

采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.1.1 本项目报价系指对不同的服务外包单位，每年完成服务外包工作的费用价格。投标人须提供分项单价。本项目为一次性包死价格，投标人报价包括工资、工装等所有费用，招标人不再另行支付其他任何费用。投标人充分考虑人员工资标准上浮等因素，服务期内不得更改。

1.1.2 本项目的预算金额：非执法类辅助性纳税服务人均费用约为 7600 元/月，第一包 68 人，第二包 43 人，共 111 人。

1.2 本项目投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

1.4 根据财政部等三部门《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》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

★ 2.1 外包工作项目

服务公司应承担的非执法性纳税服务工作有：

办税引导、咨询服务、自助服务等工作；

非执法性的办税服务事项的受理或办理；

业务档案资料的整理；

其他有关服务事项。

★2.2 外包工作量计算

中标人应保证，人员具体工资达到地方相关指导标准，试行绩效工资制，促进形成激励机制，具体内容在合同中约定。

投保基数应不低于青岛市规定的最低投保基数。

2.3 服务公司派出的服务人员能力需求

★（1）拥护中国共产党，热爱社会主义，遵纪守法，品行端正，政治思想觉悟高；

（2）具有较强的责任意识和全局观念，团结同志，热爱集体；

- (3) 热爱学习，具有较强的自学能力；
- (4) 普通话标准，团队意识强，具有一定的沟通能力和心理承压能力；
- (5) 具有保密意识，能严格遵守保密协议；
- (6) 学历应达到大专以上，掌握相应的税收、会计、相关法律知识，经济、财会、税收类专业毕业或具有税收、会计类专业证书者优先录用；
- (7) 计算机操作熟练且汉字输入速度应达到 200 字/3 分钟以上；
- (8) 身体健康、品貌端正、听力正常，原则上年龄 35 周岁以下（年龄计算截止 2024 年 12 月 31 日），已经从事青岛市税务局服务外包工作一年以上的，可适当放宽年龄限制；
- (9) 矫正视力达到 1.0 以上；
- (10) 服务人员需参加统一组织的能力测试，合格后方可从事服务工作。

★2.4 服务管理方案

(1) 服务公司应结合实际情况，制定本项目的管理制度并备案，确保所提供服务人员了解并遵守上述制度；并向服务人员申明：服务公司是唯一的用人单位，服务公司与其安排在税务机关办税服务厅从事外包工作的人员所发生的任何纠纷与税务机关无关。

(2) 服务公司应该配备管理人员，并且具有较高的素质：人际关系能力优秀，善于协调和利用各种资源，有丰富的人力资源管理经验，能够有效控制人员流动，并适时根据人员流动情况进行储备人员的培训等入职前准备工作；完成对服务人员的工作态度、工作效率、工作质量等的考核工作；能正确处理员工与企业之间的劳动关系，负责解决服务人员与服务公司发生的劳动纠纷。

(3) 服务公司的服务规范应符合税务机关的相关管理规定，主要是指服务项目的操作要符合业务规程、保密规定及安全规定等。

(4) 服务公司应根据外包项目的规范要求制定绩效考核制度，确保外包项目的工作质量；应根据劳动法规定缴纳四险一金，投保基数应不低于青岛市规定的最低投保基数，并确保工资每月按时足额发放到位。

(5) 外包实施过程中，服务公司的服务全过程应接受税务机关的监督和检查。

(6) 服务人员实行属地化管理，税务机关不提供交通工具。服务公司应根据税务机关办安排，配备现场管理人员及工作人员。

★2.5 培训与考核要求

(1) 服务公司应具备培训相应的能力，负责对服务人员入入职前税收基础知识、礼仪知识和话务技巧培训。服务公司派出的服务人员必须符合税务机关的基本要求。

(2) 税务机关协助服务公司对派出的合格服务人员进行服务业务、服务技能等内容的培训。

(3) 服务公司对派出的服务人员要加强管理，并按照相关规定进行考核。

★2.6 签订外包合同要求

(1) 外包合同要明确双方的权力和义务。

(2) 本项目签订合同或结算服务费用时，人均工资不变，人数据实结算。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

| 序号 | 技术指标 | 允许偏离范围或者幅度 | 备注 |
|-------|------|------------|----|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| | | | |
| | | | |

3. 商务条件

★3.1 服务期限

自合同签订之日起一年

★3.2 服务地点

采购人指定的地点

★3.3 付款方式

采购人根据成交供应商的服务质量考核，按月支付服务费用。(实际以财政拨款时间为准)

★3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

★3.5 服务保障

中标人应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购的产品。投标人所投产品必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品认证证书原件的电子文档。