

附件一：人力资源外包业务客户服务质量标准

一级类别	二级类别	具体事项	质量标准
日常服务	服务响应	服务响应	所有客户、员工提出的需求，均在1个工作日内响应。
	咨询解答	邮件、电话、柜台咨询	工作日保持邮件、电话畅通，服务柜台始终有人（午休时间除外）。
			解答客户和员工政策疑问，并在3个工作日内回复进程或结果。如遇无法短时解决的事宜，也需要在3个工作日内告知实际情况，并主动回复后续进展。
			办理过程中遇到中智无法独立解决的问题时，本地区问题要在1个工作日内反馈给客户。本地区外的问题需要在4个工作日内反馈给客户。
			休假时，需安排工作代理人做好工作交接，邮件需设置自动回复，且需提前向客户接口人备案。对客户工作产生影响或需客户配合处理的事项，须主动沟通、事先作好协商。
	员工服务	政策通知	本地区政策政府公布后3个工作日内通知客户，本地区外政策政府公布后7个工作日内通知客户。
		联系员工	收到客户需求，3个工作日内联系员工；联系不到的员工（电话无人接听，短信、邮件不回复等），同样3个工作日内反馈结果。
		材料收取	联系上的员工，了解其基本情况，告知需要提供的相关资料。在通知员工提交材料的时间段内，若员工因未提供材料或其他特殊原因而造成无法办理相关手续的，在约定的周期内反馈客户。收取的材料，做好登记签收，保留签收记录1年。
	安全保障	材料安全	保证收到的客户和员工材料安全，妥善保管，不遗失。
		信息安全	保证获取的企业和员工信息安全，妥善存储，不外泄。
	特殊事项	投诉处理	工作日24小时内响应，2个工作日内答复处理结果或提出解决方案。特殊情况持续跟进，商议解决。
		再次办理	因非中智原因（客户或员工资料或信息不全、信息有误，政府政策变化、要求变化等）造成的业务办理未成功而再次办理的，服务标准与首次办理一致。
		驻场服务	根据客户要求，服务标准另行约定。
社会保险服务	费用缴纳	员工社保新缴	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工社保续缴	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工社保停缴	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
		月度社保缴费明细账单交付	约定时间内提供，准确率100%。
		员工社保正常补缴	约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工社保特殊补缴	按政府规定操作，服务另行约定。
		年度社保基数调整	约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。
		企业社保比例调整	按政府规定操作，服务另行约定。
		社保基数变更	约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。
	企业账户管理	企业社保账户开户	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业社保账户转区承接	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业社保数字证书办理	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业社保信息变更	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
	员工账户管理	员工社保信息变更	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工社保关系异地转入	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工医疗长期驻外/异地安置办理	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工定点医疗机构变更	约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工本地多个重复或错误账户合并	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		社保缴费证明开具	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工延退办理	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工医疗费用报销	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工特殊病种申报	按政府规定操作，服务另行约定。
		员工生育费用报销	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工

附件一：人力资源外包业务客户服务质量标准

住房公积金服务	待遇申领	员工生育津贴申领	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工工伤认定	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工工伤待遇申领	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工失业待遇协助清算	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
		员工社会保障卡（医保卡）协助申领	收到卡片后，5个工作日内发出。
		员工医保存折协助申领	收到存折后，5个工作日内发出。
		员工退休办理	按政府规定操作，服务另行约定。
		员工特殊工种认定	按政府规定操作，服务另行约定。
	政策服务	企业稳岗补贴办理	按政府规定操作，服务另行约定。
		企业安置残疾人就业申报	按政府规定操作，服务另行约定。
		协助企业社保稽核	按政府规定操作，服务另行约定。
	费用缴纳	员工公积金新开户缴存	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工公积金续缴	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
		员工公积金停缴、封存、转移	服务受理截止点前收到需求和完备资料，当期操作，准确率100%。
月度公积金缴存明细账单交付		约定时间内提供，准确率100%。	
员工公积金正常补缴		约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。	
员工公积金特殊补缴		按政府规定操作，服务另行约定。	
年度公积金基数调整		约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。	
企业公积金缴存比例调整		约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。	
员工公积金基数变更		约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。	
员工公积金缴存比例变更		约定时间内，收到完备资料，当期操作，准确率100%。	
企业账户管理		单位公积金账户开户	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业公积金账户转区承接	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业公积金数字证书办理	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		企业公积金信息变更	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户。
		员工账户管理	员工公积金信息变更
员工公积金外埠账户转入合并			收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
员工公积金本地多个重复或错误账户合并			收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
公积金缴存证明开具			收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
待遇申领			员工公积金销户
		员工公积金协助提取	收到完备资料，在约定时间内按政府规定办理，政府反馈进程或结果后，3个工作日内告知客户或员工
人事服务	人事档案	人事档案调入、调出	允许个人转递的地区，收到完备资料，现场（档案在中智）或3个工作日内（档案在人才）反馈办理进程或办理结果。
		党员关系调入、调出	收到完备资料，按中组部规定办理。
		人事证明开具	收到完备资料，现场操作和反馈办理结果。
	人员接收	应届生接收	按政府规定操作，服务另行约定。
		留学回国接收	按政府规定操作，服务另行约定。
		人才引进代办	按政府规定操作，服务另行约定。
	户口居住证	集体户口托管	按政府规定操作，收到完备资料，30日内反馈办理进程或办理结果。
		（工作）居住证代办	按政府规定操作，服务另行约定。
	招工	招工	收到完备资料，7个工作日内反馈办理办理进程或办理结果。
			员工基础信息整理
考勤收集整理			约定时间内提供，准确率100%。
工资计算			约定时间内提供，准确率100%。
股票期权计算			在个税所属征期及约定时间内提供，准确率100%。

附件一：人力资源外包业务客户服务质量标准

财务咨询服务	薪酬服务	工资发放（人民币）	约定时间内支付，准确率100%。
		工资发放（外币）	约定时间内支付，准确率100%。
		工资单发放	约定时间内发送，准确率100%。
		月度报表统计	约定时间内提供，准确率100%。
		年度报表统计	约定时间内提供，准确率100%。
		薪酬发放证明	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		税务统计报表	约定时间内提供，准确率100%。
	税务服务	月度个税大库名义申报缴纳	大库税金申报截止日前完成，准确率100%。
		月度个税客户名义申报缴纳	约定时间内申报，3个工作日内提供申报缴款凭证，准确率100%。
		月度个税自然人名义申报缴纳	约定时间内柜台申报、缴款期内完成税款缴纳，3个工作日内提供申报缴款凭证，准确率100%。
		年度税务完税证明打印	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		年度收入超12万个人所得税自行申报	税局规定时间内，完成申报，3个工作日内反馈办理结果，准确率100%。
		年度个税手续费返还	税局规定时间内，完成年度个税2%手续费返还。
		CA证书办理及更新	约定时间内，前往税局办理CA证书或更新。
		残疾人保障金缴纳	政府规定时间内，完成残保金申报及缴纳。
		补缴税金	约定时间内，完成个税补缴的计算、申报和缴纳，准确率100%。
		税务备案	约定时间内，准备减免税事项的备案材料（如需），完成免税备案。
		免税补贴支付	约定的时间，审核外籍人免税补贴相关票据，完成支付。
		境外派遣员工在华个人所得税相关服务	约定时间内，判断纳税义务，计算应缴个人所得税，准确率100%。
		股票期权备案	约定时间内，递送股票期权备案的相关材料。如有变动，1个工作日内通知客户。
		企业所得税申报及缴纳	次月税务征期内，申报并缴纳成功，准确率100%。
		企业所得税年度汇算清缴	约定时间内，收到客户审计通知，提供所需的相关资料。税务征期内，申报年度企业所得税汇算清缴并缴纳税金。
		增值税及其附加申报及缴纳	次月税务征期内，申报并缴纳成功，准确率100%。
		印花税申报及缴纳	次月税务征期内，申报并缴纳成功，准确率100%。
		其他税金申报及缴纳	次月税务征期内，申报并缴纳成功，准确率100%。
	账务外包	会计初始化	记账服务开始月前，完成初始化及符合会计政策、客户的财务制度及内部控制流程。
		人民币及外币结算业务	付款截止日前，支付款项，准确率100%。
		记账服务	收到客户资料5个工作日内完成账务处理并出具报表，在税局规定时间内完成各项税金申报，账务处理完成当月月底前完成凭证装订。
		工会会计	收到客户资料5个工作日内完成账务处理并出具报表，账务处理完成当月月底前完成凭证装订，12月31日前进行预决算申报。
		协助年终审计	约定时间内，收到客户审计通知，提供所需的相关资料。
		财务预算编制及决算申报	约定时间内，每年年底申报财务决算，每年年初编制财务预算。
		财务比率及指标数据的比较和分析	约定时间内，提供财务分析服务及出具相关分析报告。
		工会经费缴纳	政府规定时间内，完成工会经费申报及缴纳。
		财务现场服务	约定时间内，根据服务方式和客户需求完成财务服务。
		财务流程审阅及账簿整理	约定时间内，完成审阅及梳理工作。
		财税咨询	约定时间内，根据咨询方式和客户需求完成财税咨询服务。
		银行账户开立、变更、注销	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		银行账户管理、现金管理及现金流量预测	约定时间内，根据客户需求完成银行及现金管理。
		供应商支付及员工费用审核代报销	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		应收账款管理	约定时间内，反馈及跟踪结果。
		应付账款管理	约定时间内，反馈及跟踪结果。
		税控设备申领	税局规定时间内，收到完备资料，2个工作日内完成税控申领资料审核及表格填写。

附件一：人力资源外包业务客户服务质量标准

	财税服务	发票购买	税局规定时间内，收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		发票开具	税局规定时间内，收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		进项认证	税局规定时间内，收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		抄报税、清卡	税局规定时间内，收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		发票增版增量	税局规定时间内，收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		对外支付合同备案	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		对外支付核定征收	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		对外支付纳税判定	收到完备资料，3个工作日内反馈办理进程或办理结果。
		对外支付纳税申报及缴纳	办理完以上步骤后3个工作日内，进行税金计算、申报缴纳，准确率100%。。
		国地税对外支付备案	收到完备资料，3个工作日内反馈备案办理进程或办理结果。
		跨境服务免税	合同审核在客户提供合同后5个工作日内，出具相关建议。有跨境免税收入的次月15日之前，完成申报
	咨询服务	日常个人所得税法律咨询	收到客户需求后，2个工作日内与相关部门沟通；1个工作日内将意见反馈客户。
		税务筹划	约定时间内，反馈筹划方案至客户和员工。
		协助针对薪酬、个税的稽核和内审	约定时间内，准备相关信息并答复。
		协助客户和主管税务机关进行沟通	约定时间内，协助客户和主管税务机关进行沟通接洽。得到税务机关回复后，1个工作日内将反馈客户

注：公司对部分服务工作的准确率要求统一为100%。特殊客户，经协商可以约定低于100%的准确率，但原则上不得低于98%（计算口径从服务约定）。