**国家税务总局韶关市曲江区税务局2025-2026年**

**纳税辅助及后勤保障性服务项目（包组一非执法类**

**辅助服务）采购需求**

**一、项目概述**

**（一）项目名称**

国家税务总局韶关市曲江区税务局2025-2026年纳税辅助及后勤保障性服务项目（包组一非执法类辅助服务）。

**（二）基本情况**

为更好地保障税收工作的开展，结合实际，国家税务总局韶关市曲江区税务局拟向社会采购纳税辅助及后勤保障性服务项目（包组一非执法类辅助服务），服务期限为24个月。

实施地点：曲江区行政服务中心（税务办公区）

**二、采购项目需求**

**（一）采购项目需求一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **包组名称** | **数量** | **主要技术规格** | **预算金额（元）** | **服务范围** | **备注** |
| 非执法类辅助服务 | 1项 | 详见本部分“采购项目技术要求” | 3250000.00 | 向纳税人、缴费人及社会公众提供纳税咨询、缴费咨询、辅导服务、税费宣传、档案整理等服务工作 | 2025年162.5万元；2026年162.5万元(2026年以当年预算批复为准) |

**（二）采购项目需求清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **包组号** | **服务分类** | **岗位名称** | **人数** | **服务内容** |
| 1 | 非执法类辅助服务 |  | 20 | 1.纳税咨询：根据采购人的统筹安排，解答纳税人（缴费人）及社会公众提出的税收法律法规、征管规定、办税流程、涉税系统操作等各类税收业务咨询。  2.缴费咨询：根据采购人的统筹安排，解答纳税人（缴费人）及社会公众提出的教育费附加、地方教育附加、残保金、社保等非税缴费业务咨询。  3.辅导服务：根据采购人的统筹安排，辅导纳税人（缴费人）通过电子税务局、自助办税终端、粤税通“非接触式”等渠道办理税费事项。  4.税法宣传：根据采购人的统筹安排，开展税收政策、税法等内容宣传。  5.档案整理：根据采购人的统筹安排，整理归集纸质档案，按规定扫描完成电子化归档。  6.协助完成采购人交办的其他服务事项。 |

**三、采购项目技术要求**

**（一）采购项目总体服务要求**

1.出于工作业务延续性的考虑，同等条件下及原在岗职员自愿留任的情况下，中标人应先考虑采购人原在岗职员，按采购人需求配置要求提供相应非执法类辅助服务及食堂餐饮服务等工作。中标人如计划重新配置服务人员，应符合采购人具体岗位需求。采购人与中标人签订服务合同后，中标人根据采购人的岗位素质要求对拟配置人员进行初步复核（包括证件查验、基础知识考核、工作经历筛选、无犯罪记录证明等)，由采购人复核确认后，方可实施。

2.服务人员与中标人存在劳务法律关系，不存在劳动法律关系，但需接受采购人的工作及培训安排及相关考核。

3.中标人负责所有服务人员的人事、劳资、社保等人事管理工作，并提供办理用工手续、结算发放工资、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、劳务纠纷处理等方面的管理服务。

4.服务人员入职后，如采购人要求,中标人有义务向采购人提供人员的有关资料进行归档，包括个人信息、健康证、劳动合同、社会保险缴费证明等个人资料，采购人承诺不随意对外泄露。

**★5.采购人有权要求调换不适合岗位要求的服务人员，投标人须及时且无条件的为采购人更换合格的人员。中标人如需调换人员须得到采购人同意（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

**★6.服务人员必须遵守采购人制定的各项规章制度和纪律，服从考核管理。采购人的性质要求服务人员必须严守秘密，不能透露与工作有关的任何信息。中标人应教育服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露采购人的涉密信息。若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，投标人须承担全部责任（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

7.中标人需为此项目配备专门的管理人员与采购人的相关部门人员对接，不驻场，负责服务人员的日常事务，协调处理服务人员与采购人之间的关系。年龄：法定工作年龄，具有5年以上与人力资源管理相关的工作经历。

8.服务人员在工作职责范围内发生工伤事故，由中标人进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报；发生重大疾病、非因工死亡等事故，由中标人依照法律法规进行调查处理。

9.中标人每年应当安排所有服务人员进行健康体检，并按采购人要求着统一服装上岗,所产生的费用由中标人承担，采购人不另行支行费用。

**★10.本项目服务期内，业务职能因国家政策、税务系统工作部署发生变化，中标人应及时按照采购人要求调整相关管理措施，确保各项工作达到规定标准；如因政策原因采购人辅助性服务需求减少，供应商应无条件配合采购人完成辅助性服务需求减少的相应调整包含相应的服务费，供应商不得再额外收取任何费用（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

11.供应商应建立健全内部各项规章制度，如《行为规范制度》《劳动人事制度》《安全责任制度》《应急处理制度》《外包人员考核制度》等。

**（二）服务内容及具体标准要求**

**1.包组一:非执法类辅助服务需求**

**1.1服务岗位人员要求**

1. 法定工作年龄，形象气质佳、身体健康，无不良嗜好；

（2）办税厅服务人员优先条件：本地户籍优先，或税收、法律、会计、经济学、财务管理专业者、计算机专业同等条件下优先，特殊岗位除外；

（3）熟练操作windows、wps、office等办公软件及打印、扫描设备，经培训后能熟练操作金税三期系统、防伪税控系统、网上申报系统等；

（4）品行端正，能吃苦耐劳，具备良好的服务意识及沟通能力，有良好的团队合作精神；

（5）根据工作性质和实际岗位需要，要求具有的其他特殊条件。

**1.2服务质量保障要求**

**（1）服务规范要求**

 ①工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，爱岗敬业，忠于职守。

 ②遵守采购人的各项规章制度，服从管理和工作安排，尽到一次告知义务，不得与纳税人发生冲突。

③坚持原则，按规定制度办事，不得以工作之便谋取私利，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。

 ④人员统一着装，言行规范，注意仪容仪表、公众形象。

 ⑤各岗位工作时间及休假时间根据国家有关规定和实际工作需要执行。

**（2）服务内容要求**

服务人员需负责办税(缴费)服务场所的税费类事项服务，如办税服务厅导税服务、纳税咨询、缴费咨询、纳税辅导服务、税法宣传、资料整理与归档及其他业务辅助事项，具体如下：

①解答纳税人(缴费人)疑问、提供帮助。

②网上办税区和自助办税区辅导。

③辅导纳税人(缴费人)正确填写表证单书。

④对纳税人(缴费人)办理涉税事项的资料进行预审。

⑤管理实名取号机，资料预审通过后，为纳税人(缴费人)进行取号。

⑥分流办税服务场所纳税人(缴费人),避免造成办税服务场所拥堵，并引导其到正确场所办理涉税事宜。

⑦保证办税(缴费)服务场所环境整洁，纳税人(缴费人)办事所需的设施和用品完备，税收宣传资料及各类表单完善。

⑧维持办税(缴费)服务良好的办税秩序。

⑨按时开关厅内相关电子设备(如电子显示屏、平板电脑、电脑等)。

⑩负责办税服务场所纳税人(缴费人)相关咨询问题的收集、整理和归类，并形成书面的办税服务场所服务报告并向采购人汇报。

⑪非执法类税收、社保及非税业务的窗口业务办理。

⑫根据不同时期税务工作重点，进行税收、社保及非税业务的宣传，包括但不限于张贴和播放宣传资料、政策通告等。

⑬国家税务总局韶关市曲江区税务局安排的其他服务类工作。

**（3）服务质量保障要求**

①投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，培训内容需包含岗前培训、在岗多元化培训、沟通技巧培训等相关内容。投标人应制定**培训方案**，内容包含但不限于：培训计划及实施、培训目标、培训成果考核等。

②投标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，按要求使用涉密计算机，投标人需制定**保密管理方案**，内容包含但不限于保密制度要求、保密学习方案、泄密处理办法等。

③投标人应提供**人员保障方案**，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、临时人员需求补替方案等。为保障服务质量，投标人所提供的人员需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15日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投标人承担。

④投标人应建立完善的**应急预案**，内容包含但不限于舆情事件应急处理、办税大厅纠纷应急预案（纠纷种类、预防措施、应急响应、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。

**四、服务工作考评**

1.为保证服务质量，采购人每季度进行服务质量考核。中标人及服务人员在服务期间无条件配合采购人进行服务质量考核。

2.考评标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务考核评分表** | | | | | | |
| 考核周期 | | 年第 季度 | 考核时间 | |  | |
| 总分：100分 | | | | | | |
| 序号 | 考核内容 | | | 总分 | 得分 | 备注 |
| 1 | 态度及责任意识 | 根据服务人员工作态度及责任意识进行评分，得0-20分 | | 20 |  |  |
| 2 | 制度及规范遵守 | 根据服务人员是否能遵守各项规章制度，是否服从分配进行评分，得0-20分 | | 20 |  |  |
| 3 | 岗位技能掌握情况 | 根据服务人员岗位技能掌握情况进行评分，得0-20分 | | 20 |  |  |
| 4 | 工作任务 | 根据服务人员工作任务完成情况进行评分，得0-20分 | | 20 |  |  |
| 5 | 人才流失率 | 根据服务人员流失率进行评分，得0-20分。 | | 20 |  |  |
| 合计： | | | | 100 |  |  |
| 存在问题与建议： | | | | | | |
| 接受考核单位人员签名： | | | | | | |
| 采购人确认签名： | | | | | | |

3.扣除服务费：中标人在服务期内服务质量考核得分平均值低于80分的，采购人有权在下季度第一个月酌情扣减不高于5%的当月管理服务费。

4.终止服务：中标人在服务期内服务质量考核得分平均值连续2个季度低于60分的，采购人有权无条件终止和解除服务合同。

**五、采购项目商务要求**

1.服务期：24个月（2025年1月1日至2026年12月31日）。包组一是一年一签，包组二是一签两年。

2.采购人为中标人所派服务人员提供工作餐，并按照采购人用餐收费标准向用餐人员收取餐费，其中饭堂膳食服务岗位人员免费就餐。

3.付款方式：每月据实结算支付。中标人需开具合法有效的增值税发票，采购方完成财务报销审批程序后方可支付，支付时间为收到发票后10日内。支付方式为银行转账。

4.如遇采购人预算限制或财政资金未下达等客观原因导致未按合同约定支付相应款项的，双方协商延时支付费用，且不视为采购人违约，采购人不承担任何违约责任。同时，中标人不得以采购人未支付资金为由拒绝或延迟履行合同义务。

**六、其他服务要求**

1.在服务期间，未经采购人同意，中标人不得随意更换派驻的服务人员。服务人员因为调走、辞职或被中标人辞退等原因导致服务人员不足的，中标人须在收到服务人员辞职申请或离职通知的5个工作日内补足服务人员。如因中标人无法及时补足服务人员而导致采购人认为影响了服务进度和服务质量的,视为中标人根本违约，采购人有权解除合同并要求中标人退回未发生的合同款。经采购人协商同意,暂不补充人员的情况除外。

2.中标人出现以下任一情形的，采购人有权单方面解除合同，采购人不承担任何因解除合同造成的损失（含赔偿等），且拥有追究中标人违约责任以及扣减服务费、要求赔偿的权力：

（1）中标人无故不履行合同；

（2）因中标人的过错或过失对采购人造成重大损害或损失、重大安全事故；

（3）中标人发生重大违法违规行为。

3.由于中标人工作失误的原因,给服务人员造成经济损失的，由中标人承担。服务人员违反采购人制定的规章制度和劳动纪律的,采购人可根据相关规定进行处理。有下列行为的，采购人有权予以辞退,情节严重的依法追究其行政或刑事责任:

（1）严重违反劳动纪律或采购人规章制度的;

（2）严重失职、营私舞弊或泄露采购人秘密,给采购人造成不良影响的；

（3）因违法行为被追究刑事责任或被劳动教养的;

（4）因病或者非因工负伤,医疗期满后不能从事原工作,也不能从事采购人另行安排的工作的；

（5）未能按要求完成本合同约定的工作,经过培训或者调整工作岗位仍不能胜任工作的；

（6）蓄意破坏设备设施,违反规程造成重大事故的。