

中小企业预留合同：■是 □否

合同类别：技术服务类

政府采购合同

(年度 2023 年度)

项目名称：国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务

厅非执法类纳税服务（重）

（分标子项目）：无

合同编号：YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1

甲方(采购人名称)：国家税务总局防城港市港口区税务局

乙方(供应商名称)：广西荣信科技有限公司

签订日期：2023年10月19日

目录

一、合同前文.....	1
二、合同前附表.....	2
三、合同通用条款.....	4
四、合同补充条款.....	10
五、合同附件.....	11
（一）服务内容一览表（乙方填制）	11
（二）投标文件报价表部分（乙方提供）	12
（三）投标文件技术部分和商务部分（乙方提供）	14
（四）采购需求（与采购文件一致）	27
（五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）	35
（六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）	36
（七）供应商基本情况表.....	37
（八）中标通知书.....	38



一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和乙方的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间：自合同签订之日起壹年，签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位，
否则视为违约。

合同总金额：人民币贰佰玖拾叁万捌仟元整（¥2938000.00）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区防城港市

5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金（如有）后生效。

甲方（盖章）：国家税务总局防城港市港口区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或盖章)：

乙方（盖章）：广西荣信科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或盖章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务（重） 合同编号：YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1
2	甲方名称：国家税务总局防城港市港口区税务局 甲方地址：广西防城港市港口区迎宾街 56 号 甲方联系人：王梅蝶 电话：0770-2820195 甲方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司防城港经济技术开发区支行 账号：45001659587050700758
3	乙方名称：广西荣信科技有限公司 乙方地址：南宁市鲁班路 95 号禾田信息港 4 号研发办公楼九层 901 号房 乙方联系人：陈斌 电话：13657818960 乙方开户银行名称：工行南宁高新科技支行 账号：2102111009300125701
4	合同金额：人民币 <u>贰佰玖拾叁万捌仟元整（¥2938000.00）</u>
5	服务时间、履行期：1 年。具体时间从 2023 年 10 月 19 日起至 2024 年 10 月 18 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止，顺延期最长不能超过一个月。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：广西壮族自治区防城港市港口区内。
7	验收方式及标准： 1.验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求。 2.验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。 3.其他未尽事宜按照国家税务总局、国家税务总局广西壮族自治区税务局等有关要求、标准和规范，开展项目验收工作。
8	付款方式： 按月支付，本项目无预付款，甲方每月 5 日前完成对乙方上月的考核工作，以

	合同金额/12 作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。乙方在考核结果出来后 5 日内提供上月服务费用合法合规发票。甲方在收到发票 10 个工作日内支付款项。若甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票且不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还： 本项目履约保证金为合同金额的 2%（取整到元）<u>即人民币伍万捌仟柒佰陆拾元整（¥58760.00）</u>，提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且中标供应商完全履行了服务要求，项目最终验收合格的，采购人在收到中标到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。
10	⊗违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 20% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。 2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。 ⊗损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。
12	合同履行期限：自合同签订之日起壹年，签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位，否则视为违约。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ⊗向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；

5.2.4 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.2.6 乙方应当与所聘用的员工签订保密协议，乙方安排服务本项目的人员均应当无条件遵守本合同的保密条款。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质效保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）>的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

8.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

10.2.3 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5%计收，直至提供服务为止。

10.2.4 如果乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的

服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11.不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的

相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14.合同中止

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

15.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

15.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

15.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

16.破产终止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17.其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

23.检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款

无

五、合同附件

(一) 服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	项	1	2938000.00	详见采购需求

(二) 投标文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

2. 开标一览表

开标一览表
(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务（重）	项目编号	YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1
1	分标（如有）	无		
2	投标报价	大写：贰佰玖拾叁万捌仟元整； 小写：2938000.00 元；		
3	合同履行期限	自合同签订之日起 壹 年，签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位，否则视为违约。		
4	服务地点	广西壮族自治区防城港市港口区内。		

投标人名称(公章) 广西肇信科技有限公司
法定代表人或其授权代表签字： 陈少斌
日期：2023年10月12日

3. 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务(重)

项目编号: YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1

包号: 无

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	大写: 贰佰玖拾叁万捌仟元整; 小写: 2938000.00 元;	无

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用, 此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

投标人名称(公章): 广西荣信科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字: 陈斌

日期: 2023 年 10 月 12 日

(三) 投标文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务（重）

项目编号：YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1

包号：无

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	/	一、采购项目概述 国家税务总局防城港市港口区税务局计划通过第三方服务单位，建立真正符合地方特色的税务服务平台，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理与监督管理；同时纳税人也能享受到便捷的服务。	我公司响应： 一、采购项目概述 国家税务总局防城港市港口区税务局计划通过第三方服务单位，建立真正符合地方特色的税务服务平台，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理与监督管理；同时纳税人也能享受到便捷的服务。	响应、无偏离	无
2	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	/	二、采购项目服务内容及要求 （一）服务内容 本项目服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“导税服务”为主的办税服务厅咨询服务及非执法类辅助性事项服务。 （二）服务时间 工作日提供8小时现场服务（在采购人指定地点），以及每天24小时全天候响应服务，响应服务自接到指令起至完成响应不得超过30分钟。现场服务时间原则上应覆盖进驻办税服务厅工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。 （三）服务地点	我公司响应： 二、采购项目服务内容及要求 （一）服务内容 本项目服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“导税服务”为主的办税服务厅咨询服务及非执法类辅助性事项服务。 （二）服务时间 工作日提供8小时现场服务（在采购人指定地点），以及每天24小时全天候响应服务，响应服务自接到指令起至完成响应不得超过30分钟。现场服务时间原则上应覆盖进驻办税服务厅工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。	响应、无偏离	无

		防城港市港口区税务局各办税服务厅,包括东兴大道办税服务厅、迎宾路办税服务厅、政务服务中心税务窗口、企沙镇便民服务中心税务窗口。服务地点原则上为防城港市港口区税务局各办税服务厅,如有其他变化或需求,双方可协商调整。 (四) 服务方式 在采购人规定的服务地点提供现场纳税咨询服务及远程纳税咨询服务。 (五) 服务事项 1. 纳税咨询服务 通过但不限于对外电话、办税平台等,远程为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务,如业务、系统、技术等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务;现场解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题,增进纳税人缴费人权力与义务对等观念,提高纳税人缴费人诚信纳税意识。 2. 纳税辅导服务 辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写;引导纳税人缴费人前往办税服务厅广西电子税务局、自然人电子税务局或其他自助办税渠道并进行个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关辅导服务;辅导纳税人缴费人进行网上申报、信息确认、发票代开、三方协议签订等相关业务;提高纳税人缴费人的网上办事意识。 3. 导税服务 根据纳税人缴费人的业务需求,	(三) 服务地点 防城港市港口区税务局各办税服务厅,包括东兴大道办税服务厅、迎宾路办税服务厅、政务服务中心税务窗口、企沙镇便民服务中心税务窗口。服务地点原则上为防城港市港口区税务局各办税服务厅,如有其他变化或需求,双方可协商调整。 (四) 服务方式 在采购人规定的服务地点提供现场纳税咨询服务及远程纳税咨询服务。 (五) 服务事项 1. 纳税咨询服务 通过但不限于对外电话、办税平台等,远程为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务,如业务、系统、技术等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务;现场解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题,增进纳税人缴费人权力与义务对等观念,提高纳税人缴费人诚信纳税意识。 2. 纳税辅导服务 辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写;引导纳税人缴费人前往办税服务厅广西电子税务局、自然人电子税务局或其他自助办税渠道并进行个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关辅导服务;辅导纳税人缴费人进行网上申报、信息确认、发票代开、三方协议签订等相关业务;提高纳税人缴费人的网上办事意识。 3. 导税服务		
--	--	--	--	--	--

	引导纳税人缴费人前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人缴费人的业务需要为其提供相应的办税表单。 （六）服务要求 1. 配置人数 为保证本项目的服务质量以及服务效率，要求中标供应商为本项目投入的服务人员数量不低于39人。 2. 服务人员要求 2.1 中标供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，保证服务人员无违法违纪犯罪记录；同时，服务人员需要频繁接触办税群众，服务人员应保证身体健康，无传染病人或病原携带，投标人需按规定定期为服务人员办理相关体检手续。 2.2 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员学历要求全日制大专及以上学历，专业以计算机、财务、税收、等涉税相关业务为主；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。 2.4 要求负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、导税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。 2.5 服务人员按服务要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税	根据纳税人缴费人的业务需求，引导纳税人缴费人前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人缴费人的业务需要为其提供相应的办税表单。 （六）服务要求 1. 配置人数 为保证本项目的服务质量以及服务效率，我公司为本项目投入的服务人员数量为47人，具体见第二部分 技术部分第四点【用于本项目人员简历表】。 2. 服务人员要求 2.1 我公司对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，保证服务人员无违法违纪犯罪记录；同时，服务人员需要频繁接触办税群众，服务人员应保证身体健康，无传染病人或病原携带，投标人需按规定定期为服务人员办理相关体检手续。 2.2 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 我公司投入服务人员学历全部为全日制大专及以上学历，专业以计算机、财务、税收、等涉税相关业务为主；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。 2.4 负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、导税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。	
--	--	--	--

		务人员公众形象。 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职,要严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等,不能出现无故迟到、早退、旷工现象,有事须按要求履行请假手续。 2.7 为保证服务的连续性以及保障服务质量,服务人员相对稳定,全年调换率不得超过10%。中标供应商在为采购人服务期间,不可随意调换服务人员,不可安排服务人员同时服务其他项目,人员更换必须事先报采购人,在取得采购人同意后,才能进行更换。	2.5 服务人员按服务要求统一着装,言行规范,注重仪容仪表,维护税务人员公众形象。 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职,要严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等,不能出现无故迟到、早退、旷工现象,有事须按要求履行请假手续。 2.7 为保证服务的连续性以及保障服务质量,服务人员相对稳定,全年调换率不得超过10%。我公司在为采购人服务期间,不可随意调换服务人员,不可安排服务人员同时服务其他项目,人员更换必须事先报采购人,在取得采购人同意后,才能进行更换。		
3	/	三、服务流程与反馈 (一)流程化管理。服务方需执行服务流程化管理,主要的流程包括以下: 1.事件管理流程:所有服务全部统一记录,由办税服务团队对服务进行统一的闭环管理(即录入—解决—回访—评分—关闭),确保每次服务都能让纳税人满意。 2.问题管理流程:对重大事件、疑难问题通过办税服务团队向税务局运维主管部门提交。与税务局主管部门定期共同讨论解决方案,促进疑难问题的及时解决;通过对疑难问题收集、整理和积累,提升服务水平。 3.客户意见反馈流程:向所有纳税人提供直接沟通渠道,了解纳税人对办税	我公司响应: 三、服务流程与反馈 (一)流程化管理。服务方需执行服务流程化管理,主要的流程包括以下: 1.事件管理流程:所有服务全部统一记录,由办税服务团队对服务进行统一的闭环管理(即录入—解决—回访—评分—关闭),确保每次服务都能让纳税人满意。 2.问题管理流程:对重大事件、疑难问题通过办税服务团队向税务局运维主管部门提交。与税务局主管部门定期共同讨论解决方案,促进疑难问题的及时解决;通过对疑难问题收集、整理和积累,提升服务水平。 3.客户意见反馈流程:向所有纳税人	响应、无偏离	无

		运维服务及各方面的意见、建议、咨询和投诉,及时向税务局主管部门报告,并跟踪处理情况,促进服务质量及客户满意度的提高。 4. 流程建立与规范:按照办税服务团队相关规范性文件,质量管理体系已建立的服务管理流程执行;其他暂未统一的流程,投标人需同税务主管部门共同制作流程单据,确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。	提供直接沟通渠道,了解纳税人对办税运维服务及各方面的意见、建议、咨询和投诉,及时向税务局主管部门报告,并跟踪处理情况,促进服务质量及客户满意度的提高。 4. 流程建立与规范:按照办税服务团队相关规范性文件,质量管理体系已建立的服务管理流程执行;其他暂未统一的流程,投标人需同税务主管部门共同制作流程单据,确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。		
4	/	四、采购人的权利和义务 1. 采购人为中标供应商派驻服务人员提供工作场所和办公设备。 2. 中标供应商派驻服务人员有下列行为的,采购人有权要求投标人立即更换: (1) 违反操作规程,造成所负责的工作不能正常运行,或不能保证工作质量,给采购人造成损失的; (2) 严重违反国家税务总局防城港市港口区税务局规章制度和劳动纪律的; (3) 严重失职,营私舞弊,造成重大负面影响的; (4) 依法追究刑事责任的; (5) 工作质效不达标,经过培训或者调整工作内容,仍不能完成约定采购服务的。	我公司响应: 四、采购人的权利和义务 1. 采购人为我公司派驻服务人员提供工作场所和办公设备。 2. 我公司派驻服务人员有下列行为的,采购人有权要求投标人立即更换: (1) 违反操作规程,造成所负责的工作不能正常运行,或不能保证工作质量,给采购人造成损失的; (2) 严重违反国家税务总局防城港市港口区税务局规章制度和劳动纪律的; (3) 严重失职,营私舞弊,造成重大负面影响的; (4) 依法追究刑事责任的; (5) 工作质效不达标,经过培训或者调整工作内容,仍不能完成约定采购服务的。	响应、无偏离	无
5		五、中标供应商的权利和义务 1. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为中标供应商的正式员工	我公司响应: 五、中标供应商的权利和义务 1. 我公司为本项目所投入的服务	响应、无偏离	无

		(具备合法劳动合同关系、签订劳动合同),不允许将相关服务事项进行转包。中标供应商须依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规履行对拟投入本项目服务人员的法定义务,承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用,负责处理服务人员的意见或相关纠纷,且不得将这些义务转嫁于采购人。 2. 根据工作需求,选派符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点开展工作;派驻人员因各种原因终止为采购人提供服务的,应提前三十天告知采购人并办理有关工作交接手续;采购人有权要求投标人在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 3. 中标供应商须对拟投入本项目服务人员定期进行培训,以提高服务人员的业务水平和整体素质。培训内容至少包括项目背景及要求培训、日常纪律要求培训、服务技巧技能培训、税务业务知识培训、涉及服务内容的各项税务新政、投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。	人员均为我公司的正式员工(具备合法劳动合同关系、签订劳动合同),不允许将相关服务事项进行转包。我公司严格依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规履行对拟投入本项目服务人员的法定义务,承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用,负责处理服务人员的意见或相关纠纷,且不得将这些义务转嫁于采购人。 2. 根据工作需求,选派符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点开展工作;派驻人员因各种原因终止为采购人提供服务的,应提前三十天告知采购人并办理有关工作交接手续;采购人有权要求投标人在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 3. 我公司对拟投入本项目服务人员定期进行培训,以提高服务人员的业务水平和整体素质。培训内容至少包括项目背景及要求培训、日常纪律要求培训、服务技巧技能培训、税务业务知识培训、涉及服务内容的各项税务新政、投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。		
6	/	六、其他要求 1.信息安全保密要求 (1) 运服务人员必须严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的安全保密制度。双方应对在合同签订或履行过程中所接触对方信息,包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息,负有保密义务。 (2) 服务人员需保证遵守国家有关	我公司响应: 六、其他要求 1.信息安全保密要求 (1) 我公司运服务人员严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的安全保密制度。双方应对在合同签订或履行过程中所接触对方信息,包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息,负有保密义	响 应、 无偏 离	无

	版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 中标供应商须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (4) 服务人员必须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 2. 中标供应商在使用采购人为其提供的数据、程序、用户名、口令、资料及采购人相关的业务和技术文档, 包括方案设计细节、程序文件、数据结构, 以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时, 应遵循以下约定: (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播用户方的信息; (2) 未经用户方书面许可, 不得对有关信息进行修改、补充、复制; (3) 未经用户方书面许可, 不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所; (4) 未经用户方书面许可, 不得将信息透露给任何其他人; (4) 用户方以书面形式提出的其他保密措施。 3. 保密期限不受合同有效期的限制, 在合同有效期结束后, 信息接受方仍应承担保密义务, 直至该等信息成为公开信息。 4. 中标供应商如出现泄密行为, 应承担相关的法律责任并承担由此给对方造成的经济损失。 5. 知识产权界定与保护要求 (1) 中标供应商需保证所提供的服	务。 (2) 服务人员严格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) 我公司与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (4) 服务人员与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 2. 我公司在在使用采购人为其提供的数据、程序、用户名、口令、资料及采购人相关的业务和技术文档, 包括方案设计细节、程序文件、数据结构, 以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时, 应遵循以下约定: (1) 以审慎态度避免泄露、公开或传播用户方的信息; (2) 未经用户方书面许可, 不得对有关信息进行修改、补充、复制; (3) 未经用户方书面许可, 不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所; (4) 未经用户方书面许可, 不得将信息透露给任何其他人; (4) 用户方以书面形式提出的其他保密措施。 3. 保密期限不受合同有效期的限制, 在合同有效期结束后, 信息接受方仍应承担保密义务, 直至该等信息成为公开信息。 4. 我公司如出现泄密行为, 应承担相关的法律责任并承担由此给对方造成的经济损失。 5. 知识产权界定与保护要求	
--	--	--	--

		务不侵犯第三方的知识产权（专利权、商标权、版权等），因侵害第三方知识产权而产生的法律责任，全部由中标供应商承担。 （2）采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。 （3）除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，中标供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。 6. 采购人认为有必要时，可对投入本项目的服务人员进行综合测评，经采购人确认，服务人员的业务水平、服务标准达到业务要求后才可提供纳税咨询服务。如因服务人员的业务水平、服务标准达不到业务要求，导致服务人数不能满足采购人要求的，将按违约处理。 7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员着工装上岗。	（1）我公司严格保证所提供的服务不侵犯第三方的知识产权（专利权、商标权、版权等），因侵害第三方知识产权而产生的法律责任，全部由我公司承担。 （2）采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。 （3）除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，中标供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。 6. 采购人认为有必要时，可对投入本项目的服务人员进行综合测评，经采购人确认，服务人员的业务水平、服务标准达到业务要求后才可提供纳税咨询服务。如因服务人员的业务水平、服务标准达不到业务要求，导致服务人数不能满足采购人要求的，将按违约处理。 7. 我公司负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员着工装上岗。																						
7	/	七、服务指标及考核标准 <table><tr><th>指标名称</th><th>分值</th><th>计算方法</th><th>目标值</th><th>考核细则</th></tr><tr><td>出勤率</td><td>10</td><td>按照系统每日登录或者签到情况计算</td><td>≥ 90%</td><td>月内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数</td></tr></table>	指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则	出勤率	10	按照系统每日登录或者签到情况计算	≥ 90%	月内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数	我公司响应： 七、服务指标及考核标准 <table><tr><th>指标名称</th><th>分值</th><th>计算方法</th><th>目标值</th><th>考核细则</th></tr><tr><td>出勤率</td><td>10</td><td>按照系统每日登录或者签到</td><td>≥ 90%</td><td>月内，出勤率较目标值每下降</td></tr></table>	指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则	出勤率	10	按照系统每日登录或者签到	≥ 90%	月内，出勤率较目标值每下降	响应、无偏离	无
指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则																					
出勤率	10	按照系统每日登录或者签到情况计算	≥ 90%	月内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数																					
指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则																					
出勤率	10	按照系统每日登录或者签到	≥ 90%	月内，出勤率较目标值每下降																					

				扣完为止	
内部检查	30	采购人内部检查发现服务质量(纳税辅导及时率、咨询导税准确率、服务态度满意率)不合格的情况次数	≤ 3 次	月内,内部检查不合格较目标值每多1次扣2分,分数扣完为止	
	20	通过新闻、通报、批示等公开方式反馈的外部检查不合格的次数	≤ 1 次	月内,外部检查不合格较目标值每多1次扣5分,分数扣完为止	
	故障上报及时	故障上报及时率=系统故障上报次数÷系统故障总数	$\geq 100\%$	月内,系统故障1次未上报扣1分,分数扣完为止	
				情况计算	
内部检查	30	采购人内部检查发现服务质量(纳税辅导及时率、咨询导税准确率、服务态度满意率)不合格的情况次数	≤ 3 次	月内,内部检查不合格较目标值每多1次扣2分,分数扣完为止	1%扣1分,分数扣完为止
	20	通过新闻、通报、批示等公开方式反馈的外部检查不合格的次数	≤ 1 次	月内,外部检查不合格较目标值每多1次扣5分,分数扣完为止	
	故障上报及时	故障上报及时率=系统故障上报次数÷系统故障总数	$\geq 100\%$	月内,系统故障1次未上报扣1分,分数扣完为止	

率		统实际 故障次 数		止
投 诉 率	2 0	采购人 接到纳 税人的 有效投 诉次数	≤3 次	月内, 较 目标值 每多出 一次扣2 分, 分数 扣完为 止。

采购人按照上述标准按月进行考核, 采用日常监测和现场验收相结合的方式, 90分为合格分数线。低于合格分数线的, 每低1分扣减年度合同金额的千分之一。

及 时 率		上报次 数÷系 统实际 故障次 数		分, 分数 扣完为 止
投 诉 率	2 0	采购人 接到纳 税人的 有效投 诉次数	≤3 次	月内, 较 目标值 每多出 一次扣2 分, 分数 扣完为 止。

采购人按照上述标准按月进行考核, 采用日常监测和现场验收相结合的方式, 90分为合格分数线。低于合格分数线的, 每低1分扣减年度合同金额的千分之一。

说明: (1) 投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求, 结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时, 投标人应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 优于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): 广西荣信科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字: 陈东斌

日期: 2023年10月12日

二、商务部分

6. 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务(重)

项目编号: YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1

包号: 无分包

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目 采购需求: ★二、商务要求: 合同签订日期	自中标通知书发出之日起 20 日内	我公司响应: 合同签订日期为自中标通知书发出之日起 20 日内	响应、 无偏离	无
2	第六章 项目 采购需求: ★ 二、商务要求: 服务时间、服务地点	服务时间: 自合同签订之日起 壹 年, 签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位, 否则视为违约。 服务地点: 广西壮族自治区防城港市港口区内。	我公司响应: 服务时间: 自合同签订之日起 壹 年, 签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位, 否则视为违约。 服务地点: 广西壮族自治区防城港市港口区内。	响应、 无偏离	无
3	第六章 项目 采购需求: ★ 二、商务要求: 报价要求	本次报价须为人民币报价, 报价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, 将导致投标被否决。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	我公司响应: 本次报价为人民币报价, 报价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, 我公司如存在漏报的, 将导致投标被否决。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	响应、 无偏离	无

		购人将不予支付供应商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。	实施时，采购人将不予支付我公司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。		
4	第六章 项目 采购需求：★ 二、商务要求： 付款方式	按月支付，本项目无预付款，采购人每月 5 日前完成对中标供应商上月的考核工作，以合同金额/12 作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。中标供应商在考核结果出来后 5 日内提供上月服务费用合法合规发票。采购人在收到发票 10 个工作日内支付款项。若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票且不承担延迟付款责任。	我公司响应： 按月支付，本项目无预付款，采购人每月 5 日前完成对我公司上月的考核工作，以合同金额/12 作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。我公司在考核结果出来后 5 日内提供上月服务费用合法合规发票。采购人在收到发票 10 个工作日内支付款项。若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票且不承担延迟付款责任。	响应、 无偏离	无
5	第六章 项目 采购需求：★ 二、商务要求： 验收标准	1. 验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求。 2. 验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。 3. 其他未尽事宜按照国家税务总局、国家税务总局广西壮族自治区税务局广西壮族自治区税务局	我公司响应： 1. 验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求。 2. 验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。报价时应考虑相关费用。 3. 其他未尽事宜按照国家税务总局、国家税务总局广西壮族自治区税务局等有关要求、标准和规范，	响应、 无偏离	无

		局等有关要求、标准和规范，开展项目验收工作。	开展项目验收工作。		
6	第六章 项目 采购需求：★ 二、商务要求： 其他要求	1. 签订合同后如中标供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2. 本项目采购预算294.00 万元。 3. 供应商可以在投标文件中提供项目认识与理解、总体实施方案、技术方案、培训方案等。	我公司响应： 1. 签订合同后如我公司无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2. 本项目采购预算294.00 万元。 3. 我公司在投标文件中提供项目认识与理解、总体实施方案、技术方案、培训方案等。	响应、 无偏离	无

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(盖公章)：广西荣信科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：陈斌

日期：2023年10月12日

（四）采购需求（与采购文件一致）

项目采购需求

一、技术服务内容及要求				
序号	采购内容	数量	单位	★技术服务内容及要求
1	国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务	1	项	一、采购项目概述 国家税务总局防城港市港口区税务局计划通过第三方服务单位，建立真正符合地方特色的税务服务平台，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理与监督管理；同时纳税人也能享受到便捷的服务。 二、采购项目服务内容及要求 （一）服务内容 本项目服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“导税服务”为主的办税服务厅咨询服务及非执法类辅助性事项服务。 （二）服务时间 工作日提供 8 小时现场服务（在采购人指定地点），以及每天 24 小时全天候响应服务，响应服务自接到指令起至完成响应不得超过 30 分钟。现场服务时间原则上应覆盖进驻办税服务厅工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。 （三）服务地点 防城港市港口区税务局各办税服务厅，包括东兴大道办税服务厅、迎宾路办税服务厅、政务服务中心税务窗口、企沙镇便民服务中心税务窗口。服务地点原则上为防城港市港口区税务局各办税服务厅，如有其他变化或需求，双方可协商调整。 （四）服务方式 在采购人规定的服务地点提供现场纳税咨询服务及远程纳税咨询服务。

			(五) 服务事项 1. 纳税咨询服务 通过但不限于对外电话、办税平台等，远程为纳税人提供涉税业务办理操作的咨询服务，如业务、系统、技术等层面任何与网上办税平台有关的咨询服务；现场解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的税务问题，增进纳税人缴费人权力与义务对等观念，提高纳税人缴费人诚信纳税意识。 2. 纳税辅导服务 辅导纳税人缴费人进行相关表单的正确填写；引导纳税人缴费人前往办税服务厅广西电子税务局、自然人电子税务局或其他自助办税渠道并进行个税申报、缴纳税款、发票代开、存款账号报告、完税证明打印等相关辅导服务；辅导纳税人缴费人进行网上申报、信息确认、发票代开、三方协议签订等相关业务；提高纳税人缴费人的网上办事意识。 3. 导税服务 根据纳税人缴费人的业务需求，引导纳税人缴费人前往正确的涉税窗口办理业务；根据纳税人缴费人的业务需要为其提供相应的办税表单。 (六) 服务要求 1. 配置人数 为保证本项目的服务质量以及服务效率，要求中标供应商为本项目投入的服务人员数量不低于 39 人。 2. 服务人员要求 2.1 中标供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，保证服务人员无违法违纪犯罪记录；同时，服务人员需要频繁接触办税群众，服务人员应保证身体健康，无传染病人或病原携带，投标人需按规定定期为服务人员办理相关体检手续。 2.2 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从采购人的管理，保守国家秘
--	--	--	---

			密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员学历要求全日制大专及以上学历毕业，专业以计算机、财务、税收、等涉税相关业务为主；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。 2.4 要求负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、办税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。 2.5 服务人员按服务要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，要严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等，不能出现无故迟到、早退、旷工现象，有事须按要求履行请假手续。 2.7 为保证服务的连续性以及保障服务质量，服务人员相对稳定，全年调换率不得超过 10%。中标供应商在为采购人服务期间，不可随意调换服务人员，不可安排服务人员同时服务其他项目，人员更换必须事先报采购人，在取得采购人同意后，才能进行更换。 三、服务流程与反馈 （一）流程化管理。服务方需执行服务流程化管理，主要的流程包括以下： 1. 事件管理流程：所有服务全部统一记录，由办税服务团队对服务进行统一的闭环管理（即录入—解决—回访—评分—关闭），确保每次服务都能让纳税人满意。 2. 问题管理流程：对重大事件、疑难问题通过办税服务团队向税务局运维主管部门提交。与税务局主管部门定期共同讨论解决方案，促进疑难问题的及时解决；通过对疑难问题收集、整理和积累，提升服务水平。 3. 客户意见反馈流程：向所有纳税人提供直接沟通渠道，了解纳税人对办税运维服务及各方面的意见、建议、
--	--	--	--

			咨询和投诉，及时向税务局主管部门报告，并跟踪处理情况，促进服务质量及客服满意度的提高。 4. 流程建立与规范：按照办税服务团队相关规范性文件、质量管理体系已建立的服务管理流程执行；其他暂未统一的流程，投标人需同税务主管部门共同制作流程单据，确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。 四、采购人的权利和义务 1. 采购人为中标供应商派驻服务人员提供工作场所和办公设备。 2. 中标供应商派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求投标人立即更换： （1）违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给采购人造成损失的； （2）严重违反国家税务总局防城港市港口区税务局规章制度和劳动纪律的； （3）严重失责，营私舞弊，造成重大负面影响的； （4）依法追究刑事责任的； （5）工作质效不达标，经过培训或者调整工作内容，仍不能完成约定采购服务的。 五、中标供应商的权利和义务 1. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为中标供应商的正式员工（具备合法劳动合同关系、签订劳动合同），不允许将相关服务事项进行转包。中标供应商须依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规履行对拟投入本项目服务人员的法定义务，承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用，负责处理服务人员的意见或相关纠纷，且不得将这些义务转嫁于采购人。 2. 根据工作需求，选派符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点开展工作；派驻人员因各种原因终止为采购人提供服务的，应提前三十天告知采购人并办理有关工作交接手续；采购人有权要求投标人在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 3. 中标供应商须对拟投入本项目服务人员定期进行
--	--	--	---

			培训，以提高服务人员的业务水平和整体素质。培训内容至少包括项目背景及要求培训、日常纪律要求培训、服务技巧技能培训、税务业务知识培训、涉及服务内容的各项税务新政、投诉处理技巧培训及采购人要求的其他培训事项。 六、其他要求 1. 信息安全保密要求 （1）运服务人员必须严格遵守国家税务总局防城港市港口区税务局的安全保密制度。双方应对在合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。 （2）服务人员需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）中标供应商须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 （4）服务人员必须与国家税务总局防城港市港口区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 2. 中标供应商在使用采购人为其提供的数据、程序、用户名、口令、资料及采购人相关的业务和技术文档，包括方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下约定： （1）应以审慎态度避免泄露、公开或传播用户方的信息； （2）未经用户方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制； （3）未经用户方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出采购人场所； （4）未经用户方书面许可，不得将信息透露给任何其他人： （4）用户方以书面形式提出的其他保密措施。 3. 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成
--	--	--	--

为公开信息。

4. 中标供应商如出现泄密行为，应承担相关的法律责任并承担由此给对方造成的经济损失。

5. 知识产权界定与保护要求

(1) 中标供应商需保证所提供的服务不侵犯第三方的知识产权（专利权、商标权、版权等），因侵害第三方知识产权而产生的法律责任，全部由中标供应商承担。

(2) 采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。

(3) 除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，中标供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

6. 采购人认为有必要时，可对投入本项目的服务人员进行综合测评，经采购人确认，服务人员的业务水平、服务标准达到业务要求后才可提供纳税咨询服务。如因服务人员的业务水平、服务标准达不到业务要求，导致服务人数不能满足采购人要求的，将按违约处理。

7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员着工装上岗。

七、服务指标及考核标准

指标名称	分值	计算方法	目标值	考核细则
出勤率	10	按照系统每日登录或者签到情况计算	$\geq 90\%$	月内，出勤率较目标值每下降1%扣1分，分数扣完为止
内部检查	30	采购人内部检查发现服务质量（纳税辅导及时率、咨询导税	≤ 3 次	月内，内部检查不合格较目标值每多1次扣2分，分数扣完为止

						准确率、服务态度满意度) 不合格的情况次数		
				外部检查	20	通过新闻、通报、批示等公开方式反馈的外部检查不合格的次数	≤1次	月内, 外部检查不合格较目标值每多 1 次扣 5 分, 分数扣完为止
				故障上报及时率	20	故障上报及时率=系统故障上报次数÷系统实际故障次数	≥100%	月内, 系统故障 1 次未上报扣 1 分, 分数扣完为止
				投诉率	20	采购人接到纳税人的有效投诉次数	≤3次	月内, 较目标值每多出一 次扣 2 分, 分数扣完为止。
				采购人按照上述标准按月进行考核, 采用日常监测和现场验收相结合的方式, 90 分为合格分数线。低于合格分数线的, 每低 1 分扣减年度合同金额的千分之一。				

★二、商务要求

1	合同签订日期	自中标通知书发出之日起 20 日内
2	服务时间、服务地点	服务时间: 自合同签订之日起 <u>壹</u> 年, 签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位, 否则视为违约。 服务地点: 广西壮族自治区防城港市港口区内。

3	报价要求	本次报价须为人民币报价，报价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，将导致投标被否决。 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，采购人将不予支付供应商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。
4	付款方式	按月支付，本项目无预付款，采购人每月5日前完成对中标供应商上月的考核工作，以合同金额/12作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。中标供应商在考核结果出来后 5日内提供上月服务费用合法合规发票。采购人在收到发票10个工作日内支付款项。若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票且不承担延迟付款责任。
5	验收标准	1 验收标准：按照国家、地方、行业标准及投标文件的承诺、招标文件要求。 2. 验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。 3. 其他未尽事宜按照国家税务总局、国家税务总局广西壮族自治区税务局等有关要求、标准和规范，开展项目验收工作。。
6	其他要求	1. 签订合同后如中标供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2. 本项目采购预算 294.00 万元。 3. 供应商可以在投标文件中提供项目认识与理解、总体实施方案、技术方案、培训方案等。

(五) 合同验收书格式 (验收时填制, 供参考)

项目验收书 (付款时提供)

一、项目基本情况

- (一) 项目名称及编号
- (二) 合同名称及编号
- (三) 乙方名称、乙方联系人及联系方式
- (四) 合同金额
- (五) 历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- (一) 合同约定的主要内容
- (二) 本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- (一) 验收情况, 包括验收内容、验收期限等
- (二) 验收评价及结论, 包括项目执行情况、是否通过验收

等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论, 本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字:

验收牵头部门领导签字:

验收部门 (章)

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于年月日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于年月日已满，请将履约保证金人民币（大写）（¥）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐号： 联系人及电话： 供应商签章： 年月日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话：采购人签章 年月日

(七) 供应商基本情况表

5. 投标人具备投标资格的证明文件

5.1 供应商基本情况表

供应商：广西荣信科技有限公司(公章)

供应商名称	广西荣信科技有限公司	法定代表人	刘根源
统一社会信用代码	91450100MA5P6E7H3U	邮政编码	530000
授权代表	陈斌	联系电话	13657818960
电子邮箱	1163263439@qq.com	传真	0771-5675666
上年营业收入	584.74 万元	员工总人数	94 人
基本账户开户行及账号		开户行：工行南宁高新科技支行 账号：2102111009300125701	
税务登记机关		国家税务总局南宁高新技术产业开发区税务局	
资质名称	等级	发证机关	有效期
/		/	/
/		/	/
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
刘根源	100%	412822198605234114	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
无	无		
备注	/	/	/

（八）中标通知书

中 标 通 知 书

广西荣信科技有限公司：

云之龙咨询集团有限公司受国家税务总局防城港市港口区税务局的委托，就国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务（重）（YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商，中标项目内容：国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务 1 项。中标金额：贰佰玖拾叁万捌仟元整（¥2938000.00），合同履行期限：自合同签订之日起壹年，签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位，否则视为违约。

请贵公司自中标通知书发出之日起 20 日内与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知

采购人联系方式：

王梅蝶 0770-2820195

采购代理机构联系方式：

刘健、梁华隆，0771-2618199、2618118

2023 年 10 月 16 日

云之龙咨询集团有限公司

中标通知书

广西荣信科技有限公司：

云之龙咨询集团有限公司受国家税务总局防城港市港口区税务局的委托，就国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务（重）（YZLNN2023-G3-355-ZYZC-1）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商，中标项目内容：国家税务总局防城港市港口区税务局办税服务厅非执法类纳税服务 1 项。中标金额：贰佰玖拾叁万捌仟元整（¥2938000.00），合同履行期限：自合同签订之日起壹年，签订合同后 5 个工作日所有履约人员全部到位，否则视为违约。

请贵公司自中标通知书发出之日起 20 日内与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知

采购人联系方式：

王梅蝶 0770-2820195

采购代理机构联系方式：

刘健、梁华隆，0771-2618199、2618118



