

项目采购需求

一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3.投标人投标时必须要在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
- 4.“·”符号为序号的表述。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
2023年增值税发票管理系统运维项目	1项	<p>一、项目概述</p> <p>增值税发票管理系统于2019年正式上线运行，为纳税人提供增值税发票开具、上传、勾选确认、查验等增值税发票相关服务。为保障上述系统平稳、安全、高效运行，提高运维服务能力，现采购增值税发票管理系统运维服务，为采购人提供日常问题解答、运维保障服务和工作建议，实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。</p> <p>二、服务内容</p> <p>（一）服务范围</p> <p>本项目服务范围包括但不限于增值税发票管理系统下的税控系统、电子底账系统、综合服务平台、查验平台、税控设备、增值税电子发票公共服务平台下的安全接入、版式文件前置服务等（以下简称发票系统）税务局端运维支持服务。针对开票软件，提供协助税务人员开展税务局端问题排查处理服务。</p> <p>（二）服务内容</p> <p>本项目运维服务内容包括但不限于：系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、二线运维支持服务、每周7*12小时运维服务、重要时期每周7*24小时运维服务等。</p> <p>1. 系统运行监控</p> <p>本项目要求开展发票系统运行监控，并填写系统运行监控报告。主要检查项包</p>

	<p>包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 系统服务器 CPU、内存、存储使用情况、系统服务器连通性检查 (2) 系统服务器操作系统日志检查 (3) 系统网站域名可用性检查 (4) 系统 Nginx 服务状态检查 (5) 系统 Docker、微服务、Kafka 服务状态检查 (6) 系统传输日志检查 (7) 系统数据库数据异常性检查 (8) 系统 ES 分布式数据库、Redis 内存数据库服务状态检查 (9) 系统安全接入、统一受理、版式文件前置、发票下载服务状态检查 (10) 系统内部接口连通性检查 (11) 系统发票上传数据检查 (12) 系统定时任务检查 (13) 系统定时接收、加工数据完整性检查 (14) 外部交互系统接口检查 (15) 系统服务器安全防护情况检查 (16) 采购人安排的其他监控检查 <p>2. 故障处理</p> <p>及时处理发票系统相关故障，配合外部交互系统排查本系统问题。遇到驻场运维人员无法解决的问题，递交二线运维支持，并及时提交解决方案。具体包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 处理发票系统在专项健康检查中出现的软件问题。 (2) 协助处理涉及系统在专项健康检查中出现的基础环境问题。 (3) 处理其他渠道发起的本系统软件问题。 (4) 在外部交互系统故障处理过程中，协助开展涉及本系统的问题排查支持工作。 (5) 涉及 OGG、ES 分布式数据系统、Redis 内存数据库的问题排查和故障处理。 <p>3. 日常运维问题解答</p> <p>面向税务系统使用人员，提供各渠道的日常运维问题解答服务，对不能现场解答的问题，提交系统管理员核实处理。</p> <p>具体包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 面向税务系统使用人员，提供包括但不限于微信、QQ、运维单等多渠道问题解答服务。 (2) 面向税务系统 12366 服务，提供技术支持和问题解答服务。 (3) 对不能现场解答的问题，提交采购人运维管理部门核实处理。
--	--

4. 数据技术支持服务

数据技术支持服务包含系统数据交互的问题排查和处理、提供本系统数据提取技术支持、数据问题定位分析和解答、对数据结构和各项查询功能进行确认和解释、因系统故障或程序错误造成的数据错误提供处理方案和建议。

5. 系统专项健康检查与日常巡检

按照采购人专项健康检查要求对发票系统进行专项健康检查，按日、月提交专项健康检查报告。定期开展系统运行环境风险排查，开展系统日常巡检，形成系统运行监控报告并上报。对专项健康检查和日常巡检过程出现问题及时排查、分析、处理。

6. 系统软件调优

按照采购人要求开展系统软件调优，包括但不限于操作系统配置调优、系统资源调优、软件配置调优、协助开展数据库性能调优、协助开展 Weblogic 性能调优等。根据系统运行情况，定期开展性能检查，提出系统优化建议，制定系统优化方案，开展系统软件调优工作。

7. 软件补丁实施和参数配置

根据采购人要求开展软件补丁实施，并做好实施补丁的版本管理。做好参数配置工作，参数配置工作包括但不限于系统参数配置、接口服务参数配置等，定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。

具体包括：

(1) 实施工作的时间评估。

(2) 补丁实施执行。

(3) 实施过程问题的处理。

(4) 升级后的功能检查。

(5) 升级后的运行跟踪。

(6) 参数配置，包括但不限于系统参数配置、接口服务参数配置。

(7) 定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。

8. 系统应用迁移

按照采购人工作要求，开展系统应用迁移工作。迁移内容包括但不限于应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、配置等。具体包括：

(1) 制定系统迁移方案和应急预案。

(2) 包括但不限于系统应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、参数配置等的迁移工作。

	<p>(3) 协助采购人对系统涉及的网络、服务器等硬件设备的迁移工作。</p> <p>(4) 涉及系统迁移的其他工作。</p> <p>9. 应用和基础环境灾备演练</p> <p>根据采购人工作要求，协助建立和完善系统灾备机制。每年开展至少 2 次系统应用和基础环境灾难备份和恢复演练，确保灾难发生时能够在最短时间内恢复系统运行。对演练过程中出现的问题及时优化、整改。</p> <p>10. 应用系统安全加固工作</p> <p>根据采购人安全工作要求，定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，并在采购人要求期限内及时完成安全加固工作。具体包括：</p> <p>(1) 定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，开展发票系统漏洞分析和问题整改工作。</p> <p>(2) 在要求期限内及时完成应用系统安全加固工作。</p> <p>(3) 安全加固完成后监控系统运行状态，若出现业务阻断问题及时回退。</p> <p>(4) 安全加固完成后及时更新加固留档记录。</p> <p>11. 知识库管理</p> <p>运维人员将日常运维工作中遇到的典型问题进行总结归纳，作为知识来源，形成系统知识库，按季编制更新《常见问题处理手册》上报采购人系统管理人员。结合维护服务工作，形成系统运维工作报告和年度服务报告总结，报告包括每次巡检报告及故障处理报告，及相关建议。</p> <p>12. 培训服务</p> <p>根据采购人要求提供包括但不限于发票系统的系统架构、技术运维服务内容、系统操作、后台数据技术支持服务等相关运维培训。培训计划和时间由采购人确定。</p> <p>13. 重要时期运维服务</p> <p>根据采购人的要求在法定假日、非工作时间提供运维值守服务，在重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。服务期间按要求对系统定期开展运行监控、专项健康检查、问题排查处理等服务，保障重要时期系统的正常运行。</p> <p>14. 二线运维支持服务</p> <p>要求二线运维提供每周 7*24 小时热线电话支持服务，发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务。具体包括：</p> <p>(1) 通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。</p> <p>(2) 发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。</p>
--	---

三、服务要求

(一) 管理要求

1. 项目沟通管理:项目实施过程中,中标人需通过建立有效沟通机制,加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定,接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导,指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度,就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。

2. 项目计划管理:中标人制定行之有效的项目计划管理方案,应包括:制定项目实施计划,建立项目组工作月报制度,对项目组成员进行工作量统计,实施项目交付物质量检查,及时汇报项目运维状况等。

3. 项目变更管理:中标人应建立项目变更管理办法,指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况,包括:人力资源变更、技术变更等。对于每项变更,都应按照预先设计好的项目变更流程,提出变更请求,评估变更可能带来的影响,经采购人审批后,才能实施变更。变更工作完成后,需通知所有相关人员,确保项目能够协调一致地进行。

(二) 运维服务岗位职责要求

本项目需要提供 7 名驻场运维人员提供相关服务,具体如下:

序号	岗位	人员数量要求
1	数据技术支持	2 人
	系统运行保障	3 人
	日常应用保障	2 人
合计		7 人

本项目要求中标人提供 7 名工程师组成的驻场团队开展运维支持服务。驻场运维人员要求计算机相关专业毕业,且具有 3 年相关岗位工作经验,熟悉服务范围内相关系统的系统架构、环境部署、应用操作、业务操作、业务逻辑和数据结构,熟练使用 PLSQL 工具软件等。具体人员需求如下:

1. 数据技术支持 2 人,负责数据技术支持服务、OGG 故障解决、ES 分布式数据系统、Redis、ETL 传输、协助开展数据库调优等工作。

2. 系统运行保障 3 人,负责对系统应用软件、支撑软件、基础环境、系统架构进行每周 7*12 小时运行监控,重要时期提供每周 7*24 小时监控服务,开展应用系统安全加固、专项健康检查、日常巡检、监控信息上报、系统参数配置、补丁实施、升级服务、系统应用迁移、Nginx 配置管理、开票软件后端技术支持、KAFKA 服务管理、微服务管理、系统软件调优、应用和基础环境灾备演练等工作,要求具有 KAFKA、Docker、Oracle Weblogic Server 等软件应用管理经验。

3. 日常应用保障 2 人，负责面向税务人员涉及发票系统的问题收集处理、日常运维问题解答、知识库管理、系统问题排查、故障处理、培训服务等工作。

(三) 中标人和人员要求

1、中标人和驻场运维人员必须严格遵守采购人的各项管理制度和操作规程，因中标人和驻场运维人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和驻场运维人员承担。

2、驻场运维人员无法完成相关工作时，中标人应及时调配人员和资源完成相关工作。

3、中标人和驻场运维人员须熟悉发票系统业务流程，熟悉税收相关政策解读，能够解决日常业务问题等；熟悉系统架构，能够针对系统各类异常故障及时进行分析、排查和处理，保障系统性能稳定和高效运行。

4、驻场运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关资质、能力和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对固定驻场运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求方可上岗。

5、驻场运维人员一经确定，原则上合同期内不得变更。采购人可根据自身工作需要和对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意，且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员水平。如运维人员离职，应提前 1 周告知采购人运维管理部门，并安排符合招标文件要求的人员提前进场完成工作和知识交接。

6、驻场运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，不得擅自从事非采购人要求的其他工作。

7、运维人员需具备独立分析、定位及解决系统的一般问题和复杂问题，能够准确判断和解决系统相关业务和技术问题。

8、运维人员需工作热情、有责任心，具有团队合作精神，具备良好的语言表达能力和沟通技巧；遵纪守法，诚实守信，无不良记录，严于律己，待人处事得体。

(四) 服务响应要求

1、日常问题服务响应要求

日常问题服务是指系统使用人员通过运维平台、现场、微信、QQ 等多渠道提交的运维服务范围内系统等有关业务和技术问题。响应要求如下：

支持类型	处理时限
操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答
运维单问题处理	从问题流转至中标人开始计算，问题单按次小于 3 个工作日及时处理。

2、系统故障响应要求

系统故障是指系统无法为工作人员和用户提供服务、或者其他问题影响到用户正常使用等事件。如应用软件无法正常访问、数据异常、页面打开速度缓慢或无法正常打开、系统业务功能不可用等情况均属于系统故障。系统故障响应要求如下：

故障等级	描述	响应时间	处理时限
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使用，影响绝大部分用户。	10 分钟	1 小时
二级故障	重大故障，影响的核心功能无法使用，影响部分用户。	10 分钟	3 小时
三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。	1 小时	4 小时
四级故障	除一级故障、二级故障、三级故障以外的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。	1 小时	24 小时

驻场运维人员需严格遵循系统故障响应要求内容，如无法在规定时限内及时响应和故障处理，应立即向采购人运维管理部门报告并说明原因。

（五）服务报告要求

服务期间处理的每个问题都需要进行详细的记录，记录问题处理过程，分析问题原因，给出问题解决方案并定期上报。汇总问题接收情况、问题处理情况。

针对每个突发事件进行分析，按现象描述、问题分析、解决方案、建议的格式及时提交详细的突发事件分析报告，并按要求时限上报。

四、服务质量

（一）服务方式

本项目中中标人提供的服务方式包括驻场运维、二线运维。

1. 驻场运维

本项目要求中标人提供驻场运维保障服务，包括运维范围内各系统的系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。

2. 二线运维

本项目要求中标人提供二线运维支持服务。服务时间为每周 7*24 小时热线电话支持服务，服务内容为二线运维通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。

（二）服务质量及标准

1、驻场运维人员工作时间：
每周 7：30-12：00，14:30-22:00，重要时期每周 7*24 小时。中标人需按照工
作时间要求和采购人相关驻场管理办法提供驻场服务。

2、驻场人员工作地点：
采购人或采购人委派的单位指定。

3、问题处理质量：
问题本级解决率要求大于 80%，上升运维问题率少于 20%。

4、文件归档：
所有运维相关文件按月归档，专人保管，存放于采购人指定位置，定期反馈采
购人运维管理部门。运维人员定期根据运维服务记录，开展归类分析，并采取有针
对性的措施。

五、服务期限及验收评价

(一) 服务期限

本项目服务期限：1 年。

(二) 验收要求

1. 主要交付物

运维厂商按下表要求提交相关资料作为验收依据。

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《专项健康检查报告》	电子、纸质	每日、月一单	
2	《系统运维工作报告》	电子、纸质	每周、月一单	
3	《系统运行监控报告》	电子、纸质	每日一单	
4	《参数配置报告》	电子、纸质	一事一单	
5	《年度服务报告总结》	电子、纸质	每年一单	
6	《常见问题处理手册》	电子、纸质	按季更新	

2. 项目验收时间要求

验收时间：合同维护期结束后 1 个月内完成对中标人的工作结果进行验收。

3. 项目验收标准

采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件一）进行评分（满分 100
分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付；80-89 分按合同价格 95%
支付；80 分以下按合同价格 90%支付。

4. 验收流程

具体按照采购人内控制度流程进行验收。

六、保密要求

★1. 信息安全保密要求

(1) 中标人须严格遵守采购人的安全保密制度。

(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 中标人投入的项目人员应对本项目中接触到的采购人所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经采购人书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。

(4) 中标人须与采购人签署合同项目实施期间的信息保密协议。

(5) 中标人投入的项目人员须与 采购人签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

★2. 供应链安全管理要求

(1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定,包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等,并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。

(2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款,对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为,采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

★3. 网络安全和数据安全管理要求

中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于中标人投入的项目人员的网络安全工作落实不到位引发安全事件的,采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容:

(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

★4. 罚责条款

	<p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。</p>
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。
★项目服务期限	1 年。
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
知识产权要求	<p>本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。</p>
其他要求	<p>投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、运行维护方案、验收方案等。</p>

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源 配 备	1	人员到 位情况	运维厂商按照合同约定配备的 管理、业务和技术人员数量是 否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定 的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人员素 质情况	运维厂商按照合同约定配备的 管理、技术人员能力和持证情 况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专 业职业资格证书，符合需求和合同 约定要求的不扣分，否则，缺少一 样扣 0.5 分。	
	3	工作衔 接情况	人员发生变动后，新人能力是 否胜任该岗位工作、工作交接 是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每 次 0.5 分。	
工 作 质 效	4	运维处 理时效	运行维护项目是否按照局方规 定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定 时效进行打分，按照 1-5 级评估扣 分，每级 1.5 分。	
	5	检查频 次要求	巡检值守服务是否按照规定的 频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内 容，超期或压缩检查项目的由运维 部门评估打分，推迟或压缩内容占 整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问题处 理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决 相关问题的，按次扣 0.5 分。	
	7	版本质 量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的， 且未能及时向上反馈、解决的， 按次扣 0.5 分。	
	8	其他任 务完成 情况	对于需求方在需求总体框架内 提出的其他需求的满足完成情 况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期 完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。	

	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。	

沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每5个百分点分档，每档0.2分。