

项目采购需求

一、说明：

- 1. 供应商提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2. 标“★”为实质性参数要求和条件，供应商必须满足并在响应文件中如实做出响应，否则响应文件无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3. 供应商竞标时必须在响应文件中所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为**租赁和商务服务业**。

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	国家税务总局柳城县税务局 2024 年 1 月至 12 月导税咨询服务	1 项	一、采购项目概述 一直以来税务局同时扮演管理者、监督者和服务者三个角色，在分级分类管理、监督机制尚需完善的当下，还需要分出相当一部分精力去服务好纳税人，这从多个方面给税务局开展工作带来了困难。同样广大纳税人也因为不能得到完善的业务服务，而在办理涉税事项中会遇到诸多难题，造成办税效率低，办税难等问题。 根据国家税务总局关于印发《全国税务系统政府采购服务指导性目录》的通知（税总发〔2018〕123 号）文件内容，及《政府购买服务管理办法》（中华人民共和国财政部第 102 号）的文件精神，国家税务总局柳城县税务局划实施通过第三方服务单位，建立真正符合地方特色的税务服务平台，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理

		与监督管理；同时纳税人也能享受到便捷的服务。 二、采购项目服务内容及服务要求 （一）服务内容 本项目采购内容为国家税务总局柳城县税务局 2024 年 1 月至 12 月导税咨询服务；服务内容为：主动为纳税人提供准确引导，积极响应进厅纳税人的办税需求，合理有效分流人员；解答纳税人办税咨询；预审纳税人所报送的资料；宣传税收法律法规政策；引导纳税人在相关的服务区域或窗口办理事项，对纳税人进行合理引导和分流；辅导纳税人填写涉税资料和自助办税；维护办税服务厅现场办税秩序；巡视自助办税服务区，辅导纳税人使用自助办税设备等。 （二）服务要求 1. 供应商提供至少 25 名具备综合素质要求的人员到指定工作场所开展工作(场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供)，组建管理团队，促进各项业务、廉政等绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对柳城县税务局的满意度和廉政认可度。 2. 供应商具备培训机制与专业性较强的内部培训师资，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高办问协同服务能力。 3. 供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，一是政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，保证服务人员无违法违纪犯罪记录；二是保证身体健康，无传染病人或病原携带者。 4. 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。 5. 服务人员的年龄要求年龄 18—55 岁（男女不限）；学历要求全日制大专及以上学历毕业，专业以中文、计算机、财务、税收、法律等涉税相关业务为主；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。 6. 服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。 7. 服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。
--	--	---

			8. 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从国家税务总局柳城县税务局行政班管理及具体排班安排。要严格遵守国家税务总局柳城县税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等，不能出现无故迟到、早退、旷工现象，有事须按要求履行请假手续。 9. 服务人员相对稳定，保持服务岗位不出现用人空缺，全年调换率不得超过 10%。供应商在为采购人服务期间，人员更换必须事先报采购人，在取得采购人同意后，才能进行更换。 三、采购人的权利和义务 1. 采购人同供应商派驻的服务人员之间不存在用工单位同劳动者之间的劳动关系。 2. 采购人应为供应商派驻服务人员提供工作场所和办公设备，对于首次上岗的服务人员，将对其进行业务方面的培训，并将相关培训资料和要求发给服务人员。 3. 供应商派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求供应商立即更换： （1）违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给采购人造成损失的； （2）严重违反国家税务总局南宁市国家税务总局柳城县税务局规章制度和劳动纪律的； （3）严重失责，营私舞弊，造成重大负面影响的； （4）依法追究刑事责任的； （5）工作质效不达标，经过培训或者调整工作岗位，仍不能完成约定采购服务的。 四、供应商的权利和义务 1. 供应商须依据《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规履行对拟投入本项目服务人员的法定义务，承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用，且不得将这些义务转嫁于采购人。 2. 供应商应承诺遵守《劳动合同法》相关规定，和派驻服务人员签订合法的劳动合同。 3. 根据工作需求，选派符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点开展工作；派驻人员因各种原因终止为采购人提供服务的，应提前三十天告知采购人并办理有关工作交接手续；采购人有权要求供应商在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。
--	--	--	---

			4. 供应商应根据国家税务总局柳城县税务局任务的需要，“按时、按质、按量”完成各项作业任务； 5. 成交人安排的所有工作人员必须按照采购人指定的内容和任务进行作业，非经允许，不得在作业区域外随意走动或串岗。 6. 供应商须确保所有服务工作人员均为全日制派驻开展相关工作的人员，不再安排其他兼职工作；除征得采购人许可外，供应商不能随意调换其员工的工作岗位，更不得随意召回其员工（供应商的员工辞职除外）。 7. 严格审查确保派驻人员没有犯罪记录，派驻人员出现违纪、违章、违反保密制度等情况，由供应商按照国家法律法规及采购人、供应商双方的规章制度进行处理。有触犯法律行为的，依法送交司法机关。 8. 供应商必须为拟投入本项目服务人员购买社会保险（包括养老、医疗、失业、工伤、长期护理险、大额医疗统筹等），且社会保险不得低于国家最低标准。 9. 供应商负责拟投入本项目服务人员的工资发放、社保、奖金福利、体检、招聘、解聘、退休和处理劳务纠纷等工作，且保证工资、社保、奖金福利等按时全额到位，对拟投入本项目服务人员提出的疑问及时解答。 10. 供应商应制定采购服务的管理方案，建立处理员工劳动、人事相关的制度、工资薪酬制度，包括考勤制度的建设、员工离职和违纪违规处理等，并负责落实管理方案和制度。派驻人员离职或解雇产生的经济补偿、劳动争议等均由供应商承担。 11. 供应商派驻人员在工作期间发生工伤的，供应商应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请以及协调工作，采购人应积极配合，供应商按照国家相关法律法规处理相关问题。 12. 供应商须对拟投入本项目服务人员定期进行培训，以提高服务人员的业务水平和整体素质。 13. 因特殊情况有加班的，供应商应给予拟投入本项目服务人员一定的劳动补贴。（与劳动合同法保持一致） 五、其他要求 1. 因财政预算削减或上级行政主管部门要求缩减（或终止）本次服务采购等因素须减少（或终止）服务采购的，采购人有权相应减少人员个数或者提前终止本服务采购合同，由此带来的损失，无须承担有关的一切费用。 2. 采购人、供应商双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失
--	--	--	---

			进行赔偿。
★二、商务条款			
服务期限及地点	1. 服务期限：1 年（暂定自 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 12 月 31 日止，具体时间以签订合同为准）（备注：服务期限满，如采购人要求供应商继续提供服务的，顺延至新的供应商提供服务之日或者采购人通知停止服务之日止。顺延期间，原服务内容、服务费用以及采购人、供应商双方的责任和义务等内容不变，双方另有约定的除外）。 2. 服务地点：采购人指定地点。		
付款方式	1. 供应商必须按照采购人财务规定出具以采购人为名头的正式的、合法有效的发票，采购人依据供应商提供的发票支付服务费，进行公对公账户转账。 2. 采购人凭借供应商签字确认的各项服务费用结算明细清单进行结算。 3. 采购人按月支付服务费，于当月 25 日之前支付。		
报价要求	1. . 本项目服务费用上限控制价：188 万元/年。供应商在履行合同过程当中，须确保本项目开支的工资、奖金福利费用按照不低于本需求所列标准按进度进行支付。配置人数达不到配置人数要求的，按月扣减相应的人均服务费用。备注：供应商在《分项价格表》中需要列明拟投入本项目服务人员工资、奖金福利费用标准。 2. 本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。		
验收方式	按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、磋商文件要求，采购人、成交供应商双方到场共同验收。		
其他要求	1. 签订合同后如成交供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2. 供应商根据本项目技术需求及自身情况，于响应文件中提供项目需求理解、项目实施方案、管理制度及人员培训方案、服务保障措施方案等。		