

国家税务总局北海市银海区税务局 办税服务厅驻场运维服务 项目采购需求

一、项目概括

（一）项目背景

为满足办税服务厅基本运行的需求，提供自助办税终端运维服务，辅导电子税务局、自然人扣缴客户端等系统的纳税人端办税平台及纳税人缴费人各类业务表单填写，需购买办税服务厅驻场运维服务。

（二）项目内容

项目预算金额为 22 万元/年，采购项目名称国家税务总局北海市银海区税务局办税服务厅驻场运维服务项目，服务期限：2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日。成交供应商需提供办税服务厅驻场运维服务及技术支持。

二、供应商具体要求

（一）供应商基本资格条件要求：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法

记录;

6. 法律、行政法规规定的其他条件。

(二) 本项目的特定资格要求: 无

三、项目工作内容

提供 5×7(工作日, 每天上午 8:00-12:00, 15:00-18:00) 驻场服务, 以及 7×24(星期一至星期日, 每天 24 小时) 的响应服务, 及时响应银海区税务局的服务要求, 为纳税人能顺畅使用办税服务厅提供信息化支撑服务。

(一) 引导和辅导纳税人办税。主动询问纳税人办税需求, 引导和辅导纳税人通过自助终端办税。

(二) 帮助纳税人解决问题。及时响应纳税人诉求, 帮助纳税人解决办税操作过程中遇到的问题。

(三) 根据税务机关要求, 为纳税人提供其他线上办税系统操作的咨询辅导服务。

(四) 负责自助办税终端运行状态检查维护、软件升级, 运行问题和纳税人诉求收集等日常维护工作。

(五) 负责自助终端运行问题的初步排查。属于设备问题的, 及时反馈银海区税务局工作人员联系服务商上门处理。属于软件问题, 或者不能确定问题原因的, 联系软件服务商进一步排查并跟踪处理结果。

四、项目实施要求

(一) 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排。

1. 驻场人员必须规范着装，佩戴工牌上岗；
2. 驻场人员不准无故迟到、早退、脱岗和旷工；
3. 驻场人员不准冷落、刁难、训斥、歧视服务对象；
4. 驻场人员不准推诿拖延，将首问责任制度落到实处；
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；
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；
7. 驻场人员不准与纳税人发生激烈争执和肢体冲突；
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；
9. 驻场人员不准向服务对象索要或接受服务对象的礼物；
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。

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。

（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。

(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。

(二) 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工作，税务局有权要求合同承受方更换人员。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

五、商务要求

(一) 报价要求

报价为采购人指定服务范围内的全部价格，至少包括服务的价格、必要的保险费用和各项税金、与本项目有关的其他一切费用，采购人不再支付成交价格以外的任何费用。

项目预算 22 万元整，供应商的报价不得超出项目预算，

否则按无效报价文件处理。

本项目不允许二次报价。

（二）项目服务时间及服务地点

服务期限：2025年5月1日至2026年4月30日

服务地点：北海市银海区税务局办税服务厅

（三）验收方式及标准

按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范进行验收。

（四）付款方式

签订合同后执行服务，采用银行转账的方式，2025年5月31日之前累计支付合同总额的10%，2025年6月30日前累计支付合同总额的20%，2025年9月30日前累计支付合同总额的50%，2025年12月31日前累计支付合同总额的70%，2026年1月31日前累计支付合同总额的90%，履约完成，由甲方验收合格后累计支付合同总额的100%。

付款前乙方应提供合法、真实、有效等额的增值税发票，甲方应在收到发票核对无误且验收合格后10个工作日内向乙方支付相应款项。如甲方未收到发票或发票不符合要求的，甲方有权不予支付相应款项，直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。