

国家税务总局潮州市湘桥区税务局2027

-2028年非执法类

辅助性服务采购项目

市 场 调 查 书

国家税务总局潮州市湘桥区税务局

2026 年

说明

1. 欢迎各潜在投标人提出意见和建议，格式自拟。其中以单位名称反馈的，应加盖单位公章并扫描发送。

2. 本次调查的项目需求为本项目的初步需求，采购人可依实际情况进行调整。采购人及采购代理机构将根据本次采购需求征集意见公告反馈的意见和建议进一步调整优化项目采购需求，对各方并不具有约束力。

3. 采购需求征集意见公告中涉及的一切有关事宜均以最终发布的采购文件中的采购需求为准。

4. 除本采购需求外，本次采购需求征集意见公告恕不提供本项目的其他材料和信息，也不接受任何单位和个人要求提供其他材料和信息的要求。同时，各潜在投标人提出的意见和建议涉及商业机密，采购人及采购代理机构将恪守保密原则，不对外披露。

一、项目基本情况

项目名称	国家税务总局潮州市湘桥区税务局2027-2028年非执法类辅助性服务采购项目
项目预算（单位：元）	¥2,870,000.00
采购人单位	国家税务总局潮州市湘桥区税务局
负责人/联系电话	

二、采购需求

（一）采购项目需实现的功能和目标

为进一步实现税费业务高效办理、提升纳税服务质效、优化纳税服务体系的目标，为地方经济发展创造优良的税收营商环境，根据《政府购买服务管理办法》（中华人民共和国财政部第102号）以及《国家税务总局关于印发〈全国税务系统政府购买服务指导性目录〉的通知》（税总采购发[2023]52号）等相关文件精神，现拟采购18个月的非执法类辅助性服务，承接国家税务总局潮州市湘桥区税务局非执法类辅助性工作事项。

（二）项目属性：

是否适宜由中小企业提供，并专门面向中小企业采购

☒是

☐否，原因说明 _____

（三）采购标的汇总表

序号	品目名称	标的名称	计量单位	数量	预算	是否进口
1	其他税务服务	国家税务总局潮州市湘桥区税务局2027-2028年非执法类辅助性服务采购项目	项	1	¥2,870,000.00	否

（四）技术要求

（说明：1.技术要求中打“▲”号条款为重要技术参数，负偏离将影响评分，但不作为无效投标条款；2.技术要求中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。）

1. 项目建设背景与目标

为进一步实现税费业务高效办理、提升纳税服务质效、优化纳税服务体系的目标，为地方经济发展创造优良的税收营商环境，根据《政府购买服务管理办法》（中华人民共和国财政部第102号）以及《国家税务总局关于印发〈全国税务系统政府购买服务指导性目录〉的通知》（税总采购发[2023]52号）等相关文件精神，现拟采购18个月非执法类辅助性服务，承接国家税务总局潮州市湘桥区税务局非执法类辅助性工作事项。

2. 采购内容

本项目服务内容包括：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类的辅助性服务事项。

3. 采购项目需求

（1）具体要求

服务时间：

按国家税务总局潮州市湘桥区税务局现行的工作时间执行。

服务事项：

①导税咨询服务：根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人（缴费人）的业务需求为其提供对应的办税（缴费）表单。

②基础资料预审服务：根据纳税人（缴费人）的办税业务需求，对其基础资料的完备性进行预审；预审纳税人（缴费人）提供的办税（缴费）材料是否齐全、完整；预审纳税人（缴费人）填写的办税（缴费）表格是否完整、准确；

③办税辅导服务：辅导纳税人（缴费人）进行相关表单的正确填写；引导纳税人缴费人通过网上电子税务局或其他自助办税渠道并进行个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关辅导服务；辅导纳税人缴费人进行网上申报、信息确认、发票代开、三方协议签订等相关业务；引导纳税人（缴费人）的网上办事意识。

④办税咨询服务：通过但不限于对外电话、办税平台等，远程为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务，如业务、系统、技术等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务；现场或远程解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的办税问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询答复。

⑤纳税回访服务：根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。

⑥信息采集与录入服务：根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。

⑦税收宣传服务：根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税法等内容宣传活动。

⑧协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。

(2) 人员要求

基本要求：

①岗前培训管理方案

潜在供应商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，潜在供应商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、沟通技巧等）、培训方式、培训成果考核方式等。

②项目管理人员

潜在供应商需配备项目管理人员，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。项目管理人员需保持24小时手机畅通，2年以上的人力资源管理经验。

③采购单位因工作需要可要求工作人员加班，工作人员须服从工作安排，加班费另计或安排调休。劳务人员如请假，按日均工资扣除相关费用，请假时间如超过一个星期，潜在供应商应及时派人顶岗，否则采购单位将根据缺岗天数按日均工资扣除相关费用（除合法假期外）。

配置人数：

采购人根据实际需求，要求潜在供应商为本项目投入的服务人员数量为40人。其中，项目负责人1人；导税咨询服务不少于5人、基础资料预审服务不少于5人、纳税辅导服务不少于6人、纳税咨询

服务不少于5人、纳税回访服务不少于3人、信息采集与录入服务不少于6人、税收宣传服务不少于5人，以及协助完成采购人交办的其他非执法类的辅助性服务事项不少于4人。具体服务内容和服务人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。

服务人员要求：

潜在供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，身体健康，无传染病，同时需保证所提供的服务人员不得存在以下情形：①年龄不符合劳动法规定的；②不具备岗位需求的身体条件的；③有违法犯罪记录的；④被开除中国共产党党籍的；⑤被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；⑥被依法列为失信联合惩戒对象的；⑦有关法律、法规规定的其他情形。

服务人员在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，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。

具有正常履行职责的工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，工作细致，承受工作压力；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。

要求负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、导税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。

优先选择具有办税服务厅工作经验、业务能力强、熟练掌握纳税服务办税操作流程、具有纳税服务多岗位业务能力和技能的服务人员。

优选资质/优选指标：

序号	人员类别	人员岗位	人员要求	是否作为加分项
1	项目负责人	项目负责人	具备两年或以上人力资源管理从业经验，予以加分考虑。	是
2	服务人员	服务人员	拟投入的服务人员中（共39人），具有大学专科以上学历的，具有3年以上行政单位非执法类辅助性服务工作经验的，予以加分考虑。	是

（3）管理实施要求

①严格落实纳税服务措施，为纳税人提供高效便捷的税费服务。

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，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，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。

⑤服务人员与纳税人交谈时，应当使用规范用语，文明礼貌、态度谦和、真诚友善，做到语气平和、表达清晰。

⑥保持良好的工作秩序，服从国家税务总局潮州市湘桥区税务局行政班管理及具体服务时间安排。严格遵守国家税务总局潮州市湘桥区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等，不能出现无故迟到、早退、旷工现象，有事须按要求履行请假手续。

（4）风险管控要求

应急预案：

潜在供应商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）、服务人员投诉对应应急预案（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。

人员管理方案：

为保障服务质量，潜在供应商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。潜在供应商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潜在供应商承担。有下列情况之一的，采购人有权要求潜在供应商进行人员更换，潜在供应商须按照采购人的要求在5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；

③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；

④同时与潜在供应商以外的其他单位建立人事关系或者劳动关系的；

⑤被依法追究刑事责任的；

⑥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；

⑦其他原因不适合从事相关工作的。

资产管理制度：

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潜在供应商负责赔偿。潜在供应商应登记资产使用台账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。

潜在供应商承担劳务服务人员在本合同服务期限内发生的工伤（包括视同工伤）或意外事故造成的伤害的一切责任和费用，采购单位不承担一切费用和责任。

服务期限内若潜在供应商不能按规定执行合同，采购人有权终止合同，并要求潜在供应商赔偿因不能正常履行合同给采购人造成的损失。

五、采购项目商务要求

1. 服务期限：2027年1月1日至2028年6月30日止，共18个月。

2. 实施地点要求：国家税务总局潮州市湘桥区税务局各分局各部门，具体以合同约定为准。

3. 报价要求：

（1）本项目拟签订固定总价的服务类合同，具体结算金额以实际产生的金额为准。服务期内所需的一切费用，包括但不限于入职体检费、人员管理、人员工资及加班工资、人员社会保险、绩效奖金及其他福利、意外保险、劳动补偿金、利润、税金等所有费用，除了报

价总价外，潜在供应商不得以任何形式或任何理由主张任何额外费用。

（2）投标人报价时应详列明报价的具体构成。提供服务的全部工作人员的薪金不低于潮州市最低工资标准。

4. 培训要求

（1）潜在供应商应建立本项目服务团队内部管理与质量管控机制，对派出的服务人员进行培训，建立覆盖岗前培训、在岗轮训及专项提升的全周期培训体系，内容必须包含法律法规、作业标准、安全规范、应急处置及廉政纪律。培训需配套严格的考核上岗与持续认证机制，并建立完整的培训档案，确保所有人员培训合格且能力持续达标。

（2）潜在供应商应在项目启动后10个工作日内完成所有拟上岗人员的岗前培训及考核，考核合格后方可安排人员到岗；在岗轮训每季度至少组织一次，针对业务更新、服务中的常见问题开展针对性培训；专项提升培训根据采购人最新工作要求、政策更新及时组织开展。所有培训方案须提前报送采购人备案，培训考核结果同步归档留存，接受采购人监督核查。

5. 验收要求：

（1）采购人根据潜在供应商服务内容及国家和行业的相关标准对潜在供应商完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

（2）验收方法：采购人对潜在供应商定期进行监督、记录和考核，以作为日常验收依据。潜在供应商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。

(3) 服务期间，对潜在供应商服务质量的考核工作严格实行日常考核和年度考核相结合的考核制度。潜在供应商须主动接受采购人的指导、检查、监督、协调及绩效考核评价。对验收不合格的部分，潜在供应商应在采购人规定时间内及时整改完善直至合格。

6. 履约保证金

不收取

7. 付款方式：

本项目按月付款，每月根据人员到岗情况及加班天数结算金额，次月15日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在10个工作日内将资金支付到合同约定的账户。

8. 保密要求：

潜在供应商的工作人员需遵守采购人有关规章制度和管理规定，潜在供应商向采购人负有保密义务，不得泄露国家秘密、工作秘密和敏感信息，并签订保密协议，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝潜在供应商违规工作人员继续工作的权利。

9. 知识产权要求：

(1) 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该纠纷应由投标人解决，责任应由投标人承担。

(2) 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。