**国家税务总局莆田市税务局**

**办税服务厅工作研究采购项目**

**采**

**购**

**文**

**件**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，国家税务总局莆田市税务局现对莆田市税务局办税服务厅工作研究项目进行竞价采购，诚邀合格的服务商前来参与竞价采购活动。

一、采购内容、项目限价及采购服务期限

（一）采购需求内容：莆田市税务局办税服务厅工作研究项目整体工作思路、具体执行方案设计；历年评价数据挖掘；12366数据筛选、分类、归纳；大数据统计、分析；多源数据结果汇总、整理；办税服务厅对外公开电话拨测；共创工作坊方案设计、开展、小结；形成问题导图；建立纳税人需求清单；全面问题诊断及归因；2021年莆田市税务局办税服务厅工作研究总报告。

（二）具体工作内容包括五个方面：一是对历年评价数据进行多元化挖掘；二是对2021年1月1日以来办税大厅服务数据和电子税务局后台数据进行分析；三是采用网络调研问卷调查方式，收集服务对象诉求及建议。至少收集1250个样本，涵盖31个税务分局和5个税源（业务）管理股，每个税务分局样本量不少于30个；四是对办税服务大厅公开的电话进行拨测，共计150次，每个服务大厅不少于15次；五是开办2场共识研讨会，深度挖掘服务对象需求及建议。

（三）项目限价：33万。

（四）采购服务期限：6个月。

二、服务要求

（一）基本要求

1.通过大数据分析的方式，对莆田市税务既往调查结果、12366纳税服务热线等多重数据进行深度挖掘分析，准确定位纳税人不满意症结所在，了解目前纳税人办税服务厅工作的痛点难点；

2.总结归纳挖掘到的办税服务厅工作需求、短板指标、工作薄弱点，逐一进行问题分类和成因分析，并据此提供构建“问题导图”与“需求清单”；

3.针对莆田市税务局的办税服务厅工作现状、问题和特点，明确莆田市税务服务的主要方向，形成针对性的解决方案和行动策略。

4. 本次项目采购，服务商必须自主经营管理，不得分包、转包、变相转包、合作经营或以他人身份挂靠、合作。如有发现存在上述情况，采购人有权单方面终止合同而不予成交服务任何补偿或赔偿，服务商还必须承担由此产生的法律责任、经济责任及民事责任。

5.服务商应遵守《中华人民共和国民法典》等国家法律法规，同时也要遵守采购方的相关规章制度。

6.服务商应组建专门团队负责项目的实施。

7.加强对调查人员的培训和管理，对调查过程进行全方位、全流程监控，确保调查数据的准确性、客观性。

8.在调查过程中应接受委托单位的监督检查。

9.为保证评价结论的可回溯性，服务商应保留完整的原始数据及有关资料。

10.服务商应承担对项目内容的保密义务，未经委托单位同意不得泄密。

11.项目成果交付时间：合同签订3个月内提供项目成果。

三、服务商资质条件

（一）凡有能力提供本竞价文件所述服务要求的，具有法人或者其他组织资格的，营业执照中明确可以提供公共服务咨询、企业管理咨询、财务咨询等咨询类服务的境内服务商均可成为合格的服务商。需提交以下资质证明文件：

1.服务商的合格营业执照副本复印件；

2.法定代表人身份证（正反面的复印件）；

3.服务商代表人身份证（正反面的复印件）；

4.法定代表人授权书原件(服务商代表是法定代表人无需)；

（二）社保缴交证明的相关材料:上年度或本年度任意三个月缴交社保的证明材料。

（三）服务商具备履行合同所必需的场所

服务商提供办公场所的场地证明材料（属于自有产权的提供产权证复印件；非自有产权的提供场地租赁合同复印件，租赁期限不少于一年）；

（四）本项目不接受联合体竞价；

注：以上相关资质证明文件应属法定有效期内的，若发生变更的，应按有关规定办理完变更手续后方可，并以发证机关核准的变更为准，否则按无效报价处理，其复印件应是清晰的并加盖服务商公章（原件备查）。

四、采购方式、评审方法及评审标准

本项目采用竞价采购的方式进行采购，评审方法为综合评分法。采购工作小组根据评分细则，采用综合评分法对服务商提交的资料文件和报价进行综合评分，汇总各合格服务商的综合得分（取小数点后的2位数），并按各合格服务商的综合得分由高到低顺序推荐第一、第二、第三成交候选人。

若有相同的最高得分，则其中总价低的服务商将被排序在前；若有相同的最高得分且报价相同的，则按评标内内容顺序得分从高到低顺序进行排列。

评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分标准** | | | |
| **序号** | **因素** | **评分标准** | **分值** |
| 价格 | 价格 | 本次招标，以进入详细评审的各服务商投标最终报价的最低值为A值，A值得价格分的满分，即12分。其他服务商的价格分统一按照以下公式计算：投标报价得分=（A/投标报价）×12（小数点保留两位）。 | 12 |
| 商务 | 项目团队配置 | 评委根据服务商拟投入的项目人员证书、经验等因素进行综合评分。 1. 项目负责人拥有大学本科及以上学历，得3分；  2.项目负责人拥有统计技术资格证书，拥有得3分，没有不得分； （提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。） 3.项目组成员具备大学本科及以上学历背景，每一成员得1分，最高3分；（此项项目组成员不包含项目负责人）（提供证书复印件并加盖公司公章，否则不得分。） 4. 项目团队架构非常清晰，管理高效，工作人员职责分工明确，设置合理，能够充分地理解项目要求，能够保障高效地执行项目，得3分； 5.有不少于10人的稳定的服务团队，得3分。  6.有稳定的专家合作机制，得3分。 | 18 |
| 服务商资质 | **服务商具有良好的产品质量和企业信誉。** 1、具有经过年度审核且在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书，得1分。 2、具有经过年度审核且在有效期内的AAA级企业信用等级证书，得1分。 3、具有经过年度审核且在有效期内的AAA级重服务重质量企业证书，得1分。 （须提供证书复印件，加盖公章，原件备查，不提供不得分）。 | 3 |
| 服务商业绩 | 1.2018年以来，服务商需具备省级及以上政府调研类项目经验。每提供一个得1分，最高得2分，没有不得分；  2. 2018年以来，服务商需具备市级及以上政府调研类项目经验。每提供一个得1分，最高得2分，没有不得分。  （须提供合同复印件等相关证明材料，加盖公章，原件备查，不提供不得分。以上项目案例不可重复得分。） | 4 |
| 技术部分 | 项目实施方案 | 1. 总体内容全面、设计科学、可操作性强、时间安排合理。（0-3分）  2.对调查工作的重点、难点，进行了有针对性的分析，并提出了有效解决方案，富有创新性。（0-3分）  3.调查内容选取及问卷设计思路清晰、重点突出，针对性强。（0-3分）  4.调查方法和调查方式科学合理，可操作性强。（0-3分）。  5.数据和意见建议采集程序客观公正、严谨细致。（0-3分）。  6.能提供清晰的问题总结及行动策略思路。（0-3分）  7.数据分析及挖掘思路清晰，具备可操作性。（0-3分）  8.报告分析思路明确，有明确的报告分析提纲。（0-3分） | 24 |
| 项目进度安排 | 1.项目提供明确工作时间节点。(0-3分)  2.工作节点对应清晰的工作提交物。（0-3分） | 6 |
| 保密  措施 | 根据服务商对本项目采取的保密措施综合比较，重点考核供应商为本项目提供的相关考核保密流程、管理措施、技术成果移交等相关档案，各项保密档案建立、分类，归档、移交程序等。  1.有明确的保密技术措施（0-3分）  2.有明确的法律约束手段（0-3分）  3.有明确的保密服务承诺（0-3分） | 9 |
| 质量  保障 | 提供详细的质量保障方案：  1.有明确的质量保障方法（0-3分）  2.有明确的质量管理措施（0-3分）  3.有明确的质量内控机制（0-3分） | 9 |
| 服务  承诺 | 提供详细的服务承诺:  1.有周全的项目售后服务（0-3分）  2.有合理的项目人员跟踪（0-3分）  3.能提供明确的增值服务（0-3分） | 9 |
| 应急  预案 | 1. 项目有明确的应急预案（0-3分） 2. 应急预案包括人员及工作机制（0-3分） | 6 |

五、验收及付款方式

（一）验收方式：以服务要求及合同规定的相关参数进行验收。

（二）服务费用结算方式：以成交价为基准，采购人收到服务商提供的2021年莆田市税务局办税服务厅工作研究总报告，经验收小组验收通过后，采购人收到成交服务商提供的税务发票后10个工作日内付款。

六、采购文件领取及报价截止时间、地点

（一）采购文件领取时间：2021年 11 月29日至2021年12月1日（3个工作日），请自行网上下载。

（二）报价截止时间：2021年 12月 6日12时（北京时间）。

（三）地点：莆田市城厢区荔城南大道1069号，国家税务总局莆田市税务局办公大楼4层403室。

（四）联系人：苏婧 13850288332