

采购项目概述、服务内容及要求、商务及其他要求

一、项目概述

为保障税务工作正常开展，使纳税人和缴费人享受更加便捷和优质的税费服务，需要择优选择一名供应商为国家税务总局眉山市税务局眉山高新技术产业园区税务分局提供非执法类辅助性服务。

二、服务内容及要求

(一) 人员配置

序号	服务类别	人数	服务内容	人员条件要求	备注
1	税 收 辅 助	本项目预算固定。本次协助工作量核定为 39 人；采购人紧急或临时增加人数不超过 2 人且时间不超过 1 个月的，不再增加费用；若因采购人工作量调整或政策变动，导致人员需求减少的，费用由双方协商扣减。	1、咨询导税岗负责接受纳税人、缴费人办事咨询，引导纳税人、缴费人前往正确办事窗口。 2、前台社保窗口/税收综合业务岗负责协助受理纳税人缴费人涉税（费）事项。 3、后台业务受理岗负责税费业务材料初审、材料流转。 4、网厅辅导岗负责引导纳税人缴费人自助办理业务。 5、征纳互动平台岗负责在征纳互动平台受理纳税人、缴费人政策咨询。 6、二手房综合业务岗负责协助受理二	1、具有中华人民共和国国籍。 2、遵守宪法和法律，具有良好的品行。 3、身心健康，能适应岗位要求。 4、工作责任心强，吃苦耐劳，有团队精神，具备较强的团队管理能力和协调沟通能力。	

			手房过户相关事项。 7、经授权并签订保密协议后，对办结的非涉密税（费）资料进行收集、整理和归档。		
注：投标人应保证采购人所需岗位职能正常运行，遇重大或特殊工作事项，能及时调整人员岗位，以满足工作需要。					

（二）服务内容

1、咨询导税岗：了解纳税人缴费人的涉税（费）诉求，协助纳税人缴费人取号，引导纳税人缴费人到对应窗口办理涉税（费）业务；对进厅人员进行预检分流，避免造成办税服务厅拥堵；保证服务场所环境整洁，税收宣传资料及各类表单完备；初步解答纳税人缴费人疑问，协助办理部分简单税费业务，包括但不限于社、医保费缴纳，开具社会保险费缴费记录、纳税凭证转开（社保费），存款账户账号报告，税库银三方协议账号登记，社保自然人信息变更，一般征收开票等；辅导纳税人缴费人正确填写表单。

2、前台社保/税收综合业务岗：辅导缴费人缴纳社（医）保费，协助受理缴费人及单位社（医）保费退抵费业务，开具社会保险费缴费记录，进行社（医）保费自然人信息变更、用人单位参保缴费信息关联等；受理进厅纳税人缴费人无法网上办理或非“简事快办”的一般事项和复杂事项。

3、后台业务受理岗：对纳税人缴费人涉税（费）资料进行初审（形式要件审核）、流转。

4、网厅辅导岗：辅导纳税人缴费人通过电脑登录四川省电子税务局、自然人电子税务局（扣缴端、WEB端）、社保费管理客户端，自助完成纳税（费）申报、税（费）款缴纳、发票领用或开具、办理税务登记等各类涉税（费）业务的

电子表单填写和申请提交；辅导纳税人缴费人通过手机登录电子税务局、个人所得税 APP 自助完成纳税（费）申报、税（费）款缴纳、发票领用或开具、个税专项附加扣除信息填写等各类涉税（费）业务；辅导纳税人缴费人通过微信、支付宝、四川税务公众号、网上银行、二维码扫码等渠道，自助完成灵活就业人员及城乡居民社会保险费缴纳。

5、征纳互动平台岗：在征纳互动平台受理纳税人缴费人政策咨询，对相关政策文件进行解释；解答纳税人缴费人办税（费）过程中遇到的涉税（费）相关问题；受理纳税人缴费人涉税（费）业务，根据需求，提供申请、申报等表单，辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写；受理投诉、意见建议，加强税收法律政策的宣传，增进纳税人缴费人权利与义务对等观念，提高纳税人缴费人纳税遵从度和诚信纳税意识。

6、二手房综合业务岗：协助受理二手房过户业务，进行资料初审（形式要件审核）、流转。

7、资料收集整理岗：经授权并签订保密协议后，对办结的非涉密税（费）资料进行收集、整理和归档。

8、服务时间：法定工作日上午 9:00 至 12:00，下午 13:00 至 18:00。（以当天实际工作为准）

（三）服务要求

1、人员要求

（1）拥护中国共产党领导，政治立场坚定，遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录（需在上岗前向采购人提供无违法犯罪记录证明）。

（2）具有责任意识和全局观念，服从管理、团结同志、热爱集体，具有事业心和责任感。

（3）身体健康（无精神病史），无传染性疾病，持有本人身体健康证明（需在上岗前向采购人提供县级及以上医院体检证明）。

(4) 普通话标准、口齿清晰，法定退休年龄以内。

(5) 经培训后能熟练操作税务操作系统、防伪税控系统、网上申报系统等。

(6) 涉税岗位需熟悉相关税费政策及业务知识，法律意识强，有舆情风控意识，应变能力强，有保密意识。

(7) 服务人员不得有下列情形：

①受过刑事处罚、强制戒毒或者行政拘留处罚的；

②因违纪违规被开除、辞退、解聘的；

③有较为严重的个人不良信用记录的；

④涉嫌违法犯罪尚未查清的；

⑤具有吸毒史的；

⑥本人或家庭成员、近亲属参加非法组织、邪教组织或从事其他危害国家安全活动的；

⑦其他不适合从事服务性工作的。

(8) 投标人选派的服务人员应符合招标文件规定的服务人员条件要求，不得同时为涉税专业服务人员，不得在服务期间向纳税人缴费人推荐各类社会服务。同时，投标人选派的服务人员应严格执行采购人制定的服务规范及验收标准等各项规定。否则，视为服务提供方违约，采购人有权终止合同且无需承担任何赔偿义务。（投标人须提供承诺函并加盖投标人公章，否则视为无效响应，承诺函格式自拟）

2、环境建设

(1) 本项目涉及到办税大厅窗口环境改造由辅助服务管理单位负责。

(2) 前台办税窗口办公电脑、打印机、显示屏、叫号机、自助办税设备等硬件设施由采购人(非执法类辅助服务管理单位)统一配置，交中标人使用维护，如非中标人原因导致设施损坏的，维修设施产生的维护费用由采购人(非执法类辅助服务管理单位)承担。中标人为加强自身管理而另需购置电子设备，由中标人

自行解决。

(3) 办税服务厅税收宣传等资料印制由采购人(非执法类辅助服务管理单位)负责,各类宣传品的摆放、使用和整理由中标人负责。

(4) 本项目涉及到办税大厅前台办税服务、咨询服务、信息化支持、服务团队管理等事项,均由中标人负责。

3、服务保障

(1) 服务人员每个工作日实际在岗人数不低于计划在岗人数的 95%、不得影响采购人正常工作开展。若有人员变化,应提前做好招录准备,确保新录入人员与离职人员 1 个月内实现无缝对接;人员因病、孕等原因需长期离岗的,中标人需做好人员补充预案;对采购人安排的各项工作予以落实。

(2) 中标人应建立有效的内部管理制度和服务考核机制。并应根据采购人要求,组建服务团队。服务团队应配 1 名项目负责人,负责和采购人对接和项目运行中的统筹、协调、管理等工作,如需更换的,需提前一个月报采购人同意。服务团队应成立包括导税服务、办税服务等类别的服务小组。服务小组实行组长负责制,负责小组日常管理,承担业务辅导、服务质效监测、工作要求传达、组织小组学习等。服务团队应在遵守采购人办税服务厅现场管理规定及业务规范的前提下开展辅助服务事项,采购人负责提供必要的业务协调与配合。

(3) 中标人应按照招标文件要求自行组织新录人员的招聘工作,确保拟派人员符合岗位条件要求。新录人员应进行入职前的税收基础知识及系统操作培训,中标人应建立内部培训考核机制,确保拟派人员具备上岗能力。采购人可对中标人提交的拟派人员资质材料进行符合性审查,并按照服务验收标准对服务成果进行考核。本项目培训费用包含在总投标价中。

4、业务协调

本项目涉及到与采购人、相关涉税软件开发服务商等单位的沟通协调。主要包括:

(1) 与采购人(非执法类辅助服务管理单位)业务协调:采购人(非执法类辅助服务管理单位)业务管理团队、复杂涉税问题协调、服务质量监测等。

(2) 中标人承诺本项目服务过程中新产生的任何涉税数据、资料和信息归采购人(非执法类辅助服务管理单位)所有,采购人(非执法类辅助服务管理单位)有权在此基础上进行必要的二次开发升级和整合。

(3) 中标人应对相关业务协调事项充分考虑并有明确措施,采购人(非执法类辅助服务管理单位)提供一定协助。

5、技术保障

(1) 采购人(非执法类辅助服务管理单位)应向中标人单位提供全方位、多渠道的技术支持和服务。中标人负责对本项目相关内容逐一进行分解落实,无条件满足采购人(非执法类辅助服务管理单位)根据实际需求进行的必要调整,以达到项目的整体服务要求。中标人须确保本项目所使用的开发平台、数据库等第三方产品均为合法获得,对因此可能引发的相关法律责任,由中标人全部承担。

(2) 中标人应建立完善的保密管理体系和相关制度,按照与采购人(非执法类辅助服务管理单位)签订保密协议的要求,承担服务过程中所接触到的涉税数据及相关信息的保密责任。

(3) 权利保留。为确保办税服务厅能够平稳有序运行,采购人(非执法类辅助服务管理单位)和中标人应明确相关职责,各司其职,密切配合。同时,采购人(非执法类辅助服务管理单位)对中标人关于人员招聘、培训和绩效考评、服务质量、办税大厅总体运行效果等其他服务采购事项保留相应权利。在日常运行管理中,发现中标人有违反合同协议规定、未完成采购人(非执法类辅助服务管理单位)规定工作指标情形的或采购人(非执法类辅助服务管理单位)其他有关要求的,不配合采购人(非执法类辅助服务管理单位)相关工作,采购人有权要求更换人员、扣除相应服务采购费用;后果严重,影响办税服务厅正常平稳运行的,可以要求解除合同(具体权利义务约定另行制定)。

6、制度建设

中标人应建立涵盖服务礼仪、日常业务培训、日常考勤管理、绩效考核、请销假管理、廉洁自律等方面的完整制度体系,定期开展制度执行情况自查。对明确的各项重点制度要对应建立制度办法,对标承接,确保各项工作推进有制度,执行有标准,落实有依据。

7、绩效管理

(1) 中标人应成立绩效考核小组,制定绩效管理办法,细化绩效考核指标、评先评优等奖励指标,对员工工作质量、服务质量、工作主动性和创造性等实施科学的绩效管理,按月做出绩效评价结果、明确月度薪酬标准。采购人有权对服务履约情况进行监督检查,并就服务质量问题向中标人提出整改意见。

(2) 中标人根据绩效评价结果及时足额兑现工作人员薪资待遇;对能力不胜任或纳税人投诉意见集中且经查实的服务人员,中标人应及时调整清退。采购人可就服务质量问题向中标人提出整改要求,中标人应在规定期限内完成整改。

8、特殊要求

中标人在服务过程中出现以下情形,采购人视情节轻重,有权决定解除合同,并要求中标人赔偿损失:

(1) 在履行本项目服务合同过程中,中标人要求服务人员推销服务项目以外事项的,引导服务人员收取服务对象服务费的。

(2) 因中标人管理不到位导致工作人员出现集体脱岗、消极怠工、接受服务对象礼品礼金等情形,对采购人办税服务工作造成负面影响的。

(3) 中标人工作人员未遵守纳税服务规范等相关规定,与服务对象产生矛盾冲突导致激化为暴力或群体性事件的。

(4) 中标人对服务过程中出现的各类突发事件未积极配合采购人(非执法类辅助服务管理单位)采取应急措施,导致事态升级,产生负面涉税舆情,给采购人(非执法类辅助服务管理单位)造成不良影响的。

(5) 因中标人信息安全等制度执行不严格,导致纳税人财务数据、涉税资料等保密信息泄露的,情节严重且造成负面影响的。

(6) 中标人怠于执行采购人提出的服务人员整改要求,导致采购人因中标人服务中存在的问题被上级相关部门点名通报批评,或在网络上引发负面舆情给采购人造成不良影响的。

(7) 因中标人管理不到位,导致服务人员工作失误或办件错误等情形且无法

弥补，给采购人(非执法类辅助服务管理单位)造成负面社会影响的。

(8)中标人对项目落实中存在的其他问题怠于整改,或不认真整改导致相同问题反复出现,给采购人(非执法类辅助服务管理单位)造成不良社会影响且采购人在下达服务整改意见书后中标人仍无改进的。

9、考核

(1) 采购人将对服务成果及服务质量进行专项验收考核，满分为 100 分。中标人应确保拟派人员经内部考核合格后上岗。在项目执行过程中，采购人有权不定期对服务成果及服务质量进行验收考核。针对服务验收不达标的情形，中标人应及时采取整改措施，包括但不限于对相关服务人员重新培训或更换。

(2) 服务管理考核细则

①考核办法：考核标准实行百分制，以定期和不定期检查结果为考核依据，非执法类辅助性服务质量与满意度评分 90 分以下（不含 90 分）为不合格。若不合格，则每低 1 分扣减当月服务费 100 元。连续两月出现非执法类辅助性服务质量或满意度不合格的，采购人将提出书面警告一次。连续三月出现非执法类辅助性服务质量或满意度不合格的，采购人有权终止合同。（投标人须提供承诺函并加盖投标人公章，否则视为无效响应，承诺函格式自拟）

②具体考核标准详见附件《税务局非执法类辅助性服务月度考核细则》。

附件：《税务局非执法类辅助性服务月度考核细则》

考核时间：XXXX 年 XX 月 XX 日

考核岗位	考核项目	评分标准	分值	得分
咨询导税岗、前台社保窗口/税收综合业务岗、	工作质量	由于工作失误，受到批评教育的，每有一次扣 0.5 分；造成严重后果（涉及税款退补或滞纳金、过错追究、引起负面舆情等）的每有一次扣 3 分，扣完为止。	15	
	工作行	因中标人管理原因导致服务岗位出现空岗半天，发现一次扣 2 分；出现空岗一天，	10	

后台业务受理岗、网厅辅导岗、征纳互动平台岗、二手房综合业务岗、资料收集整理岗	为规范	发现一次扣 5 分，扣完为止。		
		因中标人管理原因导致服务岗位未按约定时间到岗或擅自离岗，发现一次扣 1 分，扣完为止。	5	
		服务人员仪容仪表不符合服务规范要求，发现一次扣 1 分，扣完为止。	4	
		中标人未督促服务人员做好办公电子设备关闭及重要业务资料锁存工作，发现一次扣 2 分，扣完为止。	6	
		服务区域整洁度不符合要求，发现一次扣 1 分，扣完为止。	4	
		服务时间内出现岗位空岗，发现一次扣 1 分，扣完为止。	10	
		服务时间内出现服务不规范行为，发现一次扣 1 分；情节严重的，发现一次扣 2 分，扣完为止。	8	
		中标人未按要求组织服务人员参加业务培训或集体活动，发现一次扣 0.5 分，扣完为止。	4	
		服务窗口未按规范叫号受理业务，发现一次扣 0.5 分；未办理完等候区已取号的最后一位纳税人缴费人业务擅自离岗，发现一次扣 1 分，扣完为止。	5	
		服务岗位短暂离岗未设置规范提示标识，发现一次扣 0.5 分，扣完为止。	4	
		未按要求履行一次告知义务或出现推诿，造成纳税人缴费人多次往返的，发现一次扣 1 分，扣完为止。	5	

		与服务对象发生争吵,发现一次扣0.5分;经调查确定属服务不规范、未做好解释工作造成的,每有一次扣1分,扣完为止。	5	
	投诉举报	一般投诉,凡造成纳税人缴费人投诉服务态度差等,且查证属实的,每有一次扣3分。扣完为止。严重投诉,造成严重影响税务机关荣誉及形象的此项不得分。	15	

三、商务要求

(一) **服务期限:** 合同签订之日起一年。

(二) **服务地点:** 招标人指定的办公地点。

(三) **资金支付方式、时间、条件:**

本项目每月结算支付一次。自签订合同之日起计算,合同价款按月支付,根据当月的考核结果,在次月进行支付。(注:中标人须向采购人出具合法有效完整的完税发票及凭证资料后进行支付结算,付款方式均采用公对公的银行转账,中标人接受转账的开户信息以采购合同载明的为准。)

(四) **履约验收:**

(1) 严格按照《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)相关规定,国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范以及采购文件、采购人要求进行验收,验收内容包括每一项技术和商务要求的履约情况。

(2) 由采购人开展项目验收工作,达到国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范要求为标准,验收标准包括所有客观、量化指标。按照《招标文件》《投标文件》和双方签订的《采购合同》,审查项目资料完备性、规范性情况,审查项目履行合同、《招标文件》和《投标文件》情况,审查所有材料质量、性能、安全性以及各项技术指标完成情况,对中标人履约情况进行验收,出具《验收报告》。

(五) **其他要求:**

(1) 中标人必须严格遵守和执行各级政府关于劳动工资和社会保障管理有关规定。(投标人须提供承诺函并加盖投标人公章,否则视为无效响应,承诺函格式自拟)

(2) 中标人在每月 10 日前发放工作人员上月劳动报酬(其中员工工资、社保、福利等), 并按月缴纳五险一金, 不得拖欠服务人员劳动报酬, 不得随意缩减或变更服务人员社会保险、住房公积金缴付比例、金额, 不得缩减缴付险种(类别)。(投标人须提供承诺函并加盖投标人公章, 否则视为无效响应, 承诺函格式自拟)

(3) 中标人将对服务人员加强安全保密教育, 并签订保密协议。由于服务人员泄露、冒用、误用或违法使用工作中所接触到的信息而造成的一切责任和损失, 中标人有义务协助采购人向服务人员索赔, 并追究当事人法律责任。由于服务人员利用工作便利构成犯罪给采购人或第三方造成损失的, 中标人与采购人应共同向司法机关提供证据并追究当事人的法律责任, 并向当事人追偿。(投标人须提供承诺函并加盖投标人公章, 否则视为无效响应, 承诺函格式自拟)

(4) 工作作息及专业工作外其他要求按市政务服务中心或采购人指定的工作地点入场相关规定执行。

(5) 服务人员用餐按照采购人餐费标准缴费用餐, 餐费由供应商承担。

四、履约能力要求(与评分表对应的内容, 具体评分内容和细则详见“综合评分明细表”)

(一)履约经验

投标人 2023 年 1 月 1 日(含)以来(以合同签订时间为准), 具有类似项目业绩。

(二)服务团队

投标人有完成本项目的专业技术能力和人员配置, 能保证服务质量。

(三)投标人根据本项目制定项目实施方案, 内容包括:

(1) 岗位服务方案: ①咨询导税岗; ②前台社保窗口/税收综合业务岗; ③后台业务受理岗; ④网厅辅导岗; ⑤征纳互动平台岗; ⑥二手房综合业务岗⑦资料收集整理岗。

(2) 培训方案: 岗前培训方面(①服务人员业务知识; ②政务礼仪; ③保密

教育等方面的培训方案)；业务提升培训方面(①服务人员税费业务知识；②典型案例案例分析；③应急问题处置等内容的业务培训方案)；廉政教育培训方面(①政策法规和纪律规定；②思想教育与价值观引导；③警示教育与案例剖析等方面的培训方案)

(3) 内部管理方案：①组织机构配置(针对本项目实际需求，明确组织机构配置的原则和目标以及基本构成)；②管理岗位职责(针对本项目实际需求，建立明确岗位职责分工的内部管理方案)；③考勤制度(建立考勤统计的考勤制度)；④安全管理制度(针对本项目实际需求，建立安全管理制度)。

(4) 应急预案：①社会安全事件应急预案；②消防应急预案；③群众事件应急预案；④电力、网络中断应急预案。