

# 国家税务总局北海市海城区税务局办税服务厅驻场运维服务采购需求

## 第一节 技术服务需求及要求

为提升纳税人缴费人的办税体验、提供良好的办税环境、保障办税服务厅工作正常运转，国家税务总局北海市海城区税务局拟购买办税服务厅驻场运维服务，要求合同承接方完成以下需求：

一、项目名称：国家税务总局北海市海城区税务局办税服务厅驻场运维服务

二、运维服务需求

（一）在运维服务服务期间，完成国家税务总局北海市海城区税务局办税服务厅（以下简称办税厅）运维服务工作，保障海城区税务局（以下简称税务局）纳税人缴费人能够顺畅的使用广西电子税务局、自然人电子税务局、广西税务用人单位客户端等各类涉税系统，负责自助办税终端的操作辅导和技术服务，指导纳税人缴费人办理涉税缴费业务，并且提供现场导税、现场答疑等服务，以实现办税厅各类办税设备、平台的安全稳定运行，为办税厅提供专业化的运维服务。

（二）保证所提供服务在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。

三、运维人员需求

根据海城区税务局办税服务厅的网上办税区电脑台数、自助办税终端数量、涉税业务办理操作咨询数量以及办税厅人流量、业务量等实际情况，需要派驻足够人员（不少于 5 人）驻点北海市海城区税务局办税服务厅，提供引导、咨询和辅导等服务。

四、服务预算：29.50 万元，磋商报价超过预算价的，视为竞标无效。

五、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，为纳税人缴费人能顺畅办理各类税费事项提供信息化

支撑服务。

1. 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网上办税平台、自助终端办税。及时向税务机关反馈纳税人的问题、需求、意见、建议，做好其他相关工作。

2. 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。

3. 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。

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

5. 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。

（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利益；

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拿卡要和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。

(三) 驻场运维人员技能要求：具备驻场运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，熟悉业务，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服务工作，税务局有权要求合同承接方更换人员。

(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。

(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接方承担。

## 第二节 商务条款

### 一、服务期限及服务地点：

1、服务期限：1 年（2025 年 5 月 1 日-2026 年 4 月 30 日）

2、服务地点：北海市海城区税务局办税服务厅

### 二、合同签订时间：自成交通知书发出之日起 30 日内。

### 三、采购资金的支付方式和时间：

(1) 采取银行转帐方式；签订合同之日起 30 日内支付采购资金总额的 25%，2025 年 8 月 31 日前累计支付采购资金总额的 50%，2025 年 11 月 30 日前累计支付采

购资金总额的 85%，2026 年 3 月 31 日前累计支付采购资金总额的 95%，履约完成，由采购人验收合格后累计支付采购资金总额的 100%。

(2) 采购人付款前，成交供应商应在付款前 10 日内向采购人开具合法、真实、等额有效的增值税发票。如采购人未收到发票或收到的发票不符合要求的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票，并不承担延迟付款的责任。

**四、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和规范，双方到场共同验收。

国家税务总局北海市海城区税务局第一税务分局

2025 年 4 月 25 日

