

二 技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：智慧办税服务厅运维服务

项目编号：KLBH2022-C3-0005

包号：无

品 目 号	服务名称	技术服务需求及要求	响应情况	偏 离	说 明
1	项目名称	智慧办税服务厅运维服务	投标响应如下： 本项目项目名称为：智慧办税服务厅运维服务	无 偏 离	
2	运维服务需求	<p>（一）在运维服务服务期间，完成智慧办税服务厅（以下简称办税厅）运维服务工作，保障银海区税务局（以下简称税务局）纳税人缴费人能够顺畅的使用电子税务局、网上办税、智能填单等各类涉税系统的操作指引和技术服务，并且负责 12366 客服热线的正常运行，提供培训，现场导税、现场答疑、业务办理指引的服务，以实现办税厅各类智能系统的安全稳定运行，为办税厅提供专业化的运维服务。</p> <p>（二）保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三</p>	投标响应如下： <p>（一）我公司在运维服务服务期间，完成智慧办税服务厅（以下简称办税厅）运维服务工作，保障银海区税务局（以下简称税务局）纳税人缴费人能够顺畅的使用电子税务局、网上办税、智能填单等各类涉税系统的操作指引和技术服务，并且负责 12366 客服热线的正常运行，提供培训，现场导税、现场答疑、业务办理指引的服务，以实现办税厅各类智能系统的安全稳定运行，为办税厅提供专业化的运维服务。</p> <p>（二）保证所提供服务在</p>	无 偏 离	

		方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。	使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。		
3	运维人员需求	根据银海区税务局辖区内纳税人办税及相关现场业务量、12366 热线接听量, 派驻足够人员驻点北海市银海区税务局办税服务厅, 投入的运维团队人员不得少于 16 人。	投标响应如下: 根据银海区税务局辖区内纳税人办税及相关现场业务量、12366 热线接听量, 派驻足够人员驻点北海市银海区税务局办税服务厅, 我公司投入的运维团队人员不得少于 16 人。	无偏离	
4	服务预算	95.00 万元, 磋商报价超过预算价的, 视为竞标无效。	投标响应如下: 本项目服务预算 95.00 万元, 磋商报价超过预算价的, 视为竞标无效。	无偏离	
5	服务要求	(一) 提供 5×7 小时 (工作日, 每天上午 8:00-12:00, 15:00-18:00) 驻场服务, 以及 7×24 小时 (星期一至星期日, 每天 24 小时) 的响应服务, 及时响应税务局的服务要求, 为纳税人能顺畅使用办税厅提供信息化支撑服务。 (二) 驻场运维人员须严格遵守办税服务厅各项规章制度, 并接受税务局相关督查部门的督查及考核安	投标响应如下: (一) 我公司提供 5×7 小时 (工作日, 每天上午 8:00-12:00, 15:00-18:00) 驻场服务, 以及 7×24 小时 (星期一至星期日, 每天 24 小时) 的响应服务, 及时响应税务局的服务要求, 为纳税人能顺畅使用办税厅提供信息化支撑服务。 (二) 驻场运维人员须严格遵守办税服务厅各项规章制度, 并接受税务局相关督查	无偏离	

	<p>排。</p> <p>1. 驻场人员必须规范着装，佩戴工牌上岗；</p> <p>2. 驻场人员不准无故迟到、早退、脱岗和旷工；</p> <p>3. 驻场人员不准冷落、刁难、训斥、歧视服务对象；</p> <p>4. 驻场人员不准推诿拖延，将首问责任制度落到实处；</p> <p>5. 驻场人员不准在办税服务厅的工作区域摆玩手机、聚众闲谈以及做其他与工作无关的事情；</p> <p>6. 驻场人员不准串岗闲谈，不得利用身份危害国家安全、泄露国家秘密，不得侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益；</p> <p>7. 驻场人员不准与纳税人发生激烈争执和肢体冲突；</p> <p>8. 驻场人员不准对服务对象的评议、投诉、举报实施打击报复；</p> <p>9. 驻场人员不准向服务</p>	<p>部门的督查及考核安排。</p> <p>1. 驻场人员必须规范着装，佩戴工牌上岗；</p> <p>2. 驻场人员不准无故迟到、早退、脱岗和旷工；</p> <p>3. 驻场人员不准冷落、刁难、训斥、歧视服务对象；</p> <p>4. 驻场人员不准推诿拖延，将首问责任制度落到实处；</p> <p>5. 驻场人员不准在办税服务厅的工作区域摆玩手机、聚众闲谈以及做其他与工作无关的事情；</p> <p>6. 驻场人员不准串岗闲谈，不得利用身份危害国家安全、泄露国家秘密，不得侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法权益；</p> <p>7. 驻场人员不准与纳税人发生激烈争执和肢体冲突；</p> <p>8. 驻场人员不准对服务对象的评议、投诉、举报实施打击报复；</p> <p>9. 驻场人员不准向服务对象索拿卡要和接受服务对象的礼物；</p>		
--	---	---	--	--

	<p>对象索要卡要和接受服务对象的礼物；</p> <p>10. 驻场人员不准利用职务之便，徇私枉法、截留税款，损害国家利益。</p> <p>对违反上述规定的驻场人员，按照违反事实的严重程度，税务局有权利要求合同的承接方更换驻场人员，并对严重违规违纪人员进行相应的处分。</p> <p>(1) 如果驻场人员被各巡察组、暗访组点名批评的，合同的承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被点名批评超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。</p> <p>(2) 如果受到服务质效、服务态度方面的投诉，经核查属实且有过错的，合同承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被投诉并且核实存在过错超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。</p> <p>(三) 驻场运维人员技</p>	<p>10. 驻场人员不准利用职务之便，徇私枉法、截留税款，损害国家利益。</p> <p>对违反上述规定的驻场人员，按照违反事实的严重程度，税务局有权利要求合同的承接方更换驻场人员，并对严重违规违纪人员进行相应的处分。</p> <p>(1) 如果驻场人员被各巡察组、暗访组点名批评的，合同的承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被点名批评超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。</p> <p>(2) 如果受到服务质效、服务态度方面的投诉，经核查属实且有过错的，合同承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被投诉并且核实存在过错超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。</p> <p>(三) 驻场运维人员技能要求：驻场人员具有计算机及相关专业技能，且有税务、财</p>	
--	---	---	--

	<p>能要求：驻场人员具有计算机及相关专业技能，且有税务、财务、计算机相关工作经验，如达不到税务局要求而造成的服务交付问题，责任由合同承接方承担。驻场人员确定后，不得随意更换驻场运维人员，如驻场运维人员的技术和服务水平不胜任驻场公众，税务局有权要求合同承受方更换人员。</p> <p>（四）所有驻场人员需提供无犯罪记录证明，并且要与税务局签订保密协议，并遵守保密的规章制度。</p> <p>（五）如上级部门有工作要求，导致服务需求有变的，可随时终止合同。如驻场运维人员遇到经济补偿和工伤风险情形，支付赔偿金由合同承受方承担。</p>	<p>务、计算机相关工作经验，如达不到税务局要求而造成的服务交付问题，责任由合同承接方承担。驻场人员确定后，不得随意更换驻场运维人员，如驻场运维人员的技术和服务水平不胜任驻场公众，税务局有权要求合同承受方更换人员。</p> <p>（四）所有驻场人员需提供无犯罪记录证明，并且要与税务局签订保密协议，并遵守保密的规章制度。</p> <p>（五）如上级部门有工作要求，导致服务需求有变的，可随时终止合同。如驻场运维人员遇到经济补偿和工伤风险情形，支付赔偿金由合同承受方承担。</p>	
--	--	---	--

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

供应商名称(公章)： 南宁哲辰科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： 詹健庭

日期： 2022 年 02 月 26 日

