

用户需求书

一、供应商资格

- （一）供应商具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；
- （二）供应商需具备提供服务的相应资质。

二、采购项目概况及用户要求

- （一）本项目为《海口市国家税务局政府购买劳动服务项目》聘请专业服务公司提供服务。
- （二）投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。
- （三）服务期限为1年。

三、项目服务内容

中标方负责管理派驻人员和协助采购人的日常管理服务工作。

四、项目服务要求

（一）派驻人员条件

1. 身体健康、五官端正、品行优良、遵纪守法、无违法犯罪记录；
2. 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，工作细致，承受工作压力，有良好的沟通能力和团队合作精神。
3. 除完成本职工作外，还应遵守单位各项规章制度及保密要求。
4. 符合用人单位日常管理制度及工作规范。
5. 协税服务岗、12345岗要求全日制大学专科以上学历；
6. 协税服务岗专业不限，财经、税收、会计及计算机等专业优先；
7. 协税服务岗120人：身高：男168cm（含）以上，女155cm（含）以上；年龄35周岁以下；具备较好的语言表达能力及沟通能力、较高的礼仪修养、具有较强的服务意识。
8. 资料员岗26人：工作责任心强，能熟练操作电脑，遵守单位各项规章制度及保密要求。
9. 司机岗7人：身体健康，需持驾驶证。
10. 12345岗2人：普通话标准，有较好的沟通与表达能力，责任心强，能吃苦耐劳，能接受24小时轮班制。
11. 中标人应依法为派驻人员办理社会保险（养老、工伤、失业）及基本医疗保险。
12. 体检费：中标人须安排拟录用的派驻人员进行体检，体检费由个人自理。

13. 采购人有权对派驻人员进行岗位调整,对不能胜任或不符合业务要求的派驻人员进行更换。

(二) 投标人的报价应包括: 派驻员工的工资福利、社会保险(五险)、国家和地方政策规定的一切相关的费用; 意外保险费、税费、管理费的一切相关的费用。如果投标人在中标并签署合同后,或在管理期限内出现的任何遗漏,均由中标人负责,投标人应充分了解本项目的实际及任何其它足以影响投标报价的情况,充分考虑到投标报价的风险。

(三) 采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下的调配权。

(四) 投标人应确保在工作日期间 24 小时内响应采购人及派驻人员任何事件的处理,不影响采购人的正常运作。

(五) 中标单位须负责派驻人员的人事、劳资、社会保险、计生等人事劳资管理工作,并提供为派驻人员办理劳动用工手续、结算发放工资、发放经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案等方面的管理服务;教育派驻人员服从采购单位的规章制度要求和工作安排;按照采购单位的要求,及时更换不能胜任派驻人员;负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷;落实采购单位根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

(六) 中标单位全体派驻人员的社会保险(五险)必须在本地购买,中标单位负责办理社会保险和工伤保险的理赔手续和发放保险补助金。

(七) 服务责任: 因派驻人员工作失职或故意行为或违法犯罪行为造成采购单位经济损失的,由派驻人员依法承担直接赔偿责任,中标单位应予以协助采购单位索赔;因中标单位自身原因所引发的一切纠纷,由中标单位负完全责任;因中标单位自身原因导致纠纷扩大或未能减小采购单位相关损失的,由中标单位承担相应责任;派驻人员若发生人身意外或其他纠纷,由中标单位负责处理。如中标单位挪用派驻人员工资和其他福利、社会保险费用,除承担由此引发的一切法律责任外,采购单位有权中止服务合同。

(八) 中标单位须落实文明管理服务的措施,提供文明优质的服务。

五、项目其他要求

(一) 采购人将对中标单位的运营及用工状况进行不定期抽查,监督中标单

位合法经营、合法用工，如出现违法行为的，采购人有权向相关部门反映具体情况。出现重大违法行为的，采购人将依法终止本合同，造成经济损失的，由中标单位承担违约和赔偿责任。

（二）采购人将对派驻人员进行业绩考核（季度考核和年度考核），考评等次须在合格以上。如达不到相应标准，将根据具体情况要求中标单位限期调整和替换相应派驻人员或实施一定的经济处罚。

（三）采购人将定期对本项目服务进行全面综合考核，如达不到服务相应要求和服务考核标准要求，则可终止本合同，由中标单位承担违约和赔偿责任。

（四）中标单位必须承诺按照与采购单位约定的岗位工资标准按时、足额支付派驻人员工资并缴纳社会保险等。否则，采购单位有权从中标单位的管理服务费中扣除相应的金额，扣除不足，采购单位将通过法律途径进行追索。

（五）中标单位应制定管理制度，履行服务责任，派驻、调换派驻人员须得到采购单位的同意。因中标单位自身原因引发管理或劳资纠纷的，由中标单位承担由此引发的全部责任。

六、分项报价要求

（一）本项目的控制金额是人民币 982.26 万元/年（含税），投标人的报价不得高于招标控制金额。

（二）投标报价应分为人员费用部分、管理服务费用部分 2 个部分，合计不得超过控制金额。

（三）管理服务费用部价报价要求：

管理服务费用部分应不超过投标总价的 3%，该内容也将作为投标报价的合理性评分时考虑的重点因素。

4. 报价注意事项：

（一）不得在人员费用部分、管理服务费用部分 2 个部分之外另列分项报价；

（二）管理服务费用（含税）部分不得超过投标总价的 3 %；

（三）必须按照国家规定的税率来计算税金。