

国家税务总局潮州市潮安区税务局
2027年非执法类纳税辅助性服务项目

市 场 调 查 书

国家税务总局潮州市潮安区税务局

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潮安区税务局2027年非执法类纳税辅助性服务项目
项目预算（单位：元）	¥2420000.00元
采购人单位	国家税务总局潮州市潮安区税务局
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个月非执法类辅助性服务，承接国家税务总局潮州市潮安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	其他商务服务	国家税务总局潮州市潮安区税务局2027年非执法类纳税辅助性服务项目	项	1	¥2,420,000.00	否

（四）技术要求

(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，现拟采购一年非执法类辅助性服务，承接国家税务总局潮州市潮安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

一、服务时间：

按国家税务总局潮州市潮安区税务局现行的工作时间执行。

二、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。

三、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39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。

四、服务人员要求：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

五、采购项目商务要求

1. 合同履行期限：自合同签订之日起18个月（2027年1月1日至2028年6月30日止）。

2. 实施地点要求：潮安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）本项目报价采用总价包干的方式，服务期内所需的一切费用，包括但不限于中标服务费、入职体检费、人员管理、人员工资、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。

（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）符合国家有关规定以及采购文件的要求、潜在供应商投标文件的承诺及合同约定标准

（2）验收方法：由采购人组成验收小组，采购人按照采购合同规定的服务标准组织对潜在供应商履约情况进行验收，并出具验收

书。验收书应当包括每一项服务标准的履约情况。验收完毕由采购人及潜在供应商在验收报告上盖章确认。

（3）服务期间，采购人每月根据用人单位的要求进行考核。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。