

## 技术、商务及其他要求

### 一、项目概况

为继续纵深推进“放管服”改革，按照《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）文件精神，国家税务总局西昌市税务局拟通过向第三方单位购买服务的方式来进一步提升国家税务总局西昌市税务局办税大厅工作效率和服务水平。为西昌市广大纳税人提供相关涉税业务大厅驻点咨询指导服务，提升纳税人的办税效率和满意度。

### ★二、服务内容及要求

#### 1. 服务内容

（一）导税咨询辅导；

（二）电话和征纳互动平台辅导；

（三）自主填单辅导；

（四）自助服务区辅导，包括但不限于：1、ITS 自然人扣缴客户端辅导；2、四川省电子税务局操作辅导；3、单位社保费自助缴纳辅导；4、数电发票、金税盘、税控盘、税务 ukey 等操作辅导；5、新电子税务局操作辅导；6、其他纳税人端涉税辅导。

#### 2. 服务内容具体构成

##### （一）办税大厅导税岗

序号	项目	内容	服务对象	服务时间	方式
1	E 区电子税区域	业务办理指导、业务分流	来访纳税人	办税大厅工作时间	驻点

(二) ITS 自然人扣缴客户端系统 (纳税人端)

序号	项目	内容	服务对象	服务时间	服务方式
1	日常操作咨询	纳税人日常操作的咨询, 以及指导工作, 包括申报、更正等操作	所有涉税业务办理人员	办税大厅工作时间	现场咨询、线上咨询、电话咨询、远程解决
2	汇算清缴辅导咨询	纳税人个人所得税汇算清缴咨询			

(三) 四川省电子税务局

序号	项目	内容	服务对象	服务时间	服务方式
1	系统相关操作	电子税务局操作咨询	所有涉税业务办理人员	办税大厅工作时间	现场咨询、线上咨询、电话咨询、远程解决

(四) 单位社保费管理客户端 (纳税人端)

序号	项目	内容	服务对象	服务时间	服务方式
1	系统相关操作	单位社保费管理客户端操作咨询	所有涉税业务办理人员	办税大厅工作时间	现场咨询、线上咨询、电话咨询、远程解决

(五) 税务 ukey 开票客户端 (纳税人端)

序号	项目	内容	服务对象	服务时间	服务方式
1	税务 ukey 开票系统相关操作	纳税人税务 ukey 开票客户端操作咨询、辅导	所有涉及税务 ukey 开票客户端的纳税人	办税大厅工作时间	现场咨询、线上咨询、电话咨询、远程解决

### 3. 服务质量保证

(一) 服务要求及具体实施

远程及上门服务: 针对现场咨询不能解决的问题, 由驻点工程师将该任务转为远程服务单, 在当日内与纳税人取得联系, 在取得纳税人允许的前提下, 通过投标人云平台一键求助、QQ 远程等远程控制方式为纳税人解决故障问题。对

于远程技术支持服务不能解决的问题。由远程服务工程师转为上门服务端，投标人安排上门服务工程现场处理。

（二）服务监督

（1）外部监督：包括不限于政府、税务机关（12366）、第三方机构所受理、调查的涉及投标人的服务质量问题。

（2）内部监督：投标人安排人员每月固定按照一定比例抽取已提供服务的纳税人明细开展服务质量回访工作。纳税人也可通过拨打西昌市税务局热线电话进行问题反馈和投诉。

（3）对于发现的服务质量问题积极进行处理（不超过 2 个工作日），对问题责任人进行相应处理（降薪或待岗、开除）并反馈主管税务机关，每月形成服务工作总结报办税大厅分管领导。

（4）服务考核：严格按照采购人统一考核管理执行，详见附件：《办税服务厅驻点服务考核规定》。

（三）服务保障

提供 7×24 小时热线服务以及 7×8 小时上门服务，能够满足纳税人日常涉税业务咨询需求，保障问题的及时处理。

1.1.1 4、服务团队

岗位	人员配备	职责	办公地址
驻点服务负责人	1 人	协调资源，统筹处理办税大厅驻点工作	西昌税务局办税大厅
驻点服务工程师	10 人	处理办税大厅在服务期内纳税人资料预审、办税业务分流及日常问题解答	

4、其他服务要求

（一）驻点人员对工作中接触到的纳税人信息及税务局后台数据严格保密并签署保密协议，未经授权不得向任何第三方泄露，否则承担相应法律责任。

（二）驻点人员严格按本方案约定，向纳税人提供及时、优质服务，不得以任何理由拒绝服务。

（三）积极接受主管税务机关的监管、要求、意见和建议，主动、持续地改进、提升服务质量。

（四）把“纳税人满意”作为重心和工作开展的指导原则，把纳税人利益放在首位，确保以饱满的热情和积极的态度处理每一项纳税人的服务诉求。

（五）在大厅临时流量高峰期，根据具体情况可加派驻场服务人员，以保障服务的及时性。

### **★三、商务要求**

（一）服务期及地点

（1）服务期限：合同签订后一年。

（2）服务地点：采购人指定地点。

（二）付款条件及进度

以合同签订为准。

（三）验收方法及标准

1. 履约验收主体：采购人。

2. 履约验收时间：自投标人提出 30 日内。

3. 验收组织方式：自行验收。

4. 履约验收程序：一次性验收。

5. 技术履约验收内容：按照本项目招标文件中服务要求及投标人文件进行验收。

6. 商务履约验收内容：按照本项目招标文件中商务要求及投标文件进行验收。

7. 履约验收标准：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）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）等有关要求进行验收。

8. 其他要求：验收不合格时，采购人和投标人应协商一致，投标人应根据相关验收证明材料及时补足或更换，费用由投标人自行承担。

### **★四、违约责任**

（一）投标人必须遵守采购合同并执行采购合同的各项要求，保证采购合同的正常履行。

（二）如因投标人工作人员在履行职务过程中的疏忽失职或者过失原因给采

购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人的财产损失，由此导致采购人对第三方法律责任等，投标人对此应负全部的赔偿责任。

（三）驻场工作人员安全，由中标人负责管理驻场服务人员的行为规范及人生安全并遵守相关法律法规。

**注：以上打★号的为本次招标项目的实质性要求，不允许有负偏离，否则作无效投标处理。**