

**国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局**  
**2025 年后勤服务采购项目**

**采购需求前附表**

序号	类别	内容
1	项目立项	项目立项时间：2024 年 11 月 14 日
		项目立项证明文件： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
2	项目预算安排	总预算金额（万元）：98
		当年预算安排金额（万元）：98
		项目资金来源：一般公共预算拨款、单位资金（其他资金）
3	项目采购内容	服务内容：后勤服务 具体内容详见项目需求。
4	项目实施时间	自合同签订之日起一年
5	项目实施地点	国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局
6	项目相关单位	需求部门：国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局办公室
		验收部门：国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局办公室
7	采购意向公开	<input type="checkbox"/> 本项目已于 年 月 日公开采购意向
		<input checked="" type="checkbox"/> 本项目未达到 100 万无需公开采购意向
8	支持中小企业	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目专门面向中小企业采购
		<input checked="" type="checkbox"/> 本项目预留预算金额的 100%专门面向中小企业采购
		<input type="checkbox"/> 本项目不适宜由中小企业提供，且已履行报批手续。

项目联系人：王宁 联系人办公电话和手机：0991-5513987

## 一、项目概述

### （一）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达坂城区税务局实际情况，拟进行国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局 2025 年后勤服务采购，项目预算金额为 98 万元，采购项目服务期限为自合同签订之日起一年。

### （二）项目内容

实施地点：国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局

服务期限：自合同签订之日起一年

服务标准：详见“四、项目实施要求”

付款方式：中标人依据服务费用结算金额于次月 15 日前向采购人提供发票及相关资料，交采购人审核后 7 个工作日内支付服务费（节假日顺延）。

## 二、投标/响应要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 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；
6. 法律、行政法规规定的其他条件。

（二）本项目专门面向中小企业采购，不接受联合体投

标。

(三) 本项目的特定资格要求: 无

### 三、项目需求

#### (一) 非执法类辅助服务实施要求

非执法类辅助服务人员服务需求内容为导税服务、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。

1. 导税服务: 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。

2. 税费咨询辅导服务: 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. 线上办税缴费方式推广辅导服务：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。

4. 文书资料整理传递归档服务：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。

5. 12366 纳税服务咨询热线接线服务：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。

6. 税费政策宣传服务：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传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。

工作量参考表

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	达坂城区税务局	辅导人数约 120 人次/日	40 人/日
	税费咨询辅导服务	达坂城区税务局	业务咨询数量约 30 笔/日	30 笔/日
	线上办税缴费方式推广辅导服务	达坂城区税务局	受理辅导网上业务约 40 笔/日	20 笔/日
	文书资料整理传递归档服务	达坂城区税务局	文书归档及传输与税务咨询约 140 笔/日	46 笔/日
	12366 纳税服务咨询热线接线服务	达坂城区税务局	接入咨询电话数约 60 人/日	30 人/日
	税费政策宣传服务	达坂城区税务局	宣传覆盖 80 人或户/日	40 人或户/日

法定工作时间内须满足以上服务岗位均有人员处理业务（根据服务具体实施情况安排相关人员进行导税服务或文书传递服务时除外），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。

### 1. 服务人员要求

（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）

（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。

（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）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。

（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）

## 2. 非执法类辅助服务岗位要求

（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。

（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。

（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）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。

（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。

（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, 15:30-18:30, 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。

## **(二) 车辆运行服务岗位实施要求**

### **1. 服务人员要求**

(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，须在上岗前向采购人提供无犯罪记录证明（投标时须提供相关承诺函加盖公章）。

(2) 投标人投入本项目的驾驶人员，年龄在 50 周岁以下，需具有 3 年以上驾龄，满足我单位车辆驾驶执照标准。

(3) 投标人投入本项目的驾驶人员，须保证人员身心健康，无传染病，需提供入职前一个月内体检报告。（投标时须提供相关承诺函加盖公章）。

(4) 投标人为采购人提供服务前需购买服务人员所需意外伤害险（投标时须提供相关承诺函加盖公章）。

### **2. 车辆运行服务岗位要求：**

(1) 安全行车：每周至少进行一次车辆安全检查并做好台帐登记，发现车辆故障及时上报维修，不让车辆带病上路；无主要责任交通事故，各种交通违章罚款，均由驾驶人员自行承担；严禁将办公车辆借与他人使用；无车辆违停被拖车情况发生；平稳驾驶，行车途中不急加速、急刹车、急转弯；按时完成车辆年度审验，车辆年检费用由采购人承担。

(2) 车辆维护：车辆内外干净整洁；车辆无外观碰刮、划痕；定期进行车辆保养。（车辆保养维修须在采购人定点维修机构进行，费用由采购人承担）

(3) 工作时效: 保障 7\*24 小时提供驾驶服务, 不得出现无故不能出车情况; 出车前提前 5 分钟到位, 人不离车; 无出车任务时须将车辆按要求停靠在指定车位, 并在值班室待命, 工作时间不得擅离职守; 日常行车中应选择最佳行车路线, 高效出行; 正常工作时间为: 工作日 10:00-13:30, 15:30-18:30, 视工作情况须提供加班及延时服务, 延时服务及加班服务的费用由中标人承担, 采购人不额外支付费用。

(4) 行为规范: 爱护车辆, 保管好随车证件, 熟悉掌握车辆的技术构造、性能特点; 工作期间严禁饮酒; 无公车私用现象发生(含行车途中); 工作时间穿着得体大方, 不穿奇装异服; 文明礼貌用语, 不与甲方乘车人发生口角及肢体冲突; 车厢内严禁脱鞋、吸烟、饮食; 服务好乘车人, 主动提拿行李; 不发生被乘车人投诉的情况。

(5) 投标人需保障 13 辆公务车辆同时运转, 做到准时出车、安全行车、规范服务, 负责车辆日常管理, 办理与责任车辆有关的一切手续事务(即维护、保养、年检、保险、加油卡等), 严禁公车私用, 按规定完成采购人交办的各项任务, 服务人员具备高度的事业心和责任感, 服从管理和调度, 为用车人提供安全、优质、快捷的服务。

车辆情况表

车辆类型	车辆数量	驾驶证准驾类型
轿车	9 辆	C1 及以上
小型 7-9 座客车	1 辆	B1 及以上

中型 10-15 座客车	2 辆	B1 及以上
大型 24 座客车	1 辆	A1 及以上

### （三）服务质量保障方案

1. 为保障服务质量，投标人所提供的人员需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需提前 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。

2. 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 7 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（投标时须提供相关承诺函加盖公章）。

3. 投标人需详细阐述以下关键内容：

（1）日常养护机制：包括车辆定期检查、维护保养、故障排除等，确保所有车辆处于最佳运行状态。

（2）车辆事务高效办理：涵盖车辆审验、保险续保、违章处理等，通过优化流程，提高办理效率与合规性。

（3）日常工作用车调度策略：依据业务需求，制定科学合理的用车计划，确保公务出行顺畅。

（4）夜间及休息日临时车辆调度预案：建立应急响应机制，针对非工作时间的用车需求，提供快速有效的调度服务。

（5）车辆出入库精细化管理：实施严格的出入库登记与监控，利用智能技术提升车辆管理效率与安全性。

(6) 舆情事件应急处理机制：制定舆情监测、预警、应对及善后处理流程，有效管理并减轻负面舆情影响。

(7) 办税大厅纠纷应急预案：设立纠纷调解小组，制定现场处置、沟通协调及后续跟进措施，维护办税大厅秩序。

(8) 人员招录与辞退规范：明确招聘流程、选拔标准、绩效考核及辞退规定，确保团队稳定与高效。

(9) 人员补替与调配方案：制定岗位空缺填补、内部晋升及临时调配策略，应对人员变动带来的挑战。

(10) 劳动纠纷预防与处理预案：建立预警机制，提供法律咨询与调解服务，有效预防和解决劳动纠纷。

(11) 工伤事故应急预案：设立紧急救援小组，制定事故报告、现场救治、工伤认定及赔偿流程，保障员工权益。

(12) 保密制度及泄密处理条例：构建信息安全管理体  
系，明确保密责任、等级划分及泄密事件的快速响应与处置  
流程，保护企业与客户信息安全。

#### **(四) 项目验收要求**

1. 采购人根据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。采购人对中标人定期进行监督、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。

(1) 采购人相关部门在每月底前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 $\geq 90$ 分，全额拨付当月服务费用； $90$ 分 $>$ 考核得分 $\geq 80$

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%。

(2) 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投标人违约责任。

#### 非执法类辅助服务考核办法及标准（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。	6	

	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。	6	
	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。	6	
	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。	7	
保密管理	按要求签订保密协议，未按要求执行扣 1 分/人。	4	
	不得向他人透露采购人、乘车人的信息及相关秘密。发生一次扣 1 分，情节严重的扣 5 分	4	
考核人：		总分：	

### 驾驶服务考核办法及标准（仅供参考）

考核内容	具体标准	评分标准	分值	得分
基础管理	提供完善的内部考核管理方案、培训管理方案、车辆管理方案、车辆调度方案、应急预案、保密制度、人员保障方案，每缺失 1 项扣 1 分，每有 1 项制度存在缺陷未按采购人要求完善扣 0.5 分，每有 1 项制度未按规定执行扣 0.5 分，扣完为止	未提供扣每项扣 1 分，信息不完善每项扣 0.5 分	7	
	做好车辆相关证照档案的保存和管理，按时登记车辆维修、加油、单车运行费用台账	未提供扣 2 分，信息不完善每项扣 0.5 分	2	
安全行车	每周一次车辆安全检查并做好台账登记，发现车辆故障及时上报维修，车辆存在故障不上路	未按要求执行扣 4 分	8	
	无主要责任交通事故	发生一次扣 2 分	4	
	无车辆违停被拖车发生	发生一次扣 2 分	4	
	行车途中因急加速、急刹车、急转弯被乘车人投诉	发生一次扣 1 分	3	
	按时完成车辆年度审验	未按要求执行扣 3 分/辆	9	
车辆维护	车辆内外干净整洁	未按要求执行扣 1 分/辆	4	
	按时完成车辆保养	未按要求执	4	

		行扣 1 分/ 辆		
	外观碰刮、划痕	发生一次扣 1 分	4	
工作时效	保障 7*24 小时提供驾驶服务，不得出现无故无法出车情况	发生一次扣 2 分	8	
	出车前提前 5 分钟到位，人不离车，不得出现耽误行程被乘车人投诉的情况	发生一次扣 1 分	5	
	选择最佳行车路线，高效出行，不得出现耽误行程事宜	发生一次扣 1 分	5	
行为规范	工作期间严禁饮酒	发生一次扣 5 分	5	
	无公车私用现象发生（含行车途中）	发生一次扣 2 分	6	
	工作时间穿着得体大方，不穿奇装异服	未按要求执行扣 1 分	3	
	文明礼貌用语，不与乘车人发生口角及肢体冲突	发生一次扣 2 分	6	
	车厢内严禁脱鞋、吸烟、饮食	发生一次扣 1 分	4	
保密管理	按要求签订保密协议	未按要求执行扣 1 分/ 人	4	
	不得向他人透露采购人、乘车人的信息及相关秘密	发生一次扣 1 分， 情节严重的 扣 5 分	5	
考核人：			总分：	