

			“电话回访”岗位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。 2.5 服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从青秀区税务局行政班管理及具体排班安排。要严格遵守青秀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。 2.7 服务人员相对稳定，保持服务岗位不出现用人空缺，全年调换率不得超过10%，供应商在为采购人服务期间，人员更换必须事先报采购人，在取得采购人同意后，才能进行更换。 3. 服务内容 3.1 通过电子税务局线上平台协助受理纳税人在电子税务局办理各项涉税事项的	2.4 要求在“电子税务局在线客服”和“电话回访”岗位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。 2.5 服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从青秀区税务局行政班管理及具体排班安排。要严格遵守青秀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。 2.7 服务人员相对稳定，保持服务岗位不出现用人空缺，全年调换率不得超过10%，供应商在为采购人服务期间，人员更换必须事先报采购人，在取得采购人同意后，才能进行更换。 3. 服务内容 3.1 通过电子税务局线上平台协助受理	
--	--	--	---	--	--

			咨询、查询以及转为线下受理解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询； 3.2 开展纳税人缴费人诉求回访、廉政回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求； 3.3 按照管理部门的要求，在办税服务厅开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。 3.4 自助机和自助区导税服务内容：主动为纳税人提供准确引导，积极响应进行纳税人的办税需求，合理有效分流人员；解答纳税人办税咨询；预审纳税人所报送的资料；宣传税收法律法规政策；引导纳税人在相关的服务区或窗口办理事项，对纳税人进行合理引导和分流；辅导纳税人填写涉税资料；自助办税，维护办税服务厅现场办税秩序；巡视自助办税服务区，辅导纳税人使用自助办税设备等。	纳税人在电子税务局办理各项涉税事项的咨询、查询以及转为线下受理解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询； 3.2 开展纳税人缴费人诉求回访、廉政回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求； 3.3 按照管理部门的要求，在办税服务厅开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。 3.4 自助机和自助区导税服务内容：主动为纳税人提供准确引导，积极响应进行纳税人的办税需求，合理有效分流人员；解答纳税人办税咨询；预审纳税人所报送的资料；宣传税收法律法规政策；引导纳税人在相关的服务区或窗口办理事项，对纳税人进行合理引导和分流；辅导纳税人填写涉税资料；自助办税，维护办税服务厅现场办税秩序；巡视自助办税服务区，辅导纳税人使用自助	
--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足项目用人需求。 ★4.6 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,中标人须与服务人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。 (三)服务保障 1. 服务内容保证 1.1 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况(非不可抗力因素除外),保证按照采购人要求的工作时间提供服务,满足提供服务的可靠性要求。 1.2 保证按照采购人要求提供人工语言、网络客服等各种必须的服务方式。 ★1.3 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作,按采购人的要求配备并培训服务人员,服务人员须于考核合格后正式		员需求的波动及正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足项目用人需求。 ★4.6 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,中标人须与服务人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。 (三)服务保障 1. 服务内容保证 1.1 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况(非不可抗力因素除外),保证按照采购人要求的工作时间提供服务,满足提供服务的可靠性要求。 1.2 保证按照采购人要求提供人工语言、网络客服等各种必须的服务方式。 ★1.3 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作,按采购人的要求配备并培	
--	--	--	--	--	--	--

			上线。 1.4 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。 2. 培训考核保证 为保障服务人员具备本岗位所必需的专业服务水平及服务意识，严格执行相关作业标准，能准确、及时地答复纳税人咨询并培训其他服务，中标人需主动做好各项培训教育工作。 ★2.1 中标人须按本项目技术需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。 ★2.2 中标人须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场测试业务内容，如发现问题中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人满意。 3. 技术保证	训服务人员，服务人员须于考核合格后正式上线。 1.4 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。 2. 培训考核保证 为保障服务人员具备本岗位所必需的专业服务水平及服务意识，严格执行相关作业标准，能准确、及时地答复纳税人咨询并培训其他服务，中标人需主动做好各项培训教育工作。 ★2.1 中标人须按本项目技术需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。 ★2.2 中标人须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场测试业务内容，如发现问题中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人满意。	
--	--	--	--	--	--

			★3.1 中标人须提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。 3.2 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护（维修），建立每日巡查、每季盘点等工作制度，保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人提供的硬件设施发生服务人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。 3.3 中标人应于合同约定的服务期满5个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品种（正常使用与自然损耗除外）和合同约定的期间的管理资料。 4. 员工待遇保证 中标人应依照本项目技术需求中有关服务人员工资薪金及项目运行要求，保证服务人员应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：	3. 技术保证 ★3.1 中标人须提供技术应急预案，当出现系统故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。 3.2 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护（维修），建立每日巡查、每季盘点等工作制度，保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人提供的硬件设施发生服务人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。 3.3 中标人应于合同约定的服务期满5个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品种（正常使用与自然损耗除外）和合同约定的期间的管理资料。 4. 员工待遇保证 中标人应依照本项目技术需求中有关服务人员工资薪金及项目运行要求，保证服务人员应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：	
--	--	--	---	--	--

			按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金； 为服务人员提供专业学习和能力提升培训； 为服务人员日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备； 为服务人员制作制服，制服数量按照本需求规定执行。 为在本项目工作满半年的服务人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查； 为服务人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等； 按国家相关规定享受带薪年假。 5. 员工储备保证 中标人应依照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员	内容： 按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金； 为服务人员提供专业学习和能力提升培训； 为服务人员日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备； 为服务人员制作制服，制服数量按照本需求规定执行。 为在本项目工作满半年的服务人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查； 为服务人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等； 按国家相关规定享受带薪年假。 5. 员工储备保证 中标人应依照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保	
--	--	--	--	---	--