第三章 采购需求及要求

一、基本情况

郑州市中原区税务局涉税（费）服务工作辅助服务采购项目，主要是招标采购一家服务单位为我区纳税（费）服务工作提供辅助服务,服务内容主要包括：

1、涉税（费）信息采集，落实预约服务、限时服务、延时服务等多元化办税服务；

2、增量房、二手房交易过程性涉税（费）业务咨询、受理；

3、涉税（费）政策宣传、纳税（费）服务辅导、12366 热线咨询、疑难问题的搜集汇总、上报、解决服务；

4、涉税（费）问题的举报、投诉、市长热线转办案件的调查、处理、解决、反馈；

5、纳税信用管理、评价、结果运用等，负责信用中国、信用郑州网站涉税（费）信息（税法宣传、行政许可、行政处罚）上传发布，负责纳税人信用修复等；

6、深化“银税互动”，宣传推介“银税贷”、“信易贷”等，解决企业融资难、融资贵问题；

7、为优化辖区营商环境和纳税人（缴费人）满意度工作，提供服务；

8、负责辖区涉税中介机构服务和协助监管工作，征集他们在办税（费）服务、电子税务局申报、发票开具、使用等方面的诉求，及时上报解决，充分发挥专业服务机构的涉税（费）服务优势，使其协助做好纳税（费）服务工作，从而优化辖区纳服营商环境；

9、其他涉税（费）服务的辅助服务工作。

二、商务要求

1、采购标的交付（实施）的时间（期限）：一年。

2、采购标的交付（实施）的地点（范围）：采购人指定地点。

3、付款方式：按月支付款项。采购人付款前对服务进行验收，验收合格后付款。支付价款前，供应商应按照采购方要求出具正式的税务发票，如未及时提供发票或查验出发票有假，采购人有权拒绝支付。

4、包段划分：一个包。

5、服务质量：满足采购人要求。

6、本项目是否接受联合体投标：否

7、是否为专门面向中小企业采购：是

三、服务要求

1 人员要求

1.1、本项目共提供 140 个服务岗位；

1.1、身心健康、五官端正，无重听，无口吃，精神状态良好；

1.2、作风正派，爱岗敬业，服务热心，态度谦和；

1.3、普通话标准流利，对待群众有亲和力，服务意识强；

1.4、熟练使用 WPS、WORD、EXCEL 等办公软件和各种办公自动化设备，具有良好的语言文字表达、逻辑思维、沟通协调、适应能力及较强的保密意识。

1.5、能适应不定时加班和有一定压力的工作；

1.6、具有基层工作经验人员，没有违法犯罪记录。

2 管理要求

2.1、供应商严格落实招聘、审核制度；对上岗服务员工要依照报名、测试、体检、考察等程序严格审核，报采购人核准通过后录用。

2.2、供应商应为服务人员办理合法的劳动用工手续，并签订劳动合同，进行管理并承担相应责任；应及时为服务人员办理入离职手续，按时发放工资和福利待遇，并依法办理五险。服务人员工资不得低于郑州市执行的最低工资标准。

2.3、供应商服务人员发生的工伤事故（工作期间及工作之外的伤亡事故）等一切劳动争议、纠纷，均由供应商负责，采购人应提供配合，不负任何责任。

2.4、供应商为服务人员安排每年一次健康体检。

2.5、供应商要有针对服务人员的专业管理制度，派遣有能力的管理人员进行现场业务管理。

2.6、供应商要有系统完善的培训计划与方案，对服务人员进行每年一次的素质与专业技能培训，并做好培训记录以备考核检查。

2.7、供应商针对本项目的服务内容提供的服务方式、工作计划等要有具体详细的服务方案，保障积极配合采购人完成布置的各项任务。

2.8、供应商要制定人员配备方案和保障措施，按照采购人的要求保证上岗人员数量；供应商应按照采购人对服务的需求对服务人员进行日常考勤管理、绩效评价；服务人员除法定节假日外，出现不正常中断服务情况的，供应商应及时补充相应人员到位，否则采购人可扣除相应费用并由供应商承担违约责任。

2.9、供应商应针对本项目实际情况制定相应的应急预案，根据本项目的情况对服务人员

进行应急培训，确保能够及时、有效的处理突发事件。

3 质量要求

提供优质、高效的综合服务保障；确保不与来访人员发生重大冲突事件和安全事故。

4 保密要求

采购人要求供应商切实履行职责，保证服务质量，有针对性地制订详细的信息安全管理方案及保密措施。在服务过程中供应商服务人员获悉的非公开性工作内容，供应商负有保密义务，若因供应商泄密造成损失的（包括但不限于经济损失），一经核实，采购人将按损失双倍核减承包费用，并由供应商承担相应的法律责任。

5 纪律要求

供应商派出的人员要遵守采购人的劳动纪律，不得随意缺勤、旷工、迟到、早退等；因工作需要加班时，按时到岗；遵守采购人的廉洁管理规定，不发生不廉洁事件；若违反纪律要求，采购人有权适当扣除服务费或更换服务人员。

供应商需遵守采购人的各项规定，关于办公环境、办公物品以及工作合理尽责等方面，服从采购人管理。

采购人配备的相关设备与工具，因服务人员人为损坏的，由供应商照价赔偿。