**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局天津市武清区税务局2026年度非执法类辅助性服务项目**

2025年10月

目 录

[1项目概述 4](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 4](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 4](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 4](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 4](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 5](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 5](#_Toc256000006)

[1.3其他要求 6](#_Toc256000007)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 6](#_Toc256000008)

[2投标/响应要求 6](#_Toc256000009)

[2.1对供应商的要求 6](#_Toc256000010)

[2.1.1必备资质 6](#_Toc256000011)

[2.1.2优选资质/优选指标 6](#_Toc256000012)

[2.1.3是否允许联合体 7](#_Toc256000013)

[2.1.4是否专门面向中小企业 7](#_Toc256000014)

[2.1.5其他要求 7](#_Toc256000015)

[2.2技术部分投标/响应内容 7](#_Toc256000016)

[2.2.1技术投标/响应总要求 7](#_Toc256000017)

[2.2.2投标/响应方案要求 7](#_Toc256000018)

[3项目需求 9](#_Toc256000019)

[3.1总体要求 9](#_Toc256000020)

[3.2服务内容和要求 9](#_Toc256000021)

[3.2.1技术和服务客观指标 9](#_Toc256000022)

[4人员要求 10](#_Toc256000023)

[4.1总体要求 10](#_Toc256000024)

[4.2管理团队 10](#_Toc256000025)

[4.2.1项目经理 10](#_Toc256000026)

[组长负责管理人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决工作人员求助问题、各类疑难问题和工单处理，汇总每日工作情况，确保团队整体工作的顺利完成。 10](#_Toc256000027)

[4.3技术团队 10](#_Toc256000028)

[4.4人员具体要求 11](#_Toc256000029)

[4.5优选资质/优选指标 11](#_Toc256000030)

[5管理实施要求 11](#_Toc256000031)

[6风险管控要求 12](#_Toc256000032)

[7履约验收要求 13](#_Toc256000033)

[7.1总体要求 13](#_Toc256000034)

[7.2具体要求 13](#_Toc256000035)

[8其他要求 14](#_Toc256000036)

[8.1必备要求 14](#_Toc256000037)

[8.1.1通用必备要求 14](#_Toc256000038)

[8.2付款安排建议 15](#_Toc256000039)

[8.3其他要求 15](#_Toc256000040)

[8.3.1保密要求 15](#_Toc256000041)

[8.3.2知识转移要求 16](#_Toc256000042)

[8.3.3知识产权要求 16](#_Toc256000043)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

在当今社会，公共服务领域的高效运转离不开各类专业服务的支持。非执法性辅助服务项目，作为其中的重要组成部分，正发挥着日益关键的作用。它就像社会这部庞大机器中的润滑剂，虽不直接参与核心的执法环节，却为整个公共服务体系的顺畅运行提供了不可或缺的助力。从办税服务厅的导税、咨询服务，到政务部门的资料整理、后勤保障，再到公共事务中的信息采集与数据分析等，非执法性辅助服务项目的身影无处不在，为提升公共服务的质量和效率默默贡献力量。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

近年来，税务系统逐渐从“管理型”部门向“服务型”部门转变，需要将更多精力投入到税费政策制定、税源管理、风险防控等核心执法业务上，因此将辅助性、事务性工作购买服务成为必然选择。非执法性辅助服务是税务机关行政行为的组成部分，有助于促进纳税人依法诚信纳税，提高税收征管质量和效率，保护纳税人合法权益。税务机关通过多种方式提供非执法性辅助服务，如以自动语音和人工座席的方式，为纳税人提供纳税咨询、办税指南等服务；通过税务网站，设置纳税咨询、网上办税、涉税公告等功能，方便纳税人获取信息和办理业务。

### 1.2.2采购内容

为提高税收征管质量和效率，保护纳税人缴费人合法权益，国家税务总局天津市武清区税务局拟对非执法类辅助性服务进行政府采购,协助各税源管理所、纳宣等部门做好日常资料传递、信息动态编撰、事务性报表填报、涉税服务需求响应、逾期申报及其他事项统计、纳税人缴费人难点、热点问题收集整理、涉税中介协议采集辅导、业务前置资料完整性审核等辅助性服务。项目服务期限为一年。本项目需要服务人员56人，中标供应商按照国家税务总局天津市武清区税务局要求招聘、培训、管理非执法性辅助服务人员，配合国家税务总局天津市武清区税务局负责对非执法人员的日常管理工作，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

        本项目服务范围包含：协助各税源管理所、纳宣等部门做好日常资料传递、信息动态编撰、事务性报表填报、涉税服务需求响应、逾期申报及其他事项统计、纳税人缴费人难点、热点问题收集整理、涉税中介协议采集辅导、业务前置资料完整性审核等辅助性服务。

#### 1.2.3.2实施时间要求

      自合同规定的服务起始之日起一年

#### 1.2.3.3实施地点要求

        项目实施地点为武清区税务局纳服中心、武清区杨村税务所、武清区大孟庄税务所、武清区大碱厂税务所、武清区南蔡村税务所、武清区河西务税务所、武清区城关税务所、武清区东马圈税务所、武清区石各庄税务所、武清区汊沽港税务所、武清区下朱庄税务所、武清区梅厂税务所、武清区崔黄口税务所、武清区徐官屯税务所、武清区第二税务所等。

## 1.3其他要求

### 1.3.1采购标的需执行的相关标准规范

无

# 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投标人应遵守有关国家法律、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。

#### 2.1.1.2本项目的特定资格要求

    无

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1相关证书

#### 2.1.2.2成功案例

1.投标人提供2023年11月以来（以合同签订日期为准）独立承担的与本项目相类似且已完成的案例。

2.已完成的合同，提供加盖合同甲方单位公章的成功履行合同的相关证明材料原件扫描件，合同正在实施的，提供加盖合同甲方单位公章的合同履行情况良好的相关证明材料原件扫描件。

### 2.1.3是否允许联合体

否

### 2.1.4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

### 2.1.5其他要求

无

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

1.投标人应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2.本项目不接受联合体参与投标。

3.本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。

4.本项目不组织踏勘现场。

### 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★必备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。

投标人要根据采购人的要求，按照服务内容的整体设想和规程策划，对员工出勤率、工作作风、工作质量、服务质量等内容制订考核标准，并承诺保证目标的实现程度。根据采购人的采购内容，制定相关人员、岗位配置方案；针对本项目特点的专业化管理方案；对项目重点、难点的理解；进驻和接管方案；应急预案；人员保密管理方案；人员稳定性方案；价格测算方案，若作为评审因素，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

 1.人员、岗位配置方案，至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案。

2.针对本项目特点的专业化管理方案，至少包含针对本项目的人员管理、人员培训等方案。

3.对项目重点、难点的理解，至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案。

4.进驻和接管方案，至少包含中标后如何及时配齐所需人员，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，与前任公司交接措施，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

5.应急管理方案，至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。

6.人员保密管理方案，至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、泄密惩罚办法。

7.人员稳定性方案，至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施。

8.价格测算方案，价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

按照采购方需求提供非执法类辅助性服务，服务范围为天津市武清区税务局。

## 3.2服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

### 3.2.1技术和服务客观指标

#### 3.2.1.1服务1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标种类** | **指标名称** | **指标内容** | **重要性** | **是否需要证明材料** |
| 1 | 服务内容 | 日常文件传递 | 协助14个税源管理所、纳宣等部门做好日常文件传递等辅助性工作，包含但不限于在上述办公地点之间进行工作通知、业务资料等非涉密文件的接收、分类、编码、传递与归档工作。确保文件流转渠道畅通、及时准确、编排有序，杜绝积压、延误和错漏。严格遵守保密纪律，严禁泄露、擅自对外发布或者讨论文件内容。确保文件材料完好、整洁，严禁涂改、圈划、污损、撤换、抽取或擅自增添任何内容。 考核标准：文件分类、编码、传递准确率须达到100%，归档材料完整有序。常规文件确保在1个工作日内完成流转，紧急文件即收即转。 | ★ | 否 |
| 2 | 服务内容 | 非涉密工作报表的填写与报送 | 协助14个税源管理所、纳宣等部门做好各类常规性、事务性非涉密工作报表的填写与报送，确保数据来源可靠、填报及时、内容准确、格式规范。参与撰写部门工作动态、信息简报等材料，确保选题紧扣工作重点，内容精炼、数据准确、文字流畅、报送及时。 考核标准：填报的各类报表及编撰的信息动态，数据准确率须达到100%，关键信息零错误。确保报表填报、信息报送、数据统计等任务，在规定时限内完成。 | ★ | 否 |
| 3 | 服务内容 | 做好逾期申报催报催缴 | 协助14个税源管理所做好逾期申报催报催缴及其他事项等的数据统计、初步整理及汇报上报税管员。解答纳税人、缴费人关于税费业务办理的常见咨询，提供清晰、准确的指引和帮助。接收、记录、归集纳税人、缴费人的各类业务咨询，并按照既定流程及时整理、反馈与移交。协助开展纳税人满意度调查工作，包括前期准备、通知发放、问卷回收与数据整理等辅助性任务。 考核标准：对纳税人、缴费人的咨询解答应该准确、规范。纳税人、缴费人的业务咨询应在接收后1个工作日内完成归集与上报税管员。在与纳税人、缴费人沟通过程中，确保符合纳税服务规范相关要求。在满意度调查等跨部门协作中，积极主动，配合度高。严格遵守文件管理、信息报送等各项工作流程与规范，严格履行保密义务，严禁发生失密、泄密事件。 |  | 否 |
| 4 | 应急服务 | 应急处理机制 | 中标方必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证服务正常开展。 | ★ | 否 |
| 5 | 人员 | 人员保密要求 | 1.中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。 2.中标方录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对陌生人员或社会媒体询问采购方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，采购方有权向中标方追究法律责任。中标方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。 | ★ | 否 |
| 6 | 人员 | 人员稳定性要求 | 在服务期间，未经采购方同意，中标方不得随意更换服务人员。服务人员因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致服务人员不足时，需在三天内补充，在同一办公地点，同时缺席人数不能超过1人，中标方在3天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，同月内不得超过两次，否则视为中标方违约，采购方有权终止合同。如采购方因服务内容变化造成服务人员减少，应提前1个月通知中标供应商，并按照实际工作人员支付相关费用。 | ★ | 否 |
| 7 | 人员 | 社保及相关证书 | 投标人提供拟投入人员的大专（或以上）毕业证书扫描和近三个月社保证明扫描件，原则上不少于28人。 |  |  |
| 8 | 费用 | 费用分割 | 1.投入的服务人员统一着装上岗，服装费由中标供应商承担； 2.服务所需的办公设备、文具等用品由采购人提供； 3.服务人员住宿自行解决。 4.服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，费用自理。 |  |  |
| 9 | 进驻 | 进驻和接管要求 | 签订合同之日起7日内服务人员进场（特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求中标方以科学严谨的态度制定完善的进驻、接管方案，确保按时顺利交接，平稳过渡。中标方需承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录。 |  |  |

# 4人员要求

## 4.1总体要求

一是提供丰富的行业经验和专业的服务团队，能够更好地理解和掌握税务相关知识；二是需要具有完善的质量管理体系和服务标准，能够确保服务的稳定性和可靠性；三是需按照采购方要求培训、管理工作人员，配合区局完成各项服务内容，完善服务规范，落实绩效管理相关要求。为本项目提供非执法服务人员56人，指定其中1人为组长。

## 4.2管理团队

### 4.2.1项目经理

## 组长负责管理人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决工作人员求助问题、各类疑难问题和工单处理，汇总每日工作情况，确保团队整体工作的顺利完成。

## 4.3技术团队

其他工作人员负责协助各税源管理所、纳宣等部门做好日常资料传递、信息动态编 撰、事务性报表 填报、涉税服务需求响应、逾期申报及其他事项统计、纳税人缴费人难点、热点问题收集整理、涉税中介协议采集辅导、业务前置资料完整性审核等辅助性服务。

## 4.4人员具体要求

中标人提供的服务人员需要符合以下条件：

1.遵纪守法，具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，家庭成员以及近亲属无服刑。

2.身体健康，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神。

3.接受采购方的工作安排和培训安排。

4.符合采购方要求及日常管理工作规范。

## 4.5优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

1.中标方应提供所有服务人员的个人档案资料，经采购方确认后方可参与服务工作。

2.中标方需按照采购方要求，根据采购方需求适时组织培训提升服务质量，不断规范人员服务行为，提升人员服务水平。

3.中标方需确保所提供非执法类服务的工作时长，工作期间不得擅离职守，注重仪容仪表、工作态度，保证为纳税人提供准确、快捷的纳税服务。

4.中标方需确保提供非执法类服务过程中遵守采购方各项廉洁纪律，做到认真履行工作职责，谨言慎行，坚决不做损害纳税人利益和损害税务机关形象的事情。

5.如因中标方引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，采购方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由中标方承担，采购方不承担所产生的任何费用。

6.如采购方对中标方提供的人员出现3次不服从管理、违反采购方制定的相关规章制度，采购方可以要求更换，中标方必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

7.服务期内，采购方按季度对中标方的工作质量、履约情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则采购方上报监管部门终止服务合同。

8.服务人员的工作由采购方进行分配、管理，对服务人员的奖惩、撤换或辞退等须经采购方同意认可。

9.合同期内，如发生政策变化等特殊情况时，采购方可按实际工作需求适时减少服务人员数量，人员数量需求减少时，应提前一个月通知中标方。合同结算金额以实际发生金额为准。

# 6风险管控要求

1.中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

2.服务期内发生各种事故：包括安全、交通、防火和劳资纠纷等事件均由中标方承担相应责任，在实际工作中可能与群众产生的法律纠纷，由中标方承担责任，采购方不承担任何责任。

# 7履约验收要求

## 7.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 按月验收 | 标供应商应依据合同约定按时按质提供服务，每季度服务期满后，采购人进行服务质量验收。 |

## 7.2具体要求

1.未经采购方同意，中标方不得将承包项目发包，否则，视为中标方违约，采购方有权解除服务合同。

2.在服务期间，未经采购方同意，中标方不得随意更换服务人员。服务人员因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致服务人员不足时，需在三天内补充，同一办公地点同时缺席人数不能超过1人，中标方在3天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，同月内不得超过二次，否则视为中标方违约，采购方有权终止合同。因服务人员未能及时补充而引起采购方造成经济损失的，由中标方承担并赔偿损失。

3.由于中标方工作失误的原因，造成与提供服务人员的经济损失，所产生的损失及后果由中标方承担。因中标方服务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标方严重违约，采购方有权终止合同，责令中标方赔偿损失，并依法追究其责任。

4.若中标方在1年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标方违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费，并中止合同。

（1）不按时足额发放服务人员工资，导致服务出现质量问题。

（2）服务人员因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致服务人员不足（同一地点不能同时超过1人），中标方未能在3天内及时补齐符合项目要求的服务人员，或每月缺员超过2人次。

（3）没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

（4）完成服务达标量低于80%的。

# 8其他要求

## 8.1必备要求

### 8.1.1通用必备要求

1.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。

2.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。

3.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(%)** |
| 第1次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第2次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第3次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第4次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第5次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第6次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第7次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第8次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第9次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第10次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第11次付款 | 项目验收合格 | 8.3 |
| 第12次付款 | 项目验收合格 | 8.7 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

1.所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2.成交供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对陌生人员或社会媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

### 8.3.2知识转移要求

     无

### 8.3.3知识产权要求

无