附件

国家税务总局库尔勒市税务局2024年办税服务厅非执法类辅助性服务项目采购需求

1. 项目概述

（一）项目背景

为满足国家税务总局库尔勒市税务局工作需求，保障税收工作顺利开展，进一步优化税收营商环境，为纳税人缴费人提供更加高效优质的纳税服务，库尔勒市税务局拟采购非执法类辅助性服务。

（二）项目内容

实施地点：国家税务总局库尔勒市税务局（详见三、采购需求）

服务期限：2024年10月至2025年9月

预算金额：302万元

1. 投标/响应要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定：

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）本项目属于专门面向中小企业采购的项目。投标人须为符合本项目采购标的对应行业划分标准的中小企业(监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业)。

（三）本项目不接受联合体投标。

三、项目需求

为更好地保障税收工作的开展，结合库尔勒市税务局实际情况，拟采购2024年办税服务厅非执法类辅助服务，内容为：导税服务、税费咨询辅导服务、基础服务、采购人需要的临时调配等其他相关服务。库尔勒市税务局现有办税服务点5个，分别为州市行政服务中心办税服务厅、萨依巴格税务所办税服务点、塔指西路办税服务点、不动产交易中心办税服务点、社保大厦办税服务点，需求如下：

（一）导税服务

主要引导纳税人在相关的服务区域或窗口办理税费事项；辅导纳税人填写资料；协助纳税人核对资料和表单填写的完整性；解答纳税人办理税费事项咨询；宣传税费法律法规政策；维护办税服务厅秩序，以及为纳税人提供准确、快捷的其他指引服务等，具体内容如下：

1.引导服务：引导纳税人到相关服务区域或窗口办理涉税事项，帮助纳税人了解、熟悉办税流程，为纳税人提供准确、快捷的指引，做到合理有效分流人员，减少纳税人办税排队等候时间。

2.资料预检：‌在纳税人办理业务之前，对提供的资料‌进行初步检查，并对所需要的资料进行复印，‌确保资料的完整性和正确性。  
 3.咨询辅导：解答纳税人一般性涉税咨询，辅导纳税人正确填写相关表格和涉税资料。‌

4.秩序维护：维护办税服务点的秩序，确保纳税人有序办税。

5.日常管理：负责办税服务厅便民药箱、便民雨伞、复印机等便民服务设施的日常管理，检查纳税人办税需要的设施、用品是否完好，提出相关改进措施。

6.问题记录并跟踪：对导税、咨询过程中发现的问题进行记录，对需回复的事项进行记录并跟踪，记录当天服务过程中发现的问题和需要跟踪服务的事项，并提交相关人员。

（二）税费咨询辅导服务

主要辅导纳税人使用自助设备，协助纳税人在新疆电子税务局网页、新疆税务APP、自然人电子税务局扣缴端、社保缴费小程序、社保费管理客户端等办理相关业务，发放税费宣传资料，帮助纳税人了解熟悉办税流程，提供相关的政策咨询以及解答一些较为复杂的办税疑难等，具体内容如下：

1.设备管理：负责自助服务区相关设备的日常管理；州市行政服务中心办税服务厅计算机及其他设备56套，萨依巴格税务所办税服务点计算机及其他设备8套，塔指西路办税服务点计算机及其他设备5套。

2.咨询辅导：帮助纳税人了解、熟悉办税流程，辅导纳税人正确填写相关表格和涉税资料，提供相关的政策咨询以及解答一些较为复杂的办税疑难问题等。‌

3.政策宣传：‌向纳税人进行政策宣传并发放最新税费宣传资料，‌确保纳税人能够及时了解到最新的税费政策，帮助纳税人、缴费人顺利完成相关业务。

4.自助办税辅导：辅导纳税人在新疆电子税务局网页、新疆税务APP、自然人电子税务局扣缴端、社保缴费小程序、社保费管理客户端等办理相关业务。

5.问题收集并反馈：收集纳税人、缴费人高频咨询辅导的问题并向相关人员进行反馈。

（三）基础服务

**主要包括办理涉税业务，咨询辅导，政策解答等，具体内容如下：**

**1.办理涉税业务**：主要‌办理实名信息采集、纳税人（扣缴义务人）身份信息备案、税务登记信息补录、存款账户账号备案、签订税三方（委托）划缴协议、跨区域涉税事项报验登记、跨区税源登记等业务。

2.资料整理：按日收集整理职责范围内相关纸质资料、及时向相关部门传递并按规定时限装订。

3.其他：帮助纳税人了解、熟悉办税流程，解答纳税人涉税咨询，税费政策宣传等。

（四）采购人需要的临时调配等其他相关服务

主要包括对纳税人生产经营情况产生重大影响的特殊税务事项、税收政策和业务变化情况，以及纳税人权利和义务向纳税人进行提示提醒，或对有遵从意愿但有遵从困难的特定纳税人就其履行纳税义务的时间和要求进行提示提醒；接听纳税咨询电话并解答等，具体内容如下：

1.提醒服务：包括新办户注意事项提醒、特殊税务事项提醒、涉税业务办理提醒、纳税人权利与义务提醒、税收政策信息提醒；在纳税申报期内，在申报期结束前通过电话、短信等多种方式对未申报纳税人进行提醒等。

2.接听纳税咨询电话并解答。

3.临时调配的其他相关服务在原有服务人员能完成的情况下可不另外提供人员。

4.其他。

工作量参考表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **办公地点** | **日均总辅导人数（人次）** | **人日均服务量（人）** |
| 1 | 导税服务 | 州市行政服务中心办税服务厅 | 420 | 110 |
| 萨依巴格税务所办税服务点 | 110 |
| 塔指西路办税服务点 | 90 |
| 不动产交易中心办税服务点 | 105 |
| 2 | 税费咨询辅导服务 | 州市行政服务中心自助办税服务厅 | 330 | 40 |
| 萨依巴格税务所办税服务点 | 40 |
| 塔指西路办税服务点 | 30 |
| 社保大厦办税服务点 | 250 | 80 |
| 3 | 基础服务 | 州市行政服务中心办税服务厅 | 220 | 30 |
| 萨依巴格税务所办税服务点 | 90 |
| 塔指西路办税服务点 | 70 |
| 社保大厦办税服务点（社保相关业务） | 100 | 50 |
| 不动产交易中心办税服务点 | 95 | 30 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | 采购人需要的临时调配等其他相关服务 | **服务内容** | **平均每月工作量（户）** | **人日均服务量** |
| 提醒服务 | 4000 | 临时调配 |
| 电话接听 | 220 | 临时调配 |
| 其他 | / | 临时调配 |

四、项目实施要求

（一）服务人员要求

1.基本要求

★（1）具有中华人民共和国国籍，拥护党的方针政策，热爱祖国，遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，须在上岗前提供无犯罪记录证明。**（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）**

（2）具有全日制大学专科及以上学历，有相关工作经验者优先。

（3）学习能力强，通过学习，能够熟悉税费法律法规政策和管理制度，能熟练掌握税务系统相关办公软件，准确及时回应纳税人需求。

（4）能熟练使用国家通用语言，有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力。

（5）具有正常履行职责的身体条件。

2.有下列情形之一的人员不得聘用

（1）受过刑事处罚或者涉嫌犯罪尚未结案的。

（2）被国家机关、事业单位开除公职或者辞退的。

（3）曾因违反行政执法机关管理规定被解除劳动合同的。

（4）有较为严重的个人不良信用记录或被依法列为失信联合惩戒对象的。

（5）其他不符合聘用条件的。

（二）服务质量保障要求

1.服务规范

（1）严格落实首问责任制、限时办结制、延时服务制、预约服务制、一次性告知制及“最多跑一次”服务措施，为纳税人提供高效便捷的税费服务。提供延时服务采购人不再额外支付费用。

（2）服务人员要坚持原则，按规定制度办事，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。

（3）服务人员在工作时间内统一着装，按规定佩戴配饰及工作牌，因特殊情况（如怀孕、受伤等），经采购人同意着便装上岗的，应做到庄重得体。

（4）服务人员应保持仪容整洁，头发整洁自然，不染夸张颜色，不梳理奇异发型，男士不留长发、长须，女士长发应束发或盘起，不浓妆艳抹，不得搭配夸张的首饰、配饰。

（5）服务人员与纳税人交谈时，应当文明礼貌、态度谦和、真诚友善。举止端庄，保持良好的坐立姿态。

（6）服务人员应当提前准备好工作所需的各类办公用品，检查工作设备是否正常运行、纳税人办税所需的用品设施是否完备、可用。

（7）工作时间提倡使用普通话，做到语气平和、表达清晰。使用规范用语，禁用服务忌语。

（8）保持良好的工作秩序，无论在工作时间还是非工作时间，工作人员均不得在办税服务厅进行与工作无关的活动。上岗前及工作时间不饮酒或含有酒精的饮料，办公区域严禁吸烟、进食等。服从采购人的统一安排。

2.服务质量保障要求

（1）为保证服务质量，中标人需提供详细的项目需求理解方案，内容包含但不限于：项目概述（理解）、预期效果等。

（2）中标人投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，上岗前经过相关培训，中标人应制定岗前培训管理方案，内容包含但不限于：师资力量、培训计划、培训课程表（税收政策知识、沟通技巧、保密观、廉政观、涉及的新疆电子税务局网页、自然人电子税务局扣缴端、社保缴费小程序、社保费管理客户端及新疆税务APP的操作）、培训方式、培训成果考核方式等。

（3）中标人需配备驻场管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合各项服务；负责服务人员日常管理考核、工资表制作、做好现场矛盾化解及日常沟通等工作。驻场管理人员需保持24小时手机畅通；有中级人力资源管理及以上证书、普通话2级乙等及以上证书；熟练掌握税务相关业务；具有全日制本科及以上学历，2年以上的相关项目管理经验；具有团队协作精神、‌组织协调能力和‌表达能力；有一定的综合写作及文字表达能力，财务会计专业优先。

★（4）中标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，中标人须与采购人签订保密协议，服务人员在入职前必须与采购人签订保密协议（保密协议由采购人提供），若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，中标人须承担全部责任。**（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）**

（5）中标人应建立完善的应急预案，内容包含但不限于舆情事件应急处理、纠纷应急预案（纠纷种类、预防措施、应急响应及办结时间、处理方式等）、服务人员投诉应对应急预案（预防措施、应急响应及办结时间、责任追究等）、劳动纠纷预案与工伤事故应急预案等。

（6）中标人应按照采购人的要求，配合采购人对项目进行日常管理和考核工作。需制定考核管理方案，考核内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核管理方案 | | |
| 服务名称 | 考核项 | 考核具体内容 |
| 1.导税服务  2.税费咨询辅导服务 3.基础服务  4.其他相关服务 | 考勤考核 | 员工迟到、早退、中途离岗、请休假等情况制定相应考核办法 |
| 工作质量考核 | 根据《考核评分表》制定相应考核办法 |
| 业务能力测试考核 | 根据每月的测试成绩制定相应的考核办法 |
| 绩效考核 | 根据服务内容制定基础绩效，并根据《考核评分表》制定相应绩效考核办法 |
| 投诉表扬考核 | 根据《考核评分表》制定相应投诉表扬考核办法 |
| 其它考核 | 制定相应考核奖惩办法 |

（7）为保障服务质量，中标人应提供人员管理方案，内容包括但不限于招聘辞退制度、人员稳定性措施、人员流失补替方案等。中标人所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况需提前1个月向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由中标人承担。有下列情况之一的，采购人有权要求中标人进行人员更换，中标人须按照采购人的要求在3个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。

①对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的；

②在落实新疆工作总目标中打折扣、搞变通，有“两面人”行为，发生维稳“一票否决”行为的；

③违反工作纪律或者不履行工作职责，不服从正常工作分配及岗位轮换，经教育仍不改正的；

④严重失职、徇私舞弊，谋取私利，造成严重负面影响或重大损害的；

⑤同时与中标单位以外的其他单位建立人事关系或者劳动关系的；

⑥被依法追究刑事责任的；

⑦因患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由采购人另行安排的工作的；

⑧其他原因不适合从事相关工作的。

（8）本项目使用的电脑、打印机等由采购人提供，服务人员下班后需关闭办公电子设备电源，锁存重要办公用品，非正常原因造成的设备损坏由中标人负责赔偿。中标人应登记资产使用台帐并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用及交还、资产盘点、资产非正常损坏及丢失赔偿等。

★（9）中标人须依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规的规定与投入本项目的服务人员签订劳动合同，并履行对劳动者的法定义务，不得将这些义务转嫁于采购人，采购人与中标人提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系。中标人负责服务人员的人身安全、健康、意外以及劳动争议等所有问题处置，承担所有人事风险责任(包括法律、经济赔偿责任)。**（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）**

1. 服务期限内若中标人不能按规定执行合同，采购人有权终止合同，并要求中标人赔偿因不能正常履行合同给采购人造成的损失。

★（11）本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整，涉及服务需求变更或调整服务内容的，中标人应按采购人的要求终止或变更合同内容或签定补充协议。**（投标时须提供相关说明承诺函并加盖公章）**

五、项目验收要求

采购人根据中标人服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人定期进行监督、记录和考核，以作为日常验收依据。中标人以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人监督。

（一）采购人相关部门在每月底前对中标人当月服务情况进行考核（结合日常监督情况），考核为百分制，按月考核，按年兑现，中标人可根据加减分情况给予服务外包人员相应考核扣罚及奖励。考核得分≥90分，全额拨付当月服务费用；90分＞考核得分≥80分，只拨付当月服务费用的95%；80分＞考核得分≥70分，只拨付当月服务费用的90%；70分＞考核得分≥60分的，只拨付当月服务费用的85%；考核得分＜60分，只拨付当月服务费用的80%，涉及加分、减分项目，中标人需填报《考核评分表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（以下《考核评分表》仅供参考，中标后由采购人与中标人按实际情况共同制定）

（二）中标人一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分＜60 分的视为中标人违约,采购人有权解除合同并追究中标人违约责任。

（三）付款方式：中标人按照实际发生金额于每月10日前向采购人提供发票及相关资料，交采购人审核后10个工作日内支付服务费（节假日顺延）。

**考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | **细项分值** | **得分** |
| 基础制度执行情况  （20分） | 岗前进行税收政策知识、沟通技巧、保密观、廉政观、涉及的新疆电子税务局网页及新疆税务APP的操作等内容的培训；按月组织服务人员开展税费业务知识考核，同时采购人有权要求中标人对考核不达标人员进行更换，中标人未落实到位的，发生一起扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 工作期间不得使用电脑违规外连或违反采购人其他信息安全管理规定，如有违反，每次扣4分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣4分，扣完为止。 | 8 |  |
| 服务人员应具备突发事件应急处理能力，按照《国家税务总局库尔勒市税务局办税服务厅应急预案》妥善处理突发事件。出现一起处理不当扣4分（按采购人要求处置的除外），造成严重影响的，扣8分，扣完为止；处理出色且无事件起因责任的，加2分，最多加4分。 | 8 |  |
| 工作业绩（30分） | 服务人员应严格按照工作流程和规章制度办理业务，保证受理资料的完整性、录入操作系统的准确性。每发生一起受理材料不准确、不完整的，每户次扣1分；发生业务办理差错的，每户次扣2分，情节严重造成重大影响的，每户次扣5分；发生违规操作的，每户次扣5分，情节严重造成重大影响的，每户次扣10分；严格按照要求进行采集、保管、传递相关资料并归档，不得出现失误，未按规定时间传递资料，每户次扣1分；传递手续不完善而造成责任不明的，每户次扣2分；资料在传递前发生遗失、损毁的，每户次扣5分，扣完为止。 | 10 |  |
| 中标单位必须压实保密责任，服务人员必须严格遵守保密制度，严守工作秘密。每发生一起泄密扣10分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣10分，扣分无下限。 | 10 |  |
| 服务人员因工作失误或违反各项规章制度导致采购人被上级部门通报或扣分的，每发生一起扣5分。因服务人员责任导致采购人被上级相关部门点名通报批评，或被市级以上新闻媒体作负面典型曝光的，发生一起扣10分，扣分无下限。 | 10 |  |
| 行为规范和投诉举报  （45分） | 中标人应压实考勤考核责任，服务人员迟到、早退，发现一次扣0.5分/人；旷工半天，发现一次扣1分/人；旷工一天，发现一次扣2分/人，工作时间内无故脱离工作岗位20分钟，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 5 |  |
| 工作时间因上卫生间、接水、咨询业务等合理原因离开岗位，未在窗口摆放暂停服务提示牌的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |  |
| 服务人员人员不得消极怠工，上班到岗后，在有纳税人等待的情况下，5分钟之内未叫号受理业务,发现一次扣2分；未落实延时服务制度的发现一次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 工作时间内进行与工作无关事项，例如在窗口吃东西、睡觉、干私活、玩手机、戴耳机、抽烟、串岗、聊天等行为，每发现一起扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 服务人员工作期间不得饮酒，每发现一次扣4分，中标人必须调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，加扣4分，扣分无下限。 | 4 |  |
| 服务人员未按规定要求着装上岗，仪容仪表不端正的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |  |
| 服务人员未按要求落实首问责任制、限时办结制度、预约服务制度的、一次性告知制度、咨询管理制度的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 5 |  |
| 服务人员与纳税人（缴费人）发生争执，经调查确属服务人员责任的，发生一次扣2分/人，扣完为止。 | 4 |  |
| 服务人员在窗口服务或与纳税人交流时，应遵守相关制度规定，使用文明用语，注意服务言行，不得与纳税人发生矛盾冲突，未使用文明用语，每发现一次扣1分/人，未使用文明用语而被纳税人投诉，经查证情况属实的，每次扣2分/人，扣完为止。 | 5 |  |
| 服务人员应保持办公环境的干净整洁，下班后未对桌面物品进行整理，未倒垃圾的，发现一次扣1分/人，扣完为止。 | 3 |  |
| 服务人员下班后未关闭办公电子设备电源或未锁存重要办公用品，发现一次扣2分/人，扣完为止。 | 4 |  |
| 发生纳税投诉，且查证属实的，发生一次扣1分/人。情节严重，影响采购人荣誉及形象的，发生一次扣2分/人，扣分无下限。 | 2 |  |
| 服务满意度测评情况  （5分） | 采购人根据中标人的服务情况进行综合评价，满分5分。 | 5 |  |
| 特别加分  项目  （30分） | 主动征求纳税人意见，改进服务，并向采购人提出合理化建议，收到良好效果的，采购人每采纳一条加3分。 | 6 |  |
| 受到纳税人的表扬，通报表扬加2分（形式包括但不限于表扬信、锦旗、电话表扬、通报表扬、联系值班领导当面表扬等）。 | 8 |  |
| 在开展项目服务的同时，当月完成辅助服务项目规定范围以外的突击性或临时性工作，完成较好的，每次加2分。 | 6 |  |
| 在服务工作中业务熟练、态度热情、服务规范，受到县处级以上相关主管部门通报表扬、市级主流媒体正面宣传报道的，每次加5分。 | 10 |  |
| 特别减分  项目  （30分） | 中标人需按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费,未按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费的，每次扣10分。 | 10 |  |
| 中标人按月度向采购人提供服务费用支出情况，未按补充协议规定落实按月度向采购人提供服务费用支出情况的，每次扣5分。 | 10 |  |
| 服务人员有严重违反采购人规章制度、严重失职或同时在两处及以上工作单位任职等情形的，采购人有权要求中标人调换，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣10分/人。 | 10 |  |
| 总得分 | 考核实际得分+特别加分总分-特别减分 | |  |
| 考核人签字 |  | | |

1. 其他要求

无。