# 国家税务总局伊宁市税务局

# 2025年办税服务厅非执法类辅助性服务

# 项目需求

# 采购需求详见附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 1 | 项目立项 | 项目立项时间：2024年11月5日 |
| 项目立项证明文件：🗹有 🞎无 |
| 2 | 项目预算安排 | 总预算金额（万元）：265 |
| 当年预算安排金额（万元）：265 |
| 项目资金来源：地方项目资金 |
| 3 | 项目采购内容 | 国家税务总局伊宁市税务局2025年办税服务厅非执法类辅助性服务 |
| 4 | 项目实施时间 | 自签订合同之日起一年。 |
| 5 | 项目实施地点 | 具体内容见“一、项目概述（二）项目内容” |
| 6 | 项目实施范围 | 具体内容见“一、项目概述（二）项目内容” |
| 7 | 项目相关单位 | 需求部门：国家税务总局伊宁市税务局办公室 |
| 验收部门：国家税务总局伊宁市税务局办公室 |
| 8 | 采购意向公开 | 🗹本项目已于 2024年 12月 23日公开采购意向 |
| 🞎本项目经立项审批，不公开采购意向 |
| 9 | 支持中小企业 | 🗹本项目专门面向中小企业采购 |
| 🞎本项目预留预算金额的 专门面向中小企业采购 |
| 🞎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：印亭亭 联系人办公电话：0999-8025067

**1项目概述**

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

为满足国家税务总局伊宁市税务局工作需求，保障税收工作顺利开展，进一步优化税收营商环境，为纳税人缴费人提供更加高效优质的纳税服务，伊宁市税务局拟采购非执法类辅助性服务。

## 1.2项目内容

### 1.2.1采购内容

本项目预算最高控制价金额为265万元，采购内容为国家税务总局伊宁市税务局办税服务厅导税服务、税费辅导服务、热线咨询服务、基础服务、采购人需要的临时调配等其他相关服务。

### 1.2.2项目实施要求

#### 1.2.2.1实施范围和要求

#### 国家税务总局伊宁市税务局办税服务厅、伊宁市行政服务中心办税服务厅、城西分局税费服务驿站、合作区分局税费服务驿站、伊犁州社保大厅办税服务点、伊宁市社保大厅办税服务点。

#### 1.2.2.2实施时间要求

自签订合同之日起一年。

#### 1.2.2.3实施地点要求

#### 国家税务总局伊宁市税务局办税服务厅（伊宁市胜利路171号）、伊宁市行政服务中心办税服务厅（伊宁市中原国际A座）、城西分局税费服务驿站（伊宁市解放西路二巷8号）、合作区分局税费服务驿站（伊宁市北京北路锦城家园侧）、伊犁州社保大厅办税服务点（伊宁市边合区广东路56号）、伊宁市社保大厅办税服务点（伊宁市上海路3866号）。

# 2投标/响应要求

## 2.1对供应商的要求

### 2.1.1必备资质

#### 2.1.1.1投标人应遵守国家有关法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

### 2.1.2是否允许联合体投标

否

### 2.1.3是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

（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）本项目属于专门面向中小企业采购的项目。投标人须为符合本项目采购标的对应行业划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业）。

（三）本项目不接受联合体投标。

### 2.2.2投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★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。

对本项目技术需求书的完全响应，具体包括：项目需求理解、供应方案、质量安全把控方案、应急保障方案和货物验收方案。

1.项目需求理解

供应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。

2.供应方案和质量安全把控方案的具体要求见“3项目需求”。

3.应急保障方案的具体要求见“6风险管控要求”。

4.货物验收方案的具体要求见“7履约验收要求”。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

为更好地保障税收工作的开展，着力深化“放管服”改革、“便民办税春风行动”，不断优化营商环境，结合伊宁市税务局实际情况，持续做好办税服务厅兜底保障，力争为纳税人缴费人提供更加高效优质的纳税服务。

## 3.2服务内容和要求

（一）导税服务

主要引导纳税人缴费人在相关的服务区域或窗口办理税费事项；辅导纳税人填写资料；协助纳税人核对资料和表单填写的完整性；解答纳税人缴费人办理税费事项咨询；宣传税费法律法规政策；维护办税服务厅秩序，以及为纳税人缴费人提供准确、快捷的其他指引服务等，具体内容如下：

1.引导服务：引导纳税人缴费人到相关服务区域或窗口办理税费事项，帮助其了解、熟悉办税流程，提供准确、快捷的指引，做到合理有效分流人员，减少排队等候时间。

2.资料预检：协助纳税人缴费人在办理业务之前，对提供的资料‌进行初步检查，‌确保资料的完整性和正确性。

3.咨询辅导：解答纳税人缴费人一般性涉税咨询，辅导正确填写相关表格和涉税资料。‌

4.秩序维护：维护办税服务点的秩序，确保纳税人缴费人有序办理税费业务。

5.日常管理：负责办税服务厅便民药箱、便民雨伞、复印机等便民服务设施的日常管理，检查纳税人缴费人办理税费业务需要的设施、用品是否完好，提出相关改进措施。

6.问题记录并跟踪：对导税、咨询过程中发现的问题进行记录，对需回复的事项进行记录并跟踪，记录当天服务过程中发现的问题和需要跟踪服务的事项，并提交小组负责人。

（二）税费辅导服务

主要辅导纳税人缴费人使用自助设备，协助纳税人缴费人在全国统一规范的电子税务局网页端、电子税务局APP、自然人电子税务局扣缴端、个人所得税APP、社保缴费小程序、社保费管理客户端等办理相关业务，发放税费宣传资料，帮助其了解熟悉税费办理流程，提供相关的政策咨询以及解答一些较为复杂的办税疑难等，具体内容如下：

1.设备管理：负责自助服务区相关设备的日常管理；税务局办税服务厅计算机及其他设备27套、自助机5台；市行政服务中心计算机及其他设备16套、自助机1台、发票柜2个；城西分局税费服务驿站计算机及其他设备4套；合作区分局税费服务驿站计算机及其他设备4套。

2.咨询辅导：帮助纳税人缴费人了解、熟悉税费办理流程，辅导纳税人缴费人正确填写相关表格和涉税资料，提供相关的政策咨询以及解答一些较为复杂的办税疑难问题等。‌

3.政策宣传：‌向纳税人缴费人进行政策宣传并发放最新税费宣传资料，‌确保纳税人缴费人能够及时了解到最新的税费政策，帮助纳税人缴费人顺利完成相关业务。

4.自助办税辅导：辅导纳税人缴费人在全国统一规范电子税务局网页端、电子税务局APP、自然人电子税务局扣缴端、个人所得税APP、社保缴费小程序、社保费管理客户端等办理相关业务。

5.问题收集并反馈：收集纳税人缴费人高频咨询辅导的问题并向相关人员进行反馈。

（三）热线咨询服务

主要负责接听12366咨询服务热线，为纳税人缴费人提供税费咨询服务、办税指南服务，远程帮办服务，同时受理纳税服务投诉、涉税违法举报等，具体内容如下：

1.税费咨询服务：为纳税人缴费人提供国家税收法律法规、规章及规范性文件等方面的咨询；解答纳税人缴费人关于税务登记、税费申报、税费缴纳、发票管理等问题。

2.办税指南服务：为纳税人缴费人办理税务登记、发票领购、申报纳税、社保缴费等业务提供详细的咨询服务，告知纳税人缴费人所需提交资料、办理时间和地点等；指导纳税人缴费人使用全国统一规范电子税务局网页端、电子税务局APP、自然人电子税务局扣缴端、个人所得税APP、社保缴费小程序、社保费管理客户端等办理相关业务，包括如何网上申报、开具数电发票、提交发票额度调整申请等。

3.远程帮办服务：为纳税人缴费人提供部分基础服务。

4.记录和转办投诉和举报：记录和转办纳税人缴费人对税务机关工作人员在税费服务过程中，未按规定要求提供相关服务的投诉和涉税违法举报。

（四）基础服务

主要包括办理税费业务，咨询辅导，政策解答等，具体内容如下：

1.办理税费业务：协助‌办理实名信息采集、纳税人（扣缴义务人）身份信息备案、税务登记信息补录、存款账户账号备案、签订税三方（委托）划缴协议、跨区域涉税事项报验登记、跨区税源登记等业务。

2.资料整理：按日收集整理职责范围内相关纸质资料、及时向相关部门传递并按规定时限装订。

3.其他：帮助纳税人缴费人了解、熟悉税费办理流程，解答纳税人缴费人税费咨询，税费政策宣传等。

（五）采购人需要的临时调配等其他相关服务

主要包括对纳税人生产经营情况产生重大影响的特殊税务事项、税收政策和业务变化情况，以及纳税人权利和义务向纳税人进行提示提醒，或对有遵从意愿但有遵从困难的特定纳税人就其履行纳税义务的时间和要求进行提示提醒等，具体内容如下：

1.提醒服务：包括新办户注意事项提醒、特殊税务事项提醒、涉税业务办理提醒、纳税人权利与义务提醒、税收政策信息提醒；在纳税申报期内，在申报期结束前通过电话、短信等多种方式对未申报纳税人进行提醒等。

2.临时调配的其他相关服务在原有服务人员能够完成的情况下可以不另外提供人员。

3.其他。

工作量参考表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **办公地点** | **日均总辅导人数（人次）** | **人日均服务量（人）** |
| 1 | 导税服务 | 税务局办税服务厅 | 124  | 133 |
| 市行政服务中心办税服务点 | 142  |
| 2 | 税费辅导服务 | 税务局办税服务厅 | 330  | 81 |
| 市行政服务中心办税服务点 | 287  |
| 解放路税费服务驿站 | 15  |
| 北京路税费服务驿站 | 15  |
| 3 | 热线咨询服务 | 税务局征纳互动服务运营中心 | 412  | 59 |
| 4 | 基础服务 | 税务局办税服务厅 | 712  | 108 |
| 市行政服务中心办税服务点 | 270  |
| 解放路税费服务驿站 | 23  |
| 北京路税费服务驿站 | 25  |
| 州社保大厅办税服务点（社保相关业务） | 130  |
| 市社保大厅办税服务点（社保相关业务） | 360  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 采购人需要的临时调配等其他相关服务 |  **服务内容** | **平均每月工作量（户）** | **人日均服务量** |
| 提醒服务 | 4000 | 临时调配 |
| 其他 | / | 临时调配 |

# 4人员要求

## 4.1总体要求

（一）基本要求

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，须在上岗前提供无犯罪记录证明。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）

2.具有全日制大学专科及以上学历，有相关工作经验者优先。

3.学习能力强，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，准确及时回应纳税人缴费人需求。

4.能熟练使用国家通用语言，有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力。

5.具有正常履行职责的身体条件。

（二）有下列情形之一的人员不得聘用

1.受过刑事处罚或者涉嫌犯罪尚未结案的。

2.被国家机关、事业单位开除公职或者辞退的。

3.曾因违反行政执法机关管理规定被解除劳动合同的。

4.有较为严重的个人不良信用记录或被依法列为失信联合惩戒对象的。

5.其他不符合聘用条件的。

# 5管理实施要求

（一）服务规范

1.严格落实首问责任制、限时办结制、延时服务制、预约服务制、一次性告知制及“最多跑一次”服务措施，为纳税人提供高效便捷的税费服务。提供延时服务，采购人不再额外支付费用。

2.服务人员要坚持原则，按规定制度办事，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。

3.服务人员在工作时间内统一着装，按规定佩戴配饰及工作牌，因特殊情况（如怀孕、受伤等），经采购人同意着便装上岗的，应做到庄重得体。

4.服务人员应保持仪容整洁，头发整洁自然，不染夸张颜色，不梳理奇异发型，男士不留长发、长须，女士长发应束发或盘起，不浓妆艳抹，不得搭配夸张的首饰、配饰。

5.服务人员与纳税人交谈时，应当文明礼貌、态度谦和、真诚友善。举止端庄，保持良好的坐立姿态。

6.服务人员应当提前准备好工作所需的各类办公用品，检查工作设备是否正常运行、纳税人办税所需的用品设施是否完备、可用。

7.工作时间提倡使用普通话，做到语气平和、表达清晰。使用规范用语，禁用服务忌语。

8.保持良好的工作秩序，无论在工作时间还是非工作时间，工作人员均不得在办公区域进行与工作无关的活动。上岗前及工作时间不饮酒或含有酒精的饮料，办公区域严禁吸烟、进食等。服从采购人的统一安排。

（二）服务质量保障要求

1.为保证服务质量，中标人需提供详细的项目需求理解方案，内容包含但不限于：项目概述（理解）、预期效果等。

2.中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，上岗前经过相关培训，中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、培训计划、培训课程表（税收政策知识、沟通技巧、保密观、廉政观、涉及的全国统一规范电子税务局网页端、电子税务局APP、自然人电子税务局扣缴端、个人所得税APP、社保缴费小程序、社保费管理客户端的操作）、培训方式、培训成果考核方式等。

3.中标人需配备驻场管理人员，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，配合各项服务；负责服务人员日常管理考核、工资表制作、做好现场矛盾化解及日常沟通等工作。驻场管理人员需保持24小时手机畅通；有中级人力资源管理及以上证书、普通话2级乙等及以上证书；熟练掌握税务相关业务；具有全日制本科及以上学历，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.中标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，中标人须与采购人签订保密协议，服务人员在入职前必须与采购人签订保密协议（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。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）

5.中标人应建立完善的应急预案，内容包含但不限于舆情事件应急处理、纠纷应急预案（纠纷种类、预防措施、应急响应及办结时间、处理方式等）、服务人员投诉应对应急预案（预防措施、应急响应及办结时间、责任追究等）、劳动纠纷预案与工伤事故应急预案等。

6.中标人应按照采购人的要求，对项目进行日常管理和考核工作。需制定考核管理方案，考核内容如下：

|  |
| --- |
| 考核管理方案 |
| 服务名称 | 考核事项 | 考核具体内容 |
|   1.导税服务2.税费辅导服务3.热线咨询服务4.基础服务5.其他相关服务  | 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 | 根据服务内容制定基础绩效，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 | 制定相应考核奖惩办法 |

7.为保障服务质量，中标人应提供人员管理方案，内容包括但不限于招聘辞退制度、人员稳定性措施、人员流失补替方案等。中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需提前1个月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中标人承担。有下列情况之一的，采购人有权要求中标人进行人员更换，中标人须按照采购人的要求在3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。

（1）对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的；

（2）在落实新疆工作总目标中打折扣、搞变通，有“两面人”行为，发生维稳“一票否决”行为的；

（3）违反工作纪律或者不履行工作职责，不服从正常工作分配及岗位轮换，经教育仍不改正的；

（4）严重失职、徇私舞弊，谋取私利，造成严重负面影响或重大损害的；

（5）同时与中标单位以外的其他单位建立人事关系或者劳动关系的；

（6）被依法追究刑事责任的；

（7）因患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由采购人另行安排的工作的；

（8）其他原因不适合从事相关工作的。

8.本项目使用的电脑、打印机等由采购人提供，服务人员下班后需关闭办公电子设备电源，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。中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及交还、资产盘点、资产非正常损坏及丢失赔偿等。

9.中标人须依据《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，采购人与中标人提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。中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）。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）

10.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。

11.本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整，涉及服务需求变更或调整服务内容的，中标人应按采购人的要求终止或变更合同内容或签订补充协议。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）

# 6风险管控要求

中标人须依据《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，采购人与中标人提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。中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）。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）

# 7履约验收要求

## 7.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 验收 | 采购人根据中标人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、记录和考核，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，以备采购人监督。  |

## 7.2具体要求

（一）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，按月考核，按年兑现，中标人可根据加减分情况给予服务外包人员相应考核扣罚及奖励。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%，涉及加分、减分项目，中标人需填报《考核评分表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（以下《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）

（二）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。

**考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | **细项分值** | **得分** |
|     基础制度执行情况（20分）  | 岗前进行税收政策知识、沟通技巧、保密观、廉政观、涉及的全国统一规范电子税务局网页端及电子税务局APP的操作等内容的培训；按月组织服务人员开展税费业务知识考核，同时采购人有权要求中标人对考核不达标人员进行更换，中标人未落实到位的，发生一起扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 工作期间不得使用电脑违规外连，不得带私人电脑进入办公场所或违反采购人其他信息安全管理规定，如有违反，每次扣4分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣4分，扣完为止。 |  8 |   |
| 服务人员应具备突发事件应急处理能力，按照《国家税务总局伊宁市税务局办税服务厅应急预案》妥善处理突发事件。出现一起处理不当扣4分（按采购人要求处置的除外），造成严重影响的，扣8分，扣完为止；处理出色且无事件起因责任的，加2分，最多加4分。 |   8 |   |
| 工作业绩（30分） | 服务人员应严格按照工作流程和规章制度办理业务，保证受理资料的完整性、录入操作系统的准确性。每发生一起受理材料不准确、不完整的，每户次扣1分；发生业务办理差错的，每户次扣2分，情节严重造成重大影响的，每户次扣5分；发生违规操作的，每户次扣5分，情节严重造成重大影响的，每户次扣10分；严格按照要求进行采集、保管、传递相关资料并归档，不得出现失误，未按规定时间传递资料，每户次扣1分；传递手续不完善而造成责任不明的，每户次扣2分；资料在传递前发生遗失、损毁的，每户次扣5分，扣完为止。 |    10 |   |
| 中标单位必须压实保密责任，服务人员必须严格遵守保密制度，严守工作秘密。每发生一起泄密扣10分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣10分，扣分无下限。 |  10 |   |
| 服务人员因工作失误或违反各项规章制度导致采购人被上级部门通报或扣分的，每发生一起扣5分。因服务人员责任导致采购人被上级相关部门点名通报批评，或被市级以上新闻媒体作负面典型曝光的，发生一起扣10分，扣分无下限。 |  10 |   |
| 行为规范和投诉举报（45分） | 中标人应压实考勤考核责任，服务人员迟到、早退，发现一次扣0.5分/人；旷工半天，发现一次扣1分/人；旷工一天，发现一次扣2分/人，工作时间内无故脱离工作岗位20分钟，发现一次扣1分/人，扣完为止。 |   5 |   |
| 工作时间因上卫生间、接水、咨询业务等合理原因离开岗位，未在窗口摆放暂停服务提示牌的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |   |
| 服务人员不得消极怠工，上班到岗后，在有纳税人缴费人等待的情况下，5分钟之内未叫号受理业务,发现一次扣2分；未落实延时服务制度的发现一次扣2分，扣完为止。 |  4 |   |
| 工作时间内进行与工作无关事项，例如吃东西、睡觉、干私活、玩手机、戴耳机、抽烟、串岗、聊天等行为，每发现一起扣1分，扣完为止。 |  3 |   |
| 服务人员工作期间不得饮酒，每发现一次扣4分，中标人必须调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，加扣4分，扣分无下限。 |  4 |   |
| 服务人员未按规定要求着装上岗，仪容仪表不端正的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |   |
| 服务人员未按要求落实首问责任制、限时办结制度、预约服务制度的、一次性告知制度、咨询管理制度的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 |  5 |   |
| 服务人员与纳税人缴费人发生争执，经调查确属服务人员责任的，发生一次扣2分/人，扣完为止。 |  4 |   |
| 服务人员在与纳税人缴费人交流时，应遵守相关制度规定，使用文明用语，注意服务言行，不得与纳税人缴费人发生矛盾冲突，未使用文明用语，每发现一次扣1分/人，未使用文明用语而被纳税人缴费人投诉，经查证情况属实的，每次扣2分/人，扣完为止。 |  5 |   |
| 服务人员应保持办公环境的干净整洁，下班后未对桌面物品进行整理，未倒垃圾的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |   |
| 服务人员下班后未关闭办公电子设备电源或未锁存重要办公用品，发现一次扣2分/人，扣完为止。 | 4 |   |
| 发生纳税投诉，且查证属实的，发生一次扣1分/人。情节严重，影响采购人荣誉及形象的，发生一次扣2分/人，扣分无下限。 | 2 |   |
| 服务满意度测评情况（5分） | 采购人根据中标人的服务情况进行综合评价，满分5分。 | 5 |   |
|  特别加分项目（30分） | 主动征求纳税人意见，改进服务，并向采购人提出合理化建议，收到良好效果的，采购人每采纳一条加3分。 | 6 |   |
| 受到纳税人缴费人的表扬，通报表扬加2分（形式包括但不限于表扬信、锦旗、电话表扬、通报表扬、联系值班领导当面表扬等）。 | 8 |   |
| 在开展项目服务的同时，当月完成辅助服务项目规定范围以外的突击性或临时性工作，完成较好的，每次加2分。 | 6 |   |
| 在服务工作中业务熟练、态度热情、服务规范，受到县处级以上相关主管部门通报表扬、市级主流媒体正面宣传报道的，每次加5分。 | 10 |   |
|    特别减分项目（30分） | 中标人需按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费,未按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费的，每次扣10分。 | 10 |   |
| 中标人按月度向采购人提供服务费用支出情况，未按补充协议规定落实按月度向采购人提供服务费用支出情况的，每次扣5分。 | 10 |   |
| 服务人员有严重违反采购人规章制度、严重失职或同时在两处及以上工作单位任职等情形的，采购人有权要求中标人调换，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣10分/人。 | 10 |   |
| 总得分 | 考核实际得分+特别加分总分-特别减分 |   |
| 考核人签字 |   |

# 8其他要求

## 8.1必备要求

### 8.1.1通用必备要求

（一）本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

（二）本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

（三）本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

## 8.2付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例（%）** |
| 付款 | 中标人按照实际发生金额于每月10日前向采购人提供发票及相关资料，交采购人审核后10个工作日内支付服务费（节假日顺延）。 | 100.0 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

中标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，中标人须与采购人签订保密协议，服务人员在入职前必须与采购人签订保密协议（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。（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）