采 购 需 求

项目名称：国家税务总局乌鲁木齐市税务系统2025年

非执法类辅助服务采购项目

2025年08月

目录

1项目概述 1

1.1项目背景 1

1.2项目内容 1

1.3项目实施要求 1

1.3.1实施范围 1

1.3.2实施时间 1

1.3.3实施地点 1

1.4服务标准 2

2投标/响应要求 3

2.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定 3

2.2本项目专门面向中小企业采购，不接受联合体投标 4

2.3本项目的特定资格要求 4

2.4其他要求 4

2.5投标/响应方案要求 4

3项目需求 5

3.1采购目标 5

3.2服务地点、基本情况及范围 5

3.2.1服务地点 5

3.2.2基本情况及范围 5

3.3总体要求 5

3.4服务标准及内容 5

3.4.1导税服务 6

3.4.2税费咨询辅导服务 6

3.4.3线上办税缴费方式推广辅导服务 6

3.4.4文书资料整理传递归档服务 7

3.4.5 12366纳税服务咨询热线接线服务 7

3.4.6税费政策宣传服务 7

3.5服务工作量 7

4项目实施要求 9

4.1项目管理人员要求 9

4.2服务人员要求 10

4.3服务质量保障要求 10

4.3.1服务规范 10

4.3.2非执法类辅助服务质量保障要求 11

5 风险管控要求 14

6项目验收要求 15

6.1总体要求 15

6.2验收考核标准 15

6.3履约验收要求 17

6.3.1验收 17

6.3.2验收条件 17

6.3.3验收标准 17

6.3.4验收资料 17

6.3.5验收交付 17

6.3.6其他要求 18

7其他要求 18

7.1付款要求 18

7.2付款方式 18

7.3本项目采购过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行 18

7.4其他 18

**1项目概述**

## 1.1项目背景

为更好地保障税收工作的开展，结合国家税务总局乌鲁木齐市税务系统实际情况，拟采购国家税务总局乌鲁木齐市税务系统2025年非执法类辅助服务项目。该项目预算金额总金额为1867.25万元，其中，国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局预算金额为495万元；国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局预算金额为562.25万元；国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局预算金额为400万元；国家税务总局乌鲁木齐市税务局第一税务分局预算金额为410万元，服务期限均为自合同签订之日起一年，通过公开招标方式确定非执法类辅助服务服务商。

## 1.2项目内容

本项目为保障国家税务总局乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅工作正常运转。根据实际工作需求，服务商应选派业务熟练、经验丰富的人员提供项目规定全部服务，该服务项目主要包括：导税服务、税费咨询辅导、线下办税缴费服务、文书资料整理传递归档等，非执法类辅助人员应具备相关财务知识及税收业务基础，责任心强，有良好的执行能力和沟通能力。

## 1.3项目实施要求

## 1.3.1实施范围

国家税务总局乌鲁木齐市税务系统各办公区。

## 1.3.2实施时间

自合同签订之日起1年。

## 1.3.3实施地点

## 1.3.3.1国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 非执法类辅助服务办公地点（合计12处） | 1.民主路108号机关办公区 |
| 2.人民路33号瑞达国际大厦5层办公区 |
| 3.天池路10号2层办公区 |
| 4.英阿瓦提路111号1层办公区 |
| 5.新华南路140号2层、10-12层办公区 |
| 6.三道湾路7号办公区 |
| 7.前进路150号2层办公区 |
| 8.后泉路202号1层办公区 |
| 9.青年路164号1层办公区 |
| 10.后泉路202号1层办公区 |
| 11.大湾北路1097号2-3层办公区 |
| 12.东大梁东街530号东大梁科技创新产业园办公区 |

## 1.3.3.2国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 非执法类辅助服务地点（合计6处） | 1.红山路577号机关办公区 |
| 2.新民西街168号办公区 |
| 3.西虹东路417号办公区 |
| 4.南湖东路北二巷66号办公区 |
| 5.七道湾南路1689号办公区 |
| 6.准噶尔街299号益民大厦A栋办公区 |

## 1.3.3.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 非执法类辅助服务办公地点（合计9处） | 1.西虹路20号办公区 |
| 2.平川路33号办公区 |
| 3.宝山路386号和枫雅居小区西2门旁办公区 |
| 4.钱塘江路382号国贸大厦办公区 |
| 5.克拉玛依东路183号凯悦大厦F3层办公区 |
| 6.伊宁路44号办公区 |
| 7.平川路33号办公区 |
| 8.平川路33号办公区 |
| 9.克拉玛依西街652号沙区政务大厅办公区 |

## 1.3.3.4国家税务总局乌鲁木齐市税务局第一税务分局

|  |  |
| --- | --- |
| 非执法类辅助服务办公地点（合计1处） | 1.准噶尔街299号益民大厦A栋办公区 |

## 1.4服务标准

详见“4项目实施要求”

## 1.4.1项目总体要求

详见“3.3总体要求”

## 1.4.2服务标准及内容要求

详见“3.4服务标准及内容”

## 1.4.3导税服务要求

详见“3.4.1导税要求”

## 1.4.4税费咨询辅导要求

详见“3.4.2税费咨询辅导”

## 1.4.5线上办税要求

详见“3.4.3线上办税缴费方式推广辅导服务”

## 1.4.6文书资料整理传递归档要求

详见“3.4.4文书资料整理传递归档”

## 1.4.7 12366纳税服务咨询热线接线服务要求

详见“3.4.5 12366纳税服务咨询热线接线服务”

## 1.4.8税费政策宣传服务要求

详见“3.4.6税费政策宣传服务”

**2投标/响应要求**

## 2.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

## 2.2本项目专门面向中小企业采购，不接受联合体投标。

## 2.3本项目的特定资格要求

无。

## 2.4其他要求

截至开标当日评审之前，经“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）查询，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的不得参加本采购项目。

## 2.5投标/响应方案要求

本项目技术需求书的完全响应，具体包括：项目需求理解、服务方案、服务管理实施要求、应急保障方案、项目验收方案。

## 2.5.1项目需求理解

服务商应详细阐述对本包整体技术业务需求内容的理解，深入分析并提供详细的需求分析说明。在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。基于对#、△指标项的应答，根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。

## 2.5.2服务方案的具体要求

见“3项目需求”。

## 2.5.3服务管理实施的具体要求

见“4管理实施要求”。

## 2.5.4应急保障方案的具体要求

见“5风险管控要求”。

## 2.5.5项目验收方案的具体要求

见“6项目验收要求”。

**3项目需求**

## 3.1采购目标

根据《政府购买服务办法》（财政部令第102号）、《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关法律法规，贯彻落实党中央要求，规范购买非执法类辅助服务工作，进一步做好乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅非执法类辅助服务工作保障，提升专业化管理水平，保障各项工作的正常开展。

## 3.2服务地点、基本情况及范围

## 3.2.1服务地点

详见1.3.3实施地点各服务办公地点。

## 3.2.2基本情况及范围

详见1.1.4服务概况和1.3.1实施范围。

## 3.3总体要求

服务商应保证所提供的服务不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权；接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督；定期及时向采购人汇报本项目服务范围内有关服务的重大事项及其进度。

## 3.4服务标准及内容

非执法类辅助服务内容为导税服务、税费咨询辅导服务、线上办税缴费方式推广辅导服务、文书资料整理传递归档服务、12366纳税服务咨询热线接线服务、税费政策宣传服务等。

## 3.4.1导税服务

服务地点为乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅，纳税人缴费人进入办税缴费服务场所后，由导税服务人员引导纳税人缴费人到相关服务区域或窗口办理涉税事项，辅导纳税人正确填写相关表格和涉税资料，以及为纳税人提供准确、快捷的其他指引服务，按日检查纳税人办税需要的设施、用品是否完好，提出相关改进措施，记录导税过程中发现的重要问题，收集纳税人意见建议，提交相关人员。在办税高峰期时，导税服务人员应当积极响应进厅纳税人的办税需求，利用网上办税、自助办税、窗口办税等渠道，合理有效分流人员，减少纳税人办税排队等候时间。

## 3.4.2税费咨询辅导服务

服务地点为乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅，税费咨询辅导人员应依据税收法律、行政法规及规范性文件的规定，受理答复纳税人缴费人、扣缴义务人及其他单位和个人的涉税涉费咨询，或者通过指引、协助纳税人使用自助系统查询税收政策等相关信息。通过定期收集、整理、上报税收热点和难点问题，对纳税人缴费人纳税缴费咨询信息进行统计分析，提交相关部门综合利用。

## 3.4.3线上办税缴费方式推广辅导服务

服务地点为乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅，辅导纳税人缴费人使用电子税务局、自然人电子税务局、增值税发票公共服务平台和乌鲁木齐市便民办税“随身厅”等线上办税缴费服务渠道，并向纳税人推广相关平台。积极引导税费事项办理模式逐步由传统“线下办”向“线上办”转变。负责收集上报上述系统功能的相关建议，统计分析各渠道使用量等数据，并提交相关部门综合利用。

## 3.4.4文书资料整理传递归档服务

服务地点为乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅，服务人员应遵守档案管理制度，落实税务机关征管规范要求，按日收集整理各类文书资料、按规定时限内向相关部门传递纸质资料文书、按规定时限装订装箱归档各类留存资料文档。

## 3.4.5 12366纳税服务咨询热线接线服务

服务地点为民主路108号主楼办公区（天山区税务局）、新民西街168号办公区（水磨沟区税务局）、西虹路20号办公区（沙依巴克区税务局）、乌鲁木齐市益民大厦办公区（第一税务分局），负责接听回复对外咨询热线，受理纳税人缴费人通过拨打咨询热线电话提出的税费咨询、查询等事项，悉心解答纳税人缴费人提出的咨询问题，严格按照要求限时办理，确保热线接通率、好评率符合考核标准。

## 3.4.6税费政策宣传服务

服务地点为乌鲁木齐市税务系统各办税服务厅，服务人员应熟悉掌握税费政策公告，协助税务机关利用线上线下渠道向纳税人缴费人宣各类政策法规类公告等，积极配合完成便民办税春风行动、税法宣传月、中小微企业服务月等活动。辅助税务机关对纳税信用较好的企业或特殊群体采用上门辅导的方式进行个性化培训服务，为纳税人缴费人办理涉税事项提供税收法律法规、相关税收政策、办税流程、权益维护等方面的宣传辅导。

## 3.5服务工作量

## 3.5.1国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 非执法类辅助服务实施地点及岗位工作量 | 服务内容 | 服务地点 | 岗位日均总工作量 | 人日均服务量 |
| 导税服务 | 民主路108号主办公区、新华南路海天伊家办公区 | 辅导人数约1000人次/日 | 100人/日 |
| 税费咨询辅导服务 | 天山区税务局各办公区 | 业务咨询数量约1300笔/日 | 50笔/日 |
| 线上办税缴费方式推广辅导服务 | 天山区税务局各办公区 | 受理辅导网上业务约800笔/日 | 50笔/日 |
| 文书资料整理传递归档服务 | 天山区税务局各办公区 | 文书归档及传输与税务咨询约640笔/日 | 40笔/日 |
| 12366纳税服务咨询热线接线服务 | 民主路108号主办公区 | 接入咨询电话数约400人/日 | 50人/日 |
| 税费政策宣传服务 | 天山区税务局各个办公区 | 宣传覆盖420人或户/日 | 60人或户/日 |

## 3.5.2国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 非执法类辅助服务实施地点及岗位工作量 | 服务内容 | 服务地点 | 岗位日均总工作量 | 人日均服务量 |
| 导税服务 | 新民西街168号办公区、准噶尔街299号益民大厦办公区 | 辅导人数约750人次/日 | 50人/日 |
| 税费咨询辅导服务 | 水磨沟区税务局各办公区 | 业务咨询数量约1300笔/日 | 50笔/日 |
| 线上办税缴费方式推广辅导服务 | 水磨沟区税务局各办公区 | 受理辅导网上业务约800笔/日 | 50笔/日 |
| 文书资料整理传递归档服务 | 水磨沟区税务局各办公区 | 文书归档及传输与税务咨询约220笔/日 | 25笔/日 |
| 12366纳税服务咨询热线接线服务 | 新民西街168号办公区 | 接入咨询电话数约400人/日 | 50人/日 |
| 税费政策宣传服务 | 水磨沟区税务局各办公区 | 宣传覆盖420人或户/日 | 60人或户/日 |

## 3.5.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 非执法类辅助服务实施地点及岗位工作量 | 服务内容 | 服务地点 | 岗位日均总工作量 | 人日均服务量 |
| 导税服务 | 西虹路20号办公区、沙依巴克区政务大厅办公区 | 辅导人数约1000人次/日 | 100人/日 |
| 税费咨询辅导服务 | 沙依巴克区税务局各办公区 | 业务咨询数量约1300笔/日 | 50笔/日 |
| 线上办税缴费方式推广辅导服务 | 沙依巴克区税务局各办公区 | 受理辅导网上业务约800笔/日 | 50笔/日 |

## 3.5.4国家税务总局乌鲁木齐市税务局第一税务分局

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 非执法类辅助服务实施地点及岗位工作量 | 服务内容 | 服务地点 | 岗位日均总工作量 | 人日均服务量 |
| 纳税人辅导岗 | 乌鲁木齐市益民大厦契税服务大厅 | 辅导人数约156人次/日 | 26人/日 |
| 业务受理岗及税款征收岗（存量房契税申报） | 乌鲁木齐市益民大厦契税服务大厅 | 业务受理数量约712笔/日 | 27笔/日 |
| 业务受理岗及税款征收岗（增量房契税申报） | 乌鲁木齐市益民大厦契税服务大厅 | 业务受理数量约约100笔/日 | 25笔/日 |
| 档案资料整理传递归档服务 | 乌鲁木齐市益民大厦契税服务大厅 | 文书归档及传输与税务咨询约640笔/日 | 45笔/日 |
| 退税业务受理岗 | 乌鲁木齐市益民大厦契税服务大厅 | 退税业务受理数约10人/日 | 10人/日 |

法定工作时间内须满足以上服务岗位人员充足，工作正常运转，并能够根据当日具体服务量提供延时或加班服务，采购人不额外支付费用。

**4项目实施要求**

## 4.1项目管理人员要求

投标人须配备熟练掌握相关服务项目管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合做好各项服务内容；负责服务人员日常管理考核，做好现场矛盾化解及投诉处理等工作。项目管理员须保持24小时电话畅通；项目管理人员因故不能投入工作的，投标人应及时告知采购人，并及时安排临时负责人员管理本项目。项目管理人员应有中级人力资源管理及以上证书、普通话2乙及以上证书；熟练掌握税务相关业务；具有全日制本科及以上学历，具有2年以上的相关项目管理经验；具有团队协作精神、‌组织协调能力和‌表达能力；有一定的综合写作及文字表达能力，财务会计专业优先。

## 4.2服务人员要求

★4.2.1具有中华人民共和国国籍，拥护党的方针政策，热爱祖国，遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，需在上岗前向采购人提供无犯罪记录证明（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.2.2具有全日制大学专科及以上学历，22周岁以上，45周岁以下，有财税相关工作经验者优先。

4.2.3掌握税收、财务、计算机等相关专业基础知识,具有较强的学习能力，通过学习能够熟悉税费法律法规政策和管理制度，能熟练掌握税务系统相关办公软件，能够熟悉各类税收法律法规及各类报表的填写，准确及时回应纳税人需求。

4.2.4普通话发音基本标准，有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力。

★4.2.5身心健康，无传染病，需提供入职前一个月内体检报告。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.2.6服务人员须和提供服务单位签订正式劳务合同，并将劳务合同复印件报采购人备案。

## 4.3服务质量保障要求

## 4.3.1服务规范

4.3.1.1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，爱岗敬业，忠于职守。

4.3.1.2服务人员接待服务对象时要符合税务机关纳税服务规范。

4.3.1.3遵守采购人的各项规章制度，服从管理和工作安排，尽到一次告知义务，不得与纳税人（缴费人）发生冲突。

4.3.1.4坚持原则，按规定制度办事，不得违反税务机关相关制度要求，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。

4.3.1.5岗位要求人员统一着装，遵守税务机关对于各岗位着装要求，言行规范，注意仪容仪表、公众形象。

4.3.1.6岗位的工作时间及休假时间根据国家有关规定和实际工作需要做具体安排。正常工作日时间为10:00-13:30,15:30-19:00,不得出现迟到、早退、旷工情况，投标单位应当根据采购人要求安排延时及加班服务，对于延时或加班服务，采购人不额外支付费用。

## 4.3.2非执法类辅助服务质量保障要求

4.3.2.1项目需求分析(包含①分析现有组织结构的优势和不足，分析现有服务模式的优缺点，提出合理化建议；②对线上办税缴费方式推广辅导服务的现状分析，提供的服务质量、分析平台的运营管理情况)；③对税费咨询辅导服务运行的现状分析(分析服务覆盖范围现状及优缺点、分析咨询辅导服务的服务质量，对咨询辅导服务运行体系的保障能力)；④对办税服务厅导税服务咨询辅导服务内容的分析(包括税收法律法规、办税流程、纳税申报等方面的咨询和指导，以及纳税服务投诉处理等，并提出合理化建议)。

4.3.2.2为提高采购效率，确保服务商具备履行合同的能力，需提供2023年1月1日至投标文件递交截止时间前类似业绩，确保采购符合服务要求。

4.3.2.3投标人应针对本项目制定人员配备方案，内容包括人员岗位设置与要求、人员学历素质与专业水平、人员着装要求、人员管理制度、人员发展计划等。方案应符合项目实际情况、合理可行、完善全面、内容清晰。

4.3.2.4投标人投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，服务人员上岗前经过相关培训，培训内容须包含税收政策知识、税务操作系统操作流程、保密及廉政教育、沟通技巧培训等相关内容。投标人应制定岗前培训管理方案，内容包含但不限于：师资力量、培训内容、培训时间安排、培训方式、培训成果考核等，具体实施培训前须将培训内容提前同采购人进行沟通审核，确保培训内容贴合税务机关工作实际。投标人每季度对工作人员进行培训检测，检测结果纳入员工绩效考核，并报采购人，日常培训过程中产生的所有费用包含在投标报价总费用中。

★4.3.2.5投标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密。投标人应当建立保密制度，内容包含但不限于保密制度及警示案例的学习、签订保密协议、泄密处理条例等。服务人员在入职前须与投标人及采购人签订三方保密协议（保密协议由采购人提供）若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，中标人须承担全部责任。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.3.2.6投标人应建立完善的相关服务应急预案，内容包含但不限于以下内容：办税服务厅断电应急预案（应急措施、人员疏导安抚、舆情追踪、后续事项处理等）、大厅纠纷应急预案（预防措施、事件处理流程、责任追究、事后预防等）、服务人员投诉应急预案（预防措施、事件处理流程、责任追究、事后预防等）、人员工伤应急响应机制及劳动争议解决方案（内容包括但不限于事前预防、纠纷处理、事后跟踪、后续事项处理）等。

4.3.2.7投标人应按照采购人的要求，配合采购人对项目进行日常管理和考核工作。投标人须制定考核管理方案对服务人员开展考核，并根据采购人的要求修改考核方案，使考核方案能够保障实际工作的运转，考核内容包括但不限于如下方面：

|  |
| --- |
| 考核管理方案 |
| 岗位名称 | 考核项 | 考核具体内容 |
| 1.导税服务岗位2.税费咨询辅导岗位3.线上办税缴费方式推广辅导岗位4.12366纳税服务咨询热线接线岗位5.文书资料整理传递归档岗位6.税费政策宣传岗位 | 考勤考核 | 员工迟到、早退、中途离岗、请休假等情况制定相应考核办法 |
| 工作质量考核 | 根据《考核评分表》制定相应考核办法 |
| 业务能力测试考核 | 根据每月的测试成绩制定相应的考核办法 |
| 绩效考核 | 根据岗位职责制定基础绩效，并根据《考核评分表》制定相应绩效考核办法 |
| 投诉表扬考核 | 根据《考核评分表》制定相应投诉表扬考核办法 |
| 其它考核 | ①窗口根据叫号量制定相应考核奖惩办法②其它考核奖惩办法 |

4.3.2.8为保障服务质量，投标人所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况须提前15日向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由投标人承担。对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的人员，采购人有权要求投标人进行人员更换，投标人须按照采购人的要求在5个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。投标人应提供人员保障方案，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。

4.3.2.9本项目使用的电脑、打印机等工作设备由采购人提供，服务人员下班或长时间离岗后须关闭所使用的办公电子设备电源，锁存重要办公用品，非正常原因造成的设备损坏由中标人负责赔偿。投标人应登记资产使用台账并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用、交回、盘点、保管、非正常损失赔偿等。

4.3.2.10投标人须依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规的规定与投入本项目的服务人员签订劳动合同，并履行对劳动者的法定义务，不得将这些义务转嫁于采购人，采购人与投标人提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。投标人负责服务人员的人身安全、健康、意外以及劳动争议等所有问题处置，承担所有人事风险责任(包括法律、经济赔偿责任)。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.3.2.11服务期限内若中标人不能按规定执行合同，采购人有权终止合同，并要求中标人赔偿因不能正常履行合同给采购人造成的损失。

**5风险管控要求**

5.1中标人应确保项目人员工作技能能够达到采购人的服务需求，根据工作实际需求进行项目人员岗位安排，对不能胜任工作或出现重大过错的人员，应按照采购人的要求及时调整。

5.2中标人负责项目人员的人身安全和健康以及意外问题处置，承担所有法律、经济赔偿责任。

5.3在合同履行期内，中标人若发生政治事件、重大舆情及涉黑涉恶等事件，项目人员发生严重泄密事件等，采购人有权终止合同， 由中标人承担相应法律责任。

5.4服务商应严格执行《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动合同法》及项目所在地最低工资标准等相关法律、法规并依法与服务人员签订劳动合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给采购人及服务人员造成的损失由服务商承担(服务商应在响应文件中单独提供承诺函进行响应，格式自拟)。

5.5服务商服务人员在服务期间发生伤亡事故，或在服务过程中造成第三人伤亡的，责任由服务商承担(服务商应在响应文件中单独提供承诺函进行响应，格式自拟)。

5.6采购人因政策、机构调整等原因导致不能继续履行合同的，有权单方面终止本合同，中标人负责做好项目人员的善后工作，包括但不限于经济赔偿等。

**6项目验收要求**

## 6.1总体要求

采购人根据投标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对投标人定期进行监督、记录、考核和通报，以作为日常验收依据。中标人以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。

## 6.2验收考核标准

采购人相关部门在每月最后一周对中标人当月服务情况进行考核（结合日常监督情况），考核为百分制。考核得分≥90分，全额拨付当月服务费用；90分＞考核得分≥80分，只拨付当月服务费用的95%；80分＞考核得分≥70分，只拨付当月服务费用的90%；70分＞考核得分≥60分的，只拨付当月服务费用的85%；考核得分＜60分，只拨付当月服务费用的80%。

中标人一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分＜60分的视为中标人违约,采购人有权解除合同并追究中标人违约责任。管理团队、服务团队需填报《考核评分表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（以下提供的《非执法类辅助服务考核评分表》（仅供参考），中标后由采购人与中标人按实际情况共同制定。

**非执法类辅助服务考核评分表（仅供参考）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | **分值** | **得分** |
| 基础制度及执行情况 | 制定完善的培训管理方案、项目控制管理方案、保密制度、考核管理方案、应急预案、人员保障方案、资产管理制度并定期修订方案内容，每缺失1项方案扣1分，每有1项制度存在缺陷未按采购人要求完善扣0.2分，每有1项制度未按规定执行扣0.5分，扣完为止。 | 7 |  |
| 工作质量 | 由于工作失误，受到批评教育的，每有一次扣1分/人；造成严重后果（涉及税款退补或滞纳金、执法过错追究、引起负面舆情等）的每有一次扣5分/人，在工作中出现其他重大工作失误、过失的扣5分/人，扣完为止。 | 20 |  |
| 考勤、岗位能力、绩效及其他考核 | 提供的服务人员旷工半天，发现一次扣1分/人；旷工一天，发现一次扣2分/人，扣完为止。 | 10 |  |
| 提供的服务人员迟到、早退，发现一次扣0.5分/人，扣完为止。 | 6 |  |
| 工作时间内无故脱离工作岗位，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 6 |  |
| 上班到岗后未叫号受理业务,发现一次扣0.5分；未办理完等候区已取号的最后一位纳税人（缴费人）业务离开岗位,发现一次扣0.5分，扣完为止。 | 6 |  |
| 工作时间内进行与工作无关事项，发现一次扣0.5分/人，情节严重的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 6 |  |
| 人员未按岗位规定要求着装上岗，税容风纪不端正，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 6 |  |
| 未按要求尽到一次告知义务或推诿，造成纳税人（缴费人）多次往返的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 8 |  |
| 与纳税人（缴费人）发生争吵，发现一次扣0.5分/人；经调查确定属服务不规范，未做好解释工作造成的，每有一次扣1分/人，扣完为止。 | 8 |  |
| 下班后未关闭所有办公电子设备电源或未锁存印章、票证等重要办公用品，发现一次扣2分/人，扣完为止。 | 8 |  |
| 一般投诉，凡造成纳税人（缴费人）向政务中心、采购人相关部门投诉办税厅工作人员服务态度差等，且查证属实的，发生一次扣2分/人，扣完为止。严重投诉，造成严重影响税务机关荣誉及形象的，发生一次扣3分/人，扣完为止。 | 9 |  |

## 6.3履约验收要求

## 6.3.1验收

验收共计12次，采购人根据招标文件、中标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

## 6.3.2验收条件

于上个月度服务期满后，次月提请付款之前，由中标人发起验收申请、汇报服务情况，采购人进行验收。

## 6.3.3验收标准

验收小组根据考核要求逐项评分，结合验收方案进行验收。

## 6.3.4验收资料

验收小组查验工作周期内服务记录、投诉举报记录、工作会议及业务培训记录；按岗位查验工作开展情况、工作过程相关文档的整理归档情况；听取服务对象的反馈等；中标人需配合提供相关记录、文档。

## 6.3.5验收交付

中标人在提请付款时出具签字确认的评分表。

## 6.3.6其他要求

在合同履行期间，采购人有权根据实际情况适当调整验收办法，中标人应按照采购人调整后的验收办法进行验收。

**7其他要求**

## 7.1付款要求

本项目费用按月支付，共计12次每月度服务结束后次月付款。根据月度考核结果，据实结算月度服务款项。如果中标人月度提供服务不满足采购人服务管理要求，采购人有权依据服务量据实结算。

## 7.2付款方式

服务服务商依据服务费用结算金额于每月15日前向采购人提供发票及相关资料，交采购人审核后于每月7个工作日内支付服务费（节假日顺延）。采购人因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。

## 7.3本项目采购过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行。

## 7.4其他

★7.4.1服务商对履行合同期内所发生的用工人员在任何时候、任何情况下发生的意外伤害事故等涉及的责任和事故赔偿负全部责任。

7.4.2服务商的报价必须包括完成本次招标范围内全部项目，如报价中没有明确提出不包括在预算内的项目，将被视为报价中已包含。

7.4.3提供服务的人员，如需就餐的，需按照相关规定缴纳费用。