其他工作。

②负责区局材料的排版、印刷、装订工作；

③负责区局会议座次表的制作、安排、校对以及对接物业工作；

④负责各类耗材以及消耗品的报备、领取、使用安排工作；

⑤快递收发、登记、跟踪到件情况工作(包括但不限于顺丰、EMS)。

⑥完成领导安排的其他工作。

（2）服务人员应具备以下条件:

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规章制度、职工行为规范，无不良记录,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；爱岗敬业，工作踏实认真，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神；

②大专或以上文凭，不限专业、性别，年龄20-45岁（从现有编外人员中选聘业务熟练且表现优秀者，不受学历和年龄限制)，形象气质好。

③普通话流利，具有较强的交流沟通能力，熟悉电脑常规操作。

④有1年及以上的相关岗位工作经验。

**3.人员储备**

中标人应制定人员储备计划，按本项目要求，针对本项目服务外包人员需求的波动等情况，制定人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

**4.人员到位**

(1)服务外包人员的招录，经采购人确认符合条件后，中标人应在签订合同后5日内完成。

(2)服务外包人员变动或因请长假需要补充人员的，中标人应在接到采购人通知的5日内完成。

(3)投标人在合同签订后10日内，应向采购人提供配置于本项目所有服务外包人员的户籍所在地派出出具的无犯罪记录证明或提供承诺函，以及所有服务外包人员名单及健康证、有效的身份证件，未提供的采购人将取消其中标资格。

(4)中标人要做好采购人原后勤服务外包人员服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证采购人后勤保障工作平稳、正常、有序运转。

**5.人员管理**

(1)中标人应按规定签订劳动合同，并及时支付服务外包人员的人员薪酬等，服务外包人员的人员薪酬水平应符合相关法律法规规定，不低于同行业平均薪酬水平。中标人与服务外包人员签订的劳动合同应提供复印件给采购方备存，采购人有权掌握和督促落实中标人支付服务外包人员的人员薪酬和教育培训费用支出等情况。

(2)采购人对以下情形，有权提出撤换服务外包人员的要求，中标人应按采购人要求进行撤换，并在采购人指定时间内完成（一般为5日内）：

①连续两次月度考核均为不合格的；月度考核由服务需求部门组织。

②严重影响税务形象，被有关部门通报的；

③在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；

④因个人身体原因，不适合服务外包岗位的；

⑤采购人认为该服务外包人员无法胜任工作或满足服务需求的；

⑥其它影响工作的情形。

**6.安全管理**

(1)中标人应确保对所有服务外包人员加强网络安全管理，必须按照要求签订保密协议和网络安全承诺书，同时对于所有服务人员应定期进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育。

(2)中标人应确保所有服务外包人员熟知并严格遵守采购人单位的网络安全、数据安全相关规定，严格区分内外网，严禁发生违规外联事件。未经采购人同意，中标人及其所提供的服务外包人员不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁与工作相关的数据，并需严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，履行责任义务，切实加强信息安全保护。

(3)服务外包人员在工作期间发生工伤、职业病、经济补偿、劳动纠纷等问题，均由中标人承担。

**7.运营管理**

(1)为保障本项目有效运作，中标人与采购人应建立有效的沟通机制。中标人每月须根据双方确定的要求，于每月5日前提供服务人员考核明细、预计支出人员薪酬情况等分析材料给采购人，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

2.中标人应严格要求服务外包人员遵守采购人各项管理规定，包括保密制度、信息安全管理规定及编外人员管理制度规定等。

3.中标人要对服务外包人员每年至少进行1次集中培训，培训内容包括但不限于岗前安全培训、相关岗位技能培训、职业心态修养培训、职业道德修养培训、职业技能培训、安全事故处理培训等相关内容。

4.中标人应对服务外包人员按月实行绩效考核制度，服务外包人员工作时间以采购人实际需要为准，服务外包人员应无条件服从采购人依法依规的工作安排；若不服从，采购人有权将该服务外包人员退回至中标人并要求另派其他资质不低于采购要求的服务外包人员。

**四、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.中标人提供服务外包人员保持相对稳定，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.服务外包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.服务外包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.中标人应与服务外包人员建立劳动关系，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，因服务外包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.服务外包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，或采购人认为服务外包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.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。

9.服务外包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。服务外包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外包人员的法律责任。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外包人员的经济或精神赔偿责任。

10.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。

11.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。

12.中标人应当保证每月准时足额发放工资薪酬。

**（二）项目实施的时间、地点、范围、方式**

实施时间：本项目整体服务时间为2024年11月1日-2026年12月31日，服务合同共分三期签订（第一期服务时间为2024年11月1日-2024年12月31日；第二期服务时间为2025年1月1日-2025年12月31日；第三期服务时间为2026年1月1日-2026年12月31日）。第一期服务期满后，在满足续签合同的条件下，续签第二期服务合同（第三期以此类推）。

实施地点：福建省莆田市秀屿区兴秀路1575号、福建省莆田市秀屿区兴秀路1333号、福建省莆田市秀屿区秀屿大道99号。

实施范围：国家税务总局秀屿税务局办税服务厅（含派驻区行政服务中心窗口）、纳税服务股、办公室；

实施方式：现场服务。

**五、服务考核办法**

**（一）考核评价对象**

1.本办法适用于中标人。

2.本项目外包服务人员提供的服务内容。

**（二）考核评价原则**

1.按月考核。对于中标人现场管理等情况进行月度考核，由采购人根据考核细则统计每月分值，考核分数达90分及以上的，为优秀；考核分数达80分但未达90分的，为合格；考核分数未达80分的，为不合格，支付服务人员的人员薪酬总额占外包服务费总金额比例<90%的，考核结果直接为不合格。根据考核分值拨付考核月份的费用。考核90分（含）以上的不扣费用;考核90分（不含）以下的，每少1分扣除当月应支付服务费用的1%，依此类推。当期合同中连续两次考核不合格或累计三次考核不合格的，支付服务人员的人员薪酬总额占外包服务费总金额比例<90%的，中标人拒绝整改的，采购人有权单方面终止合同，扣除全部履约保证金，并重新开展采购活动。重新采购服务的过渡期间，若采购人有需要，原中标人仍需向采购人提供服务，直至采购人重新签订采购合同为止。

2.定期考核与随机抽查原则。依据考核细则的要求，对中标人就本项目的人员要求、日常管理、工作服务质量与服务态度、服务保障方面进行抽查，对违反要求的进行扣分。

3.考核细则由采购人负责解释，并有权根据实际服务需求进行调整，调整后的服务内容送达中标人，中标人应当及时调整。

4.对于服务考核为合格及以上的服务单位，若存在减分项，需及时对考核减分项进行认真分析，并向采购人提交书面的分析及整改报告。

**（三）考核评价标准**

对于中标人服务情况的考核采用百分制原则，其中人员要求10分，日常管理20分，工作服务质量与服务态度50分，服务保障20分。考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。所有项目分值扣完为止，不计算负分。

**（四）考核评价细则**

1.人员要求（10分）

（1）中标人需严格按采购人的要求提供服务，所安排人员未满足采购人服务需求的，每人次扣3分。

（2）中标人需对新服务人员进行思想素质、职业技能、安全防范及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格，每人次扣2分。

（3）中标人需在新服务人员入职前完善各项资料和相关手续,明确劳动关系和签署相关法律文件，未按要求完善，每人次扣2分。

（4）中标人依法办理好新进人员的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、住房公积金等国家法律法规明确需办理的各项内容，未依法足额办理或办理不完善每人次扣3分。

2.日常管理（20分）

（1）中标人负责对服务人员日常管理，包括对员工的考勤、劳动纪律、作风建设等，未按要求管理的，扣3分。凡有迟到、早退、旷工等情况的，中标人应如实记录，并按月提供考勤表，作为考核的依据。外包服务人员事假、病假、婚假、丧假等连续超过7天（含）假期的，中标人需提前安排人员替换，确保满足采购人的服务需求。

（2）中标人安排的外包服务人员需服从采购人就服务内容的提出的合理要求。否则每人次扣10分。

3.服务质量与服务态度（50分）

（1）中标人服务人员需认真对待及时完成服务内容，出现人员未遵循《办税厅工作要求》，违反“首问责任制”、“一次性告知”等服务规范和服务制度的，每次扣5分。

（2）中标人服务人员，若发生“吃拿卡要”、与涉税中介勾连勾兑或违反国家法律法规和廉政纪律规定的，一经查实，每人次扣25分。

（3）中标人服务人员，被采购人或接受服务方投诉的，每人次扣5分。

（4）中标人服务人员，提供服务过程中出现一般错误的，每人次扣5分；出现重大错误的，每人次扣15分。

4.服务保障（20分）

（1）中标人根据采购人的服务需求标准，招聘相应人员，并对其服务人员进行管理，服务人员只与中标人存在劳动法律关系（包括劳动合同关系、工资保险关系和劳动用工手续等），中标人为用工单位及用人单位，服务人员与采购单位既不存在用工关系也不存在用人关系。服务人员在提供服务过程中接受采购人的相关指令行为，是代表中标人的职务行为，不形成事实用工或用人关系。

（2）中标人负责每年至少对服务人员进行1次集中培训，如劳动保障法律法规、心理常识教育、员工手册学习及相关业务培训等，负责服务人员社保政策咨询服务。

（3）中标人负责承担服务人员工资、社保等，扣缴个人所得税、“五险一金”等；为服务人员购买社会保险，办理社会保险相关事项等。

（4）中标人负责服务人员工伤、工亡保险等事务办理，并承担全部责任与费用。

（5）中标人提供服务人员的身份证复印件等证件给采购人备案。

（6）中标人负责服务人员的劳动争议调解、仲裁、诉讼处理，办理工亡员工善后事务处理、理赔谈判等，并承担前述全部费用。

（7）为服务人员出具相关证明:如收入证明、在职离职证明、转正定级证明、参保证明等。

中标人前述对服务人员的服务保障内容是确保对采购人服务的基础，以上每项为未办理或未及时办理，每人次扣2分。

**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，中标人逾期未整改的，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评价标准进行实施。

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，中标人应按照当期合同总价款的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壹拾万元整，该保证金应转入采购人指定账户。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15分

B：技术部份评分 满分55分

C：商务部份评分 满分30分