

# 合同书



项目名称: 国家税务总局莆田市涵江区税务局

2025年服务外包采购项目

合同编号: HT-FJ2025-DLGK-C0039-B00/1-001

甲 方: 国家税务总局莆田市涵江区税务局

乙 方: 福建海峡人力资源股份有限公司

日 期: 2025年7月17日



### 合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局莆田市涵江区税务局 2025 年服务外包合同	
2	合同编号	HT-FJ2025-DLGK-C0039-B00/1-001	
3	合同类型	服务类	
4	甲方名称	国家税务总局莆田市涵江区税务局	
	甲方地址	福建省莆田市涵江区人民街 1088 号	
	甲方 相 关 部 门	甲方采购部门	收入核算股
		联系人	郑奕
		联系电话	0594-8950229
		甲方需求部门	第一税务分局
		联系人	杨怡琳
联系电话	0594-8950309		
5	乙方名称	福建海峡人力资源股份有限公司	
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input checked="" type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址	福州市鼓楼区软件园 F 区 7 号 16 层	
	乙方联系人	林巧玫	
	联系电话	18259076602	
	传真	\	
6	合同金额	人民币肆佰肆拾陆万壹仟肆佰捌拾元整 (¥4461480)。本合同为第一期合同，合同金额为人民币贰佰贰拾叁万零柒佰肆拾元整 (¥2230740)。	
7	服务内容	本合同服务内容为： 为国家税务总局莆田市涵江区税务局提供非执法类辅助性服务及其他服务项目，具体详见招标文件采购需求。	



8	合同付款	<p>本项目服务期为两年，合同一年一签。每12个月为一个服务周期，共2个服务周期。第一期合同期限自合同规定服务期限生效之日起12个月，第二年根据第一个合同年度合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。</p> <p>合同以人民币结算，付款方式： 按月据实支付，每月前7个工作日内，乙方向甲方提供服务外包考评结果等资料，经甲方审核确认后，根据甲方考核结果，由乙方开具上月的服务外包费用正式发票，甲方自收到正式发票之日起满足付款各项要件后10个工作日内结算服务费用。</p> <p>甲方在服务期内进行岗位数量调整的，根据实际岗位到位情况据实结算。</p>
9	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。
10	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
11	服务期	本项目服务期两年，本合同为第一期合同，服务期自 <u>2025年10月1日</u> 至 <u>2026年9月30日</u> 止
12	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
13	合同纠纷解决方式	<p>甲方乙方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如从协商开始<u>30</u>天内仍不能解决，可以选择以下途径解决纠纷：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

## 一 合同

国家税务总局莆田市涵江区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定福建海峡人力资源股份有限公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局莆田市涵江区税务局2025年服务外包采购项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局莆田市涵江区税务局2025年服务外包采购项目合同书》（合同编号：HT-FJ2025-DLGK-C0039-B00/1-001，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

### 3. 合同金额

本合同金额为人民币肆佰肆拾陆万壹仟肆佰捌拾元整（¥4461480）。本合同为第一期合同，合同金额为人民币贰佰贰拾叁万零柒佰肆拾元整（¥2230740）。

### 4. 付款条件

本项目服务期为两年，合同一年一签。每12个月为一个服务周期，共2个服务周期。第一期合同期限自合同规定服务期限生效之日起12个月，第二年根据第一个合同年度合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。

合同以人民币结算，付款方式：

按月据实支付，每月前7个工作日内，乙方向甲方提供服务外包考评结果等资料，经甲方审核确认后，根据甲方考核结果，由乙方开具上月的服务外包费用正式发票，甲方自收到正式发票之日起满足付款各项要件后10个工作日内结算服务费用。

甲方在服务期内进行岗位数量调整的，根据实际岗位到位情况据实结算。

### 5. 合同签订及生效

本合同一式陆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。本合同正文部分若与招标文件不一致的，以本合同正文部分为准；本合同通用条款约定若与招标文件不一致的，以招标文件为准。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订

合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

### 6. 法律关系说明

甲乙双方共同确认：

双方为业务外包关系，甲方与乙方服务人员无任何劳动关系的劳务关系，凡涉及到乙方服务人员劳动权益的事项均由乙方负责。甲方是将非执法类辅助性服务和其他服务交由具有服务承包经验和资质的乙方承担，并由乙方为甲方提供本合同约定的服务工作。

甲方：国家税务总局莆田市涵江区税务局

签字：

盖章：

日期：2021年7月17日



乙方：福建海峡人力资源股份有限公司

签字：

盖章：

日期：2021年7月17日



## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局莆田市涵江区税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第4项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第4项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第5项“乙方名称”。

1.3“合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4“天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第7项“服务内容”，具体详见附件一 招标（采购）文件（项目采购需求）。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

### 4. 转让和分包

4.1 乙方不得以任何名义和理由将该项目进行转包或分包，如有发现，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付当年合同总价款的10%作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

### 5. 保密和安全条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息;
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可;
- (3) 未经甲方书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制;
- (4) 未经甲方书面许可,不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所;
- (5) 未经甲方书面许可,不得将信息透露给任何其他人;
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序;
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护;
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制,在合同有效期结束后,信息接受方仍应承担保密义务,直至该等信息成为公开信息。

5.4 乙方服务人员违反甲方的保密制度和安全管理制度的,甲方有权要求乙方立即撤换有关服务人员,同时乙方应及时采取有效措施防止损失的进一步扩大,乙方应对泄密人员的处理意见于3个工作日内报甲方,由此给甲方造成利益损害的,乙方应承担相关法律责任。每违反一次,乙方应按照当年合同总价款的5%承担违约金并赔偿甲方因此受到的损失;当年度累计出现三次及以上的,甲方有权单方面解除合同,并要求乙方支付当年合同总价款的10%作为违约金并赔偿甲方因此受到的损失。乙方的保密义务不因合同的解除、终止或失效而失去效力。

## 6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件(技术部分)。

## 7. 履约延误

7.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

7.2 乙方如未按照要求在规定时间内配齐符合条件及数量的岗位,每逾期1个工作日,乙方应向甲方支付当期合同总价款的千分之一作为违约金,若逾期超过15个工作日,甲方有权单方面解除合同。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的,应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失,包括但不限于:直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

7.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实,可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评估,并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

7.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外,乙方延误工期,将按合同规定被收取误期赔偿费。

## 8. 违约责任

8.1 合同签订后，乙方应提供符合条件及数量的岗位为甲方开展服务，甲方不定期抽查乙方投入的岗位数量，如果抽查时发现岗位数量少于甲方需求的数量，除扣除缺少岗位数量工资外，甲方可以要求乙方按缺少岗位数量每岗位1000元向甲方支付违约金，且甲方有权直接从当月合同款中予以扣除。此外，乙方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第7条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

8.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

8.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

8.5 乙方提供的服务人员在工作中出现严重违反国家法律法规、地方法规、甲方单位的规章制度的要求，造成甲方经济损失或负面影响的，甲方有权要求乙方立即撤换有关服务人员。每违反一次，乙方应按照当年合同总价款的10%支付违约金，并赔偿甲方因此受到的损失。

## 9. 不可抗力

9.1 如遇自然灾害、战争、上级行政机关政策要求、重大政策性调整等不可抗力因素必须服从调整需要或者终止合同的，甲方有权单方面解除合同，甲方与乙方之间的合同自采购人书面解除合同寄送至乙方营业执照上的住所地址时解除，若无人签收，则文书退回之日视为送达之日。

## 10. 争端的解决

10.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始30天内仍不能解决，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## 11. 违约终止合同

11.1 若出现如下情况之一，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之

日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

11.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

11.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

11.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

11.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

11.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

11.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

11.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

11.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

11.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

11.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

11.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

11.2 如果甲方根据上述第11.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

## **12. 破产终止合同**

12.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

12.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## **13. 其他情况的终止合同**

13.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

13.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

## **14. 合同修改或变更**

14.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

14.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

14.3 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

## 15. 其他条款

15.1 服务期满后，乙方要做好服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，并全面配合下一轮中标机构在规定时间内做好交接工作。过渡期间拒不配合的，乙方须向甲方按照当年合同总价款的 10% 支付违约金，并赔偿甲方因此受到的损失。

## 16. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## 17. 适用法律

17.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

17.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

## 18. 税费

18.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

## 19. 合同生效

19.1 本合同一式 陆 份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

附件一 招标（采购）文件（项目采购需求）

第六章 项目采购需求

本章全部内容必须满足，均为不允许负偏离的实质性要求，供应商有任一项负偏离的，按无效投标处理。

一、项目概述

（一）项目目的、意义及背景

随着辖区内纳税人缴费人数量的增长，为进一步优化营商环境，提升行政效能，更好地促进地方经济发展，办税服务质量亟需进一步提质升级。为此，国家税务总局莆田市涵江区税务局拟将非执法类辅助性服务及其他服务项目对外公开招标采购，旨在提高纳税服务水平，展现涵江区税务局良好的精神风貌。

（二）采购内容

非执法类辅助性服务及其他服务项目（不少于 34 个岗位需求），本采购包服务期限两年，

最高限价为 448 万元，具体采购内容如下：

合同包	服务类别	岗位数量	采购内容及要求	最高限价（万元）	期限（年）
1	非执法类辅助性服务	≥ 30	为采购人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、发票邮寄工作、协助做好业务档案资料的信息采集与录入、协助做好业务档案资料的整理、收发一般来信来函等、办公用品管理、接听电话、接收传真、文印材料等服务。	448	2
	其他服务	≥ 4	为采购人在指定地点提供司机驻点服务，保障执法和政务运转，及时高效地完成地方政府交办任务，营造良好营商环境。根据采购人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。按采购人单位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。		

项目实施要求

实施范围：国家税务总局莆田市涵江区税务局。

实施时间：2025年10月1日-2027年9月30日。

实施地点：福建省莆田市涵江区人民街1088号、福建省莆田市涵江区塔桥路99弄79号、福建省莆田市涵江区涵西街道苍口12号楼、福建省莆田市涵江区梧塘镇平和路111号。

实施方式：现场服务。

### (三) 投标/响应方案要求

投标人需根据本项目需求提供服务方案及内容，具体包括但不限于项目需求理解及总体服务方案及措施、经营管理方案、人员管理方案、服务质量保障措施、应急处理方案、保密工作管理方案、投诉管理方案等。

## 二、技术要求（技术要求及服务）

### (一) 总体要求

1. 本项目不允许投标人以任何名义和理由进行转包。
2. 合同期间，中标人提供服务岗位人员应保持相对稳定，若中标人提供的服务无法达到采购人要求，采购人有权终止合同。中标人安排的服务人员如非因采购人要求更换而换人的，应当提前一个月向采购人报告，并确保再次安排的服务人员需满足采购人岗位需求。

### (二) 具体要求

1. 本项目最高限价为 448 万元，投标报价包含非执法类辅助性服务和其他服务 2 个模块按岗位进行分项报价，投标人的报价超过最高限价为无效投标。
2. 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；投标人应充分评估服务期内发生的所有费用并合理报价，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。
3. 由于项目存在服务内容变更的可能性，因此应允许采购人对服务范围等方面的适度调整，中标人应该充分估计和接受因上述调整给自身带来的计划变更及损失，不得以任何理由拒绝。
4. 本采购包服务期间，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. 中标人应为非执法类辅助性服务岗位人员配备采购人指定的工作服，每人夏季服装两

套、秋季服装两套，相关费用由中标人承担。

6. 服务人员的工作时间应严格按照《中华人民共和国劳动法》执行。

7. 中标人应与服务人员建立劳动关系，并签订书面劳动合同，同时应确保所有服务人员的工资不得低于莆田市涵江区最低工资标准。中标人负责本采购包服务外包人员的个人所得税扣缴义务。

8. 服务人员在采购人工作期间发生工伤、职业病、死亡等安全事故的，其责任及相应的赔偿由中标人承担，并负责办理工伤保险理赔手续和保险金的发放。

9. 中标人提供的服务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。

10. 采购人对以下情形，有权提出撤换服务人员的要求，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) 严重影响税务形象，被有关部门通报的；
- (2) 在一个工作年度内，被投诉且核查属实三次以上的（含三次）；
- (3) 因个人身体原因，不适合服务岗位的；
- (4) 不胜任岗位需求，不服从管理的；
- (5) 出现涉及廉政风险的行为，如受贿、索贿、利用职权之便谋取私利等；
- (6) 其他影响工作的情形。

11. 中标人应保守采购人单位的工作秘密，包括但不限于文件、数据等信息，不得泄露给任何第三方，包括其提供的服务人员以外的个人或组织。中标人应按要求与所有服务人员签订保密协议和网络安全承诺书，同时定期进行网络安全、数据安全及相关保密安全培训。

12. 中标人每年要对服务外包人员开展集中培训，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，非执法类辅助性服务每季度至少培训1次，其他服务每半年至少培训1次。

未明确的其他约定事项或条款，待采购人与中标人签订合同时，由双方协商订立。

### (三) 服务要求

#### I 团队要求

1. 中标人需为本项目配备一名项目经理，负责总体服务外包人员的日常管理工作，对各岗位服务外包人员进行管理考核，对采购人提出的问题及时整改。

2. 中标人为本项目配备的服务人员不得有涉赌、涉毒、涉黑等违法犯罪行为。中标人中标后须为采购人提供相应承诺函或相应人员户籍所在地或居住地派出所出具的背景核查证明。

#### II 具体要求

##### 1. 岗位及数量要求：

服务类别	岗位	数量
非执法类辅助性服务	办税服务厅窗口服务	≥6
	导税及自助办税（费）辅导服务	≥9
	电话咨询座席服务	≥3
	税费咨询服务	≥7
	档案资料的信息录入及整理	≥1
	文书内勤服务	≥4
其他服务	司机	≥4
合计		≥34

说明：在合同履行期间，岗位数量和岗位设置，按实际需求以采购人通知确认为准。采购人在服务期内进行岗位数量调整的，根据实际岗位到位情况据实结算。

##### 2. 岗位要求

###### (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，自觉遵守和执行各项规章制度、职工行为规范；

②熟练使用办公软件，如 Word 进行文字录入、文档排版等操作，使用 Excel 进行数据录入、表格制作等；

③不超过法定退休年龄，且年龄 20-35 周岁的至少占本服务总人数的 70%；

④服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、安全防范意识、保密意识；

⑤爱岗敬业，能吃苦耐劳，具备良好的团队精神；

⑥身体健康，品行良好，思想端正，具有较好的语言表达能力、良好的沟通能力、思维反应能力、心理承受能力和学习能力。

#### (2) 其他服务

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，自觉遵守和执行各项规章制度、职工行为规范；

②不超过法定退休年龄；

③执有 C1 或以上驾照，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、良好的沟通能力、思维反应能力、心理承受能力和学习能力；

⑧服从领导听从指挥，具备较强的服务意识、安全防范意识、保密意识；

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业务培训，由中标人组织考核，考试合格者方为符合条件。

#### (四) 管理实施要求

服务类别	服务名称	服务内容
非执法类辅助性服务	服务态度	中标人为本项目配备的岗位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	①能提供足够数量的服务人员,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,并遵守相关的法规和标准; ③提供的服务人员应服从领导指挥,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服务人员应遵循着装管理办法(含工作服装、头发等仪容仪表要求,不迟到、早退,不无故离岗。
	服务质量监控	①中标人应建立健全服务质量监控机制; ②中标人每季度对服务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建立投诉处理机制,及时对投诉进行处理并改进。
	服务保障	①服务人员变动或请假离岗连续超过3天的,中标人应及时告知采购人,并及时提供替代人选,确保提供不间断的服务;②服务人员应遵循保密规定,不得外传采购人涉密信息。
其他服务	服务质量	①中标人为本项目配备的驾驶员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提供的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提供的驾驶员应严格遵守保密制度,不得干预、外传公务事宜; ④提供的驾驶员应熟悉行车路线,具备基本车辆故障判断力,及时完成公务用车任务。