

项目采购需求

一、技术服务内容及要求			
序号	采购内容	数量及单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局富川瑶族自治县税务局征纳互动专项支撑服务	1 项	<p>一、项目背景</p> <p>由于金税四期的全面推进，数字化电子发票的广泛使用，以及社会保险费征收统模式的实施，传统的办税大厅已经难以满足纳税人缴费人的办税缴费需求。在 2025 年组建一个集电话咨询、线上帮办、线下辅导、争议解决、数据分析、需求管理等功能于一体的征纳互动服务中心。</p> <p>二、服务要求（根据税务平台的基础上需要提供以下服务）</p> <p>1、全天候线上咨询服务：中心将设立在线咨询平台，提供 7*24 小时的在线咨询。为纳税人提供关于税务政策、操作流程、系统使用等方面的实时解答。</p> <p>2、电话咨询服务：针对较为复杂或需要详细解释的问题，中心将设立专门的电话咨询热线。确保每一个纳税人的疑问都能得到及时、专业的解答。</p> <p>3、视频操作指引：随着线上操作的普及，许多纳税人可能对某些操作存在困难。中心将提供视频操作指引服务，通过实时视频通话，为纳税人提供直观、具体的操作指导。</p> <p>4、线上同步帮办服务：对于需要在线办理的涉税事项，中心将提供线上同步帮办服务。从提交申请到最终完成，全程协助纳税人完成各项涉税业务。</p> <p>5、点对点上门软件安装、个性化政策咨询辅导服务：在接到纳税人的需求后提供包括软件安装、使用培训、政策辅导等在内的一站式服务体验。</p>

		<p>6、税费争议处理服务：登记纳税人关于税费的疑虑和争议，根据争议内容为纳税人提供相关的解决方案并与我局相关业务部门沟通解决纳税人的需求，必要时提供法律援助。</p> <p>7、数据分析服务：针对服务情况及纳税人提出的问题进行分析，分析热点问题、常见问题、堵点问题及纳税人意见反馈，并形成工作日志，安排专人按月及时将数据反馈至采购人局纳税服务部门，并跟踪处理情况。</p> <p>8、项目配合：在服务期内，配合运维服务需求方完成相关工作。</p> <p>9、对于服务过程中涉及到的纳税人信息、系统信息等负有保密义务。</p>
★ 二、商务要求		
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。
2	服务时间、服务地点	<p>服务时间：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日止。</p> <p>服务地点：贺州市采购人指定地点。</p>
3	报价要求	<p>本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致响应文件被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p>
4	付款方式	<p>合同以人民币结算：</p> <p>采取按月支付方式付款。采购人将根据项目完成情况、合同约定的标准和要求进行付款。如项目存在未完成事项、采购人评价不合格等，采购人有权暂缓支付，直至成交供应商完成相关整改或补充工作并经采购人再次审核确认后予以支付。</p>
5	验收方式及标准	<p>1、服务项目结束后的十五个工作日内，成交供应商应向采购人提交涵盖服务项目的详细成果分析报告以及能够证明项目已按约定完成的相关作证材料。成果分析报告应包括但不限于服务过程概述、达成的主要成果、关键指标数据对比分析、存</p>

		<p>在的问题及解决方案等内容,项目完成验收作证材料可包括但不限于服务过程记录文档、交付成果样本、相关测试报告、客户反馈数据(如有)等,具体内容与形式应符合本合同附件 [具体附件编号, 若有] 所规定的验收标准要求。</p> <p>2、采购人在收到成交供应商提交的成果分析报告及验收作证材料后的 十五个工作日内组织验收工作。验收工作将依据本合同所约定的服务范围、质量标准、性能指标以及相关法律法规、行业规范进行。如验收过程中发现服务项目存在不符合约定的情况,采购人应及时书面通知成交供应商,成交供应商在接到通知后的 [具体整改期限] 内完成整改并重新提交验收申请及相关材料。</p> <p>3、只有在采购人验收合格后,成交供应商才可继续依据合同约定的付款流程向采购人申请支付相关费用。若成交供应商未在规定时间内提交验收材料或验收未通过且未在整改期限内完成整改,采购人有权拒绝支付相应费用,并要求成交供应商承担因此给采购人造成的损失,包括但不限于因服务延迟交付导致采购人对第三方的违约赔偿、采购人为解决问题而额外支出的费用等。</p> <p>此外,按照采购需求、磋商文件及响应文件和国家、行业规定的技术标准及规范,双方到场共同验收。</p>
6	其他要求	<p>1、签订合同后如成交人无法满足采购人服务要求的,视为不履约。</p> <p>2、供应商可以在响应文件中提供项目项目需求理解、项目管理及项目实施方案、培训方案、服务辅导与软件安装综合方案、重点难点分析、业绩等。</p> <p>3、本项目采购预算 62.5 万元。</p>