



## 投标人资格审查统计表


 投标人名称 (公章) 山东鲁东人力资源有限公司  
 项目编号: 2023-FGQ11D-065/XGTQTCG-2023-003

序号	名称	内容	检验结果
1	营业执照原件扫描件;	是否提供: 是	✓
2	人力资源管理机构核准颁发的《人力资源服务许可证》和《劳务派遣经营许可证》原件扫描件	是否提供: 是	✓
3	财务状况报告。是指提供本单位 2020 年或 2021 年经审计的财务报告或财务报表或基本户银行资信证明 (原件扫描件)【中小企业可提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函, 成立不足一年的新公司可提供相关证明材料】;	是否提供: 是	✓
4	近半年内不少于一个月依法缴纳税收的证明 (以发布公告时间往前推算半年)。是指提供本单位的纳税证明, 为税务部门或银行出具的完 (交、缴) 税 (款) 凭证或证明材料 (原件扫描件)【依法免税的投标人, 应提供相应文件证明其依法免税】;	是否提供: 是	✓
5	近半年内不少于一个月依法缴纳社会保障资金的证明。指政府社会保障资金征收部门出具的单位职工社会保险缴费清单 (或专用收据) 或银行、税务部门代收的相关社保凭证;	是否提供: 是	✓
6	法定代表人的授权委托书及授权代表的身份证扫描件; 若法定代表人参加, 仅提供法定代表人身份证明及身份证扫描件; (格式见附件)	是否提供: 是	✓
7	参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明【格式见附件《无违规违法声明》及《信用记录和函》】;	是否提供: 是	✓
8	具备履行合同所必需的专业技术能力的证明材料。是指提供主要生产设备、检验设备表和主要技术、管理、服务人员数量表。格式见附件《履行合同的技术能力证明表》。	是否提供: 是	✓
9	中小企业声明函		
<b>是否审查合格</b>		<b>是</b>	<b>否</b>
对核验结果有关人员签字	核验人签字: 		

注: (1) 本表应上传至系统电子投标文件【投标人有关证件统计表】中。(2) 未按招标文件要求上传原件扫描件至诚信库的, 不作为评审依据。具体上传要求详见招标文件要求。(3) 本表如与资格审查不一致, 以资格审查为准。

## 投标人有关证件得分统计表

投标人名称 (公章): 山东鲁东人力资源有限公司  
 项目编号: GC2022-FG01CD-065/XGTQTCG-2023-003


1、业绩: 投标人提供自2020年1月1日以来 (以合同签订日期为准) 投标人承担的同类项目业绩, 每提供一个得2分, 本项最多得6分。

注: ①以上业绩以投标人提供的电子标书所列业绩的合同原件扫描件、中标通知书原件扫描件为准, 否则不予计分。

②业绩以合同签订时间为准, 若合同中未注明签订时间不予计分。

序号	项目名称	合同签订时间	提供材料是否符合文件要求	得分
1	山东高速集团有限公司聊城分公司2021年度工勤服务业务外包合同	2021.8.27	是	2'
2	聊城经济技术开发区市场监管部2021-2022年部分政务外包服务项目	2021.10.15	是	5'
3	2021年莘县动物防疫服务项目	2021.12.17	是	
4	山东高速智慧城市服务有限公司聊城地区部分收费站工勤服务业务外包合同	2022.8.1	是	3'
5	聊城农村商业银行股份有限公司劳务服务项目	2022.5.30	是	2
6	聊城经济技术开发区全国文明城市创建第三方服务项目	2022.3.28	是	2
7	社科普及工作购买服务合同	2022.6.8	是	
8	东昌府区市场监管局文明城市创建志愿服务采购项目	2022.8.30	是	
9	山东临清农村商业银行股份有限公司综合岗位业务外包项目服务协议	2023.1.6	是	
10	山东阳谷农村商业银行股份有限公司劳务派遣协议	2022.8.5	是	
11	山东高唐农村商业银行股份有限公司劳务服务项目	2023.3.1	是	
12	莘县农业农村局特聘动物防疫专员项目	2023.1.6	是	
13	聊城经济技术开发区市场监督管理局2022年11月-2023年4月食品安全及疫情防控日常监督辅助服务项目	2022.11.3	是	
14	聊城经济技术开发区行政审批服务部综合窗口一窗通办及帮办代办服务项目	2023.8.8	是	
15	聊城市12345市民热线受理中心12345平台服务外包项目	2023.8.21	是	

2、投标人提供信息安全服务企业资质证书，一级得3分，二级得2分，三级得1分，最高得3分。  
注：以证书持有人须将原件扫描件上传至投标文件相应模块。


	证书名称 信息安全服务企业资质证书	提供材料是否符合 文件要求 是	得分 3
---	----------------------	-----------------------	---------

3、供应商提供3A认证证书的得1分，最高的1分。

序号	证书名称 企业信用等级、质量服务诚信企业3A认证证书	提供材料是否符合 文件要求 是	得分 1
----	-------------------------------	-----------------------	---------

合计得分 **10分**

对核验结果有关人员签字

核验人签字: 

说明：(1) 只填写符合招标文件和评标办法要求的有效业绩、证书情况，未填写在此表中的业绩、证书不予计分。(2) 本表中涉及的内容如果一项都没有，也要将此表上传至系统电子投标文件中。如不提供本表评标委员会将不再对表中涉及内容进行评审，表中涉及内容按 0 分计。如某项内容填写不完整，评标委员会将不再对该项进行评审，按 0 分计。(3) 未按招标文件要求上传原件扫描件至诚信库的或电子投标文件中未附链接的，不作为评审依据。具体上传要求详见招标文件要求。(4) 此表内容如与评标办法不一致，以评标办法内容为准。

# 国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目

## 评审报告

### 一、项目基本情况

国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目项目采取公开招标方式采购（项目编号：）。根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，疆海工程项目管理有限公司（单位名称）于2023年10月17日采取以下第1方式发布了招标公告，共有4家投标人获取了招标文件。

- 1、通过在聊城市公共资源交易网平台上发布公告。
- 2、从省级以上财政部门建立的投标人库中随机抽取。
- 3、采购人和评审专家分别书面推荐的方式邀请。

获取招标文件的投标人名单如下：

山东鑫睿人力资源管理有限公司

山东网易人才发展有限公司

山东鲁东人力资源有限公司

山东新众源人力资源有限公司

### 二、评审委员会组成情况

评审委员会由4位政府采购评审专家和1位采购人代表共5人组成。政府采购评审专家是在聊城市公共资源专家库中抽取。评审委员会具体名单如下：

姓名	单位	专家来源	备注
陈雪燕	济南华辰房地产有限公司	专家库	
刘强	山东省省直机关房产服务中心	专家库	
杨致东	山东省钢铁集团有限公司	专家库	
朱成学	济南正大建设项目管理有限公司	专家库	
衣书勇	国家税务总局高唐县税务局	采购人授权	采购人代表

说明：专家来源包括抽取和自行选定。

### 三、投标文件开启日期和地点

根据公开招标文件标明的时间和地点，2023年11月07日9时30分在聊城市公共资源交易系统中提交了投标文件，共3家投标人按要求递交的投标文件，参加了1个包次的采购，投标人名单如下：

1、山东鑫睿人力资源管理有限公司

2、山东网易人才发展有限公司

3、山东鲁东人力资源有限公司

#### 四、评审情况记录和说明

##### (一) 资格审查情况

经审查，各投标人均资格审查均合格，进入下一步评审。

##### (二) 投标文件评审情况

根据招标文件相关规定，公开招标小组对各资格检查合格的投标文件进行了评审，评审情况如下：

经评审，所有资格检查合格和符合性审查合格的投标人投标文件均为有效文件，进入下一步评审。

##### (三) 评审情况

技术、服务、合同草案变动情况

经评审，有效投标人的技术、服务等均符合采购文件要求，无合同草案等变动情况。

##### (四) 投标报价情况

序号	投标人名称	投标报价(元)
1	山东鲁东人力资源有限公司	1879356.00
2	山东网易人才发展有限公司	1887840.00
3	山东鑫睿人力资源管理有限公司	1888200.00

##### (五) 其他需要说明的情况

无。

#### 五、评审结果

经综合比较与评价，各包投标人的总得分及排序见《评审总得分表》。

投标人名称	山东鲁东人力资源有限公司	山东网易人才发展有限公司	山东鑫睿人力资源管理有限公司
投标报价(元)	1879356.00	1887840.00	1888200.00
价格得分	30	29.87	29.86

其他因素得分(平均分)	62.80	46.40	45.00
总得分	92.80	76.27	74.86
排序	1	2	3

#### 六、成交建议

根据评审结果，评审委员会推荐：山东鲁东人力资源有限公司投标人为第一成交候选人，成交金额为1879356.00元，山东网易人才发展有限公司投标人为第二成交候选人，成交金额为1887840.00元，山东鑫睿人力资源管理有限公司投标人为第三成交候选人，成交金额1888200.00元。

以上成交结果，报 国家税务总局高唐县税务局 (采购人) 确认。

#### 七、评审委员会成员异议情况说明

异议情况及理由：无异议情况。

异议成员签名：无。

八、评审委员会成员签名：

刘裕 朱名 陈磊  
陈磊 陈磊

2023年11月07日

# 山东省政府采购评审劳务报酬支付表

填表时间：2023年11月07日

项目编号	GG2023-FG01CD-065、 XGTQTCG-2023-003	项目名称	国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目	分包数量	1个				
采购人	国家税务总局高唐县税务局		采购代理机构	疆海工程项目管理有限公司					
预算金额	189万元/年	中标成交金额	187.9356万元	评审地点	高唐县政府采购中心六楼第一开标室				
评审时间	2023年11月07日9时00分至2023年11月07日11时00分								
评审专家姓名及身份证号	开户银行及账号	评审劳务报酬(元)	误工补偿(元)	住宿费(元)	城市间交通费(元)	扣减(元)	支付金额	评审专家确认签字	备注
朱成学	[REDACTED]	400			567			[Signature]	
杨珍	[REDACTED]	400			330			[Signature]	
陈尚燕	[REDACTED]	400			228			[Signature]	
刘强	[REDACTED]	400			315			[Signature]	
合计								总计	3040元
采购人代表:	王福刚	采购代理机构项目负责人:	郭雪	采购代理机构(加盖外章):					



## 开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局高唐县税务局 办税服务厅服务外包项目	项目编号	GG2023-FG01CD-065 /XGTQTCG-2023-003
1	报价	大写：人民币 壹佰捌拾柒万玖仟叁佰伍拾陆 元 小写：¥ 1879356 元		
2	服务期	2年		
3	项目负责人	寇卓文		
4	.....	/		
备注		完全响应招标文件要求		

投标人名称(公章)

法定代表人或其授权代表签字

日期：2023年11月7日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力



山东鲁东人力资源有限公司

寇卓文



## 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 国家税务总局高唐税务局（单位名称）的国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目，属于 服务业 行业；承接企业为 山东鲁东人力资源有限公司（企业名称），从业人员 20 人，营业收入为 3042.541787 万元，资产总额为 360.601267 万元，属于 小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(公章)：山东鲁东人力资源有限公司

日期：2023年11月7日

注：1. 从业人数、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

3. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 监狱企业、小型和微型企业、残疾人福利性单位报价

### 说明表

序号	货物及服务名称	型号/规格	制造厂名称	数量	单价	监狱企业	小型、微型企业、残疾人福利性单位
						合计	合计
1	国家税务总局高唐县税务局办税服务厅服务外包项目	/	/	1	1879356元		1879356元
2							
监狱、小型、微型企业、残疾人福利性单位提供服务报价总计							1879356元

附注：

- 1、填入的内容必须是本企业提供的服务，或代理的其他监狱企业、小型企业、微型企业、残疾人福利性单位生产的产品；
- 2、填写本表的小型 and 微型企业或残疾人福利性单位须同时按附件格式提供“中小企业声明函”或“残疾人福利性单位声明函”；填写本表的监狱企业须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件。代理监狱企业、小型、微型企业、残疾人福利性单位生产产品的，须同时提供授权和该企业的监狱企业、小型企业、微型企业、残疾人福利性单位证明。
- 3、不填报本表，不需提供“中小企业声明函”“残疾人福利性单位声明函”和证明文件，但评审时不对其提供的服务货产品给予评审价折扣。

# 项目采购需求

## 一、项目概述

本项目需购买纳税辅助性服务，服务内容包括：办税引导；远程帮办；税费咨询辅导；非涉密档案资料的整理；其他有关服务事项等。项目人员可根据采购人需要进行岗位调整，采购人按实际到岗人数拨付各项费用。

## 二、实现的功能或者目标，以及落实政府采购政策的要求

### 1. 实现的功能或者目标

(1) 国家税务总局高唐县税务局外包服务共分为办税引导、远程帮办；税费咨询辅导；非涉密档案资料的整理；其他有关服务事项等。项目人员可根据采购人需要进行岗位调整，采购人按实际到岗人数拨付各项费用。

(2) 外包的服务内容事项，包括但不限于：

按照《全国税务机关纳税服务规范》及有关规定，负责受理国家税务总局高唐县税务局指定的工作事项，主要包括各项税费征收工作的辅助服务：税费引导服务、税费问题远程帮办、税费咨询辅导、非涉密档案整理协助管理、社保缴费辅助、纳税辅导、数据采集、录入及保存；资料收集及归档；按要求完成交办的其他工作任务。

(3) 中标人承担劳动法规定的责任和服务责任等全部外包服务责任，因未按法律法规支付缴纳服务人员相关费用而引发的劳资纠纷由中标人全权负责。

## 三、项目服务要求

1. 中标人应执行采购人对项目人员的各项工作纪律、廉洁纪律、保密规定等相关管理办法及考核奖惩制度（包括但不限于业务能力、服务态度、满意度），中标人制定的相关管理办法、考核奖惩制度应提前报采购人备案后实施。

2. 中标人按照采购人的要求，负责项目人员的培训、教育、管理、考核等工作，保证其具备完成日常工作的基本素质和能力。中标人应将年度、季度培训方案报采购人备案，确保项目人员每人每年脱产培训不少于 10 个工作日。（各单位可根据自身需求修改）

3. 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，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予以更换。

4. 中标人负责该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. 中标人应采取有力措施确保该项目服务顺利运转，确保各项工作落实到位：

（1）要保证项目人员能严格按采购人要求开展工作，并保证工作的及时性、准确性；

（2）项目人员不得发生弄虚作假行为及责任纠纷；

（3）项目人员须按照规定统一着装，挂牌上岗，文明服务，礼仪规范。

（4）项目人员与中标人发生劳动纠纷的（含工伤事故），所产生的所有的法律责任由中标人承担，由此造成采购人损失的，由中标人承担赔偿责任。

（5）中标人应对人员轮岗机制提前做好处理方案，明确采购人提出需求后项目人员调整到位的时间，做好规范轮岗、离岗交接工作。

6. 中标人须为本项目配备一名专职项目经理（不包含在 30 个项目人员中）。专职项目经理须具备良好沟通能力、执行能力和较强责任心，专门负责配合采购人对该项目人员进行日常管理，包括服务质量、工作秩序、安全管理、日常考勤等事项，保证服务工作有序开展。

7. 中标人应定期对项目人员的工作情况进行监督、记录、考核和通报，对于特殊问题或即发问题要随时向采购人汇报。

8. 中标人应严格执行《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规并依法与项目人员签订合同。中标人应于合同生效之日起实现对该项目的有效接管，并将符合条件的项目人员配备到位，确保工作衔接顺畅、运转有序。项目人员到位经培训上岗后，未经采购人同意，不得进行更换。

9. 中标人须与采购人签订《信息安全保密协议》，作为合同的组成部分（详见附件），同时采取有力措施履行保密承诺。

10. 中标人需制定安全文明执业方案、技能提升方案（包括但不限于提高人员岗位素质、对岗位进行教育、组织技能评比活动等）、出勤率保证措施、预防措施（包括但不限于不遵守办公场所规定、打架、斗殴、盗窃公私财物等事项）、奖惩措施、应急处理方案，建立健全组织机构。并根据现代管理理念及信息化服务要求，结合工作实际，为“非接触式”服务等新型服务模式提出合理化建议及方案。

11. 中标人应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。

12. 中标人应按照采购人要求，每月组织专人对上月的服务质量向服务对象开展电话满意度回访，及时了解前台服务质量，弥补短板。

#### **四、项目人员要求**

1. 具有良好的政治思想素质，品行良好，遵纪守法，诚实守信，严格遵守保密管理制度，无刑事犯罪记录或不良记录；

2. 具有一定的税收业务知识，服从工作安排，服务意识强，有责任感和团队协作精神，具备较强的业务能力、学习能力、语言表达能力、沟通能力和心理承受能力；

3. 身体健康(无重大疾病)，五官端正；

4. 年龄 40 周岁以下，具有专科及以上学历，业务技能特别熟练者可适当放宽。男女不限。

5. 普通话标准、流利、音质清晰，能够熟练操作电脑、常用办公软件、汉字录入速度不低于 50 字/分钟。

#### **四、基本工作规范**

##### **（一）工作内容**

1. 办税引导；引导纳税人排队取号；在力所能及范围内解答纳税人疑问，提供帮助，对职责范围以外的涉税（费）咨询事项提供有效指引；辅导纳税人、缴费人正确填写 涉税表格，

预审纳税人、缴费人的办理资料；引导纳税人到正确场所办理涉税事宜；指导纳税人自助服务操作，维护自助服务设备；管理资料柜；维持办税服务厅秩序；收集、整理纳税人、缴费人的意见、建议。

2 远程帮办：深入推进精细服务，聚焦纳税人实际需求，不断创新纳服举措，持续优化税收营商环境，切实提升纳税人缴费人的满意度和获得感。主要负责处理纳税人通过电子税务局进行的各项业务受理、处理、确认和反馈工作；通过“智能办税一点通”，借助“e 办理”远程服务群，对纳税人、缴费人提供远程“一对一”的帮办服务，在线受理纳税人、缴费人的各项“非接触式”税费业务；负责厅线联动咨询热线、党代表工作室服务专线等电话接听、处理、反馈工作；岗位其他相关工作。

3. 税费咨询辅导岗：通过税费服务集中处理中心，依托征纳互动、智能远程辅导平台，确保咨询业务“问办协同”，为网办业务辅导提供有力支持。组成导税团队，从纳税人、缴费人办税缴费的难点、堵点入手，拓展导税业务范围，优化导税服务。导税团队人员做到用心讲解、有问必答；合理利用导税咨询预审台实现精准导税分流，强化导税区预审、分流、取号作用，节省纳税人办税时间。充分借助信息化技术，大力推广“非接触式”网上缴费服务，依托“微信、支付宝、爱山东”等方式进入“山东税务社保费缴纳”小程序，帮助缴费人录入缴费人信息，系统将会自动保存，选择缴纳险种及年度，即可便捷式缴费，正常企业实现山东省电子税务局办理。广泛尊重和引导居民两险缴费人的缴费习惯，为特需人群开设优先办理绿色通道，实现缴费方式信息化、便捷化。岗位其他相关工作。

4. 非涉密档案整理：负责对纳税人和缴费人在办理业务中形成的非涉密税费档案资料进行收集、整理归档等工作；岗位其他相关工作。

5 其他有关服务事项，协助完成采购人交办的其他服务事项。

（二）基本资格条件：中标人提供所需人员，政治意识强、思想素质高、清正廉洁、勤劳务实、爱岗敬业。依据国家税务总局颁布的《全国税收执法规范》、《全国税收征管规范》、《全国税务机关纳税服务规范》致力于规范化服务。

### （三）中标人提供所需人员管理及薪酬要求

1、中标人应委派符合要求的服务人员到指定的岗位协助完成相关工作。中标人应根据招标人的要求，在合同签订后全面负责被委派到本项目的服务人员的用工管理、劳务纠纷处理及社保办理，处理涉及劳动关系的所有事宜，包括但不限于与服务人员签署劳动合同、办理社会保险手续、办理入职离职手续，建立和管理服务人员人事信息表(包括但不限于服务人员简介、花名册、身份证及学历证复印件、考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况等)，接受并协助招标人对服务人员的信息管理情况的监察、监督。

2、中标人向招标人委派的服务人员须符合招标人提出的要求（也可由招标人进行推荐），由双方共同确定。服务人员的岗位由招标人确定和选取，招标人有最终的决策权。服务人员薪酬满足相关规定的最低工资标准。

3、服务人员有下列情况的，招标人可随时退回，引发的经济损失（或违约责任）由中标人承担：

（1）在试用期间被证明不符合录用条件的；

（2）严重违反招标人规章制度的；

（3）严重失职，给招标人造成重大损害的；

（4）服务人员负责的工作因业务不熟悉或工作态度等原因引起办事企业和群众投诉累计3次以上并经查实的；

（5）服务人员在外兼职，对完成招标人的工作任务造成严重影响，或者经招标人提出，拒不改正的；

（6）因劳动合同法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的；

（7）被依法追究刑事责任的。

### 4、中标人提供所需人员考核要求

（1）接受招标人或用人部门的考核。

（2）遵守招标人或用人部门的纪律规章制度。

## 5、其他相关要求

(1) 招标人定期核对中标人提供服务所配备的人员数量及相关信息，对于未按照招标文件及投标文件要求执行或存在不合理的部分有权下达整改通知书，并要求中标人限期整改，并根据违约情况扣除当期合同款项。

(2) 中标人必须按照劳动合同法的规定合法规范用工，并全部承担被派遣人员涉及工资、养老保险、工伤保险等劳动关系的所有事宜。

(3) 中标人定期及时向招标人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项及其进度，并根据招标人的要求执行项目履约，否则招标人有权无条件终止采购合同。

(4) 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受招标人的监督。

(5) 中标人应对员工进行安全培训，按要求进行安全防护，发生任何人身安全事故，中标人承担全部责任。

## 4.2 服务期限和效率

1、服务期限：自签订合同之日起一年（具体时间以签订合同为准）

2、中标人提供所需人员因病、因事、辞职等原因未能履行工作职责的，中标人应在 10 个工作日内另行安排其他资质不低于采购要求的服务人员供招标人使用，确保招标人日常工作运行。

## 4.3 管理服务人员组成

中标人应根据服务人员人数配备专门的管理人员（至少包括 1 名项目经理），负责服务人员的日常事务，协调处理服务人员与招标人之间的关系，并向招标人提供政策法规方面的咨询，承担人员招聘、劳务管理、风险管理等合同实施过程中应预见和不可预见的所有费用。对涉及服务人员的管理、薪酬、社保、福利以及服务人员与中标人签订的劳动协议等事项所产生的争议、纠纷、赔偿等，由中标人自行承担和负责解决，与招标人无关。如产生劳动争议，经济赔偿和服务人员提出的劳动仲裁、诉讼等事宜由中标人负责处理，招标人不再支付额



外费用。委派人员在服务期间，不经招标人许可不得随意变更，如特殊情况需要调整管理人员的，应提前一个月书面通知，并获得招标人的确认后才能安排调整。

### （三）工作要求

1. 业务精通，熟练掌握工作内容方法和业务技巧。
2. 始终保持良好的服务态度，耐心服务。
3. 实行首问负责制，对本系统内的事项要负责到底，不得推诿。
4. 工作中坚持高标准、严要求，注重细节，提高综合能力，为服务对象提供更为优质、快捷、准确的服务。
5. 岗位适配性高。如办税引导岗位须具备较强应对能力、准确回答问题等。

**备注：以上所有技术或服务要求须完全满足，不允许负偏离，否则视为无效投标。**

**五、服务期限：2年，合同一年一签。**

### 六、履约验收标准

履约完毕后，中标人及时向招标人提出履约验收申请。按照本项目服务合同按月开展服务验收。验收时，应有招标人、中标人等方面代表参加，按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库〔2016〕205号的规定、《税务系统政府采购履约验收管理办法》要求及国家标准、行业要求，针对应验收内容的每一项情况进行验收确认，验收标准执行国家及山东省地方服务质量验收标准，验收结束后出具验收书，列明各项的验收情况及项目总体评价，由验收各方共同签署盖章，履约验收的各项资料存档备查。招标人加强履约验收过程中的工作监督、检查和指导。如验收结果不合格，中标人接受行政处罚、失信行为记入诚信档案等法律后果。中标人针对本项目实施制定的服务方案也将作为验收依据。

序号	服务项目	符合要求	备注
----	------	------	----

1	服务质量	服务质量按照招标文件、投标文件及合同要求，并符合上级部门检查要求和标准，最终达到服务质量合格。	中标人向招标人汇报履约情况。汇报内容为本项目技术、服务、合同条款及其他商务要求。
2	服务进度	按照招标文件、投标文件及合同要求，按时完成工作，按时间节点及时完成，达到检查要求。	/
3	安全标准	符合行业安全要求，保证整个服务外包项目的安全运行。	/
4	服务承诺实现	严格按照招标文件及投标文件，按文件要求兑现承诺，保证服务外包项目顺利实施。	/
5	合同履行时间、地点、方式	按照约定时间、地点和方式正常履行，最终达到甲方服务要求。	/

注：本项目按月进行验收，以上验收内容及要求供参考，具体以实际工作中验收为准。

#### 七、考核方式

对中标人实行绩效考核制，按月评价考核，以考核成绩作为服务费用拨付依据。满分 100 分，90 分以上全额拨付服务费用。每低于 90 分 1 分扣除费用 1%，连续 3 个月低于 90 分与中标人解除合同。

(一) 纳税人、缴费人投诉率, 满分 25 分, 每出现一次有效投诉扣 0.5 分。

(二) 纳税人、缴费人满意度, 满分 25 分, 每出现一次不满意扣 0.5 分。

(三) 劳务人员税费知识储备情况, 满分 25 分, 每月对服务人员进行测试, 按不及格人次进行扣分, 每人次扣 1 分; 同一个人连续 3 次不及格, 中标人必须无条件更换。

(四) 服务人员精神面貌, 满分 25 分, 不定期对服务人员进行检查, 着装不规范、工作时间玩手机等发现一人次扣 0.5 分

## 七、项目预算、服务期限及付款方式

预算金额: 189 万元/年

最高限价 (如有): 189 万元/年

服务期限: 2 年

预计实施时间: 自合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日

付款方式: 按月支付, 考核合格后第二个月完成上一个月的付款, 付款前中标人须向采购人提供发票。

## 八、其他要求

1. 投标文件中必须制定服务项目管理方案、管理制度、服务流程等; 配备的人员要经过礼仪礼貌、行为规范、税收基础知识、税务部门规章制度、业务操作流程的系统培训, 确保符合关于税收业务、岗位技能、特殊岗位要求; 项目人员要按照采购人的工作标准、服务规范、服务质量等做好服务及管理工作。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。

2. 中标人须全面保障项目人员合法权益, 项目人员应发工资建议参考同行业工资水平, 中标人须按照国家规定为项目人员缴纳社会保险费和住房公积金。中标人不得随意扣发截留项目人员工资, 因中标人故意拖延或克扣项目人员工资, 或者拖延、未足额交纳社保费、公积金等, 所造成的一切后果, 由中标人负责。

3. 中标人工作人员在采购人场所上岗工作期间应遵守职业规范和采购人有关规定, 因合同

范围内正常工作、意外和员工个人原因导致的中标人人员的人身损害由中标人负责。 中标人工作人员伤残疾病等费用均由中标人自理。

4. 因中标人原因导致采购人财产损失和人员人身损害的，中标人承担相应责任，并对损失和人身损害进行赔偿。

5. 中标人报价应包含完成本项目所需的成本、劳务、项目人员费用（含服装、培训、餐费、加班、福利、保险、住房公积金等）、管理、维护、质量保证、利润、税金、其他等各种费用，并包括各项费用和价格的涨价风险等，以及合同约定范围内除不可抗力以外的其他一切为本项目所需的全部费用。（各单位可按照自身需求修改）

6. 中标人应按月结算费用，于每月结束后 5 个工作日内根据配备人员日常工作情况出具服务报告等确认单，提供至采购人，经双方确认无误后，中标人开具发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内完成款项的支付。中标人收到采购人款项后，应及时足额发放工资、缴纳社会保险费等。（各单位可按照自身需求修改）

7. 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。

8. 为保证业务连续性，中标人可以优先留用或调剂使用原有项目人员。

9. 中标人应积极配合，做好本项目有效承接、交接工作，并保证服务工作有序开展。