

合 同 书

项目名称: 国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及
征纳互动服务管理建设

包 号: /

合同编号: FS (ZB3) 2024047C

甲 方: 国家税务总局来宾市税务局

乙 方: 中移在线服务有限公司广西分公司

日 期: 2024 年 11 月 20 日

合同条款前附表

序号	内 容			
1	合同名称	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设合同		
2	合同编号	FS（ZB3）2024047C		
3	合同类型	服务类		
4	定价方式	固定总价		
5	甲方名称	国家税务总局来宾市税务局		
	甲方地址	广西区来宾市人民路西 309 号		
	甲方相关部门	甲方采购部门	财务管理科	
		联系人	蓝倩玲	
		联系电话	0772-12345678	
		甲方需求部门	纳税服务科	
		联系人	赵艳	
		联系电话		
	开户名称	国家税务总局来宾市税务局	开户银行	中国银行来宾市迎宾路支行
	开户账号	626257****39		
6	乙方名称	中移在线服务有限公司广西分公司		
	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☒ 其他		
	乙方地址	南宁市兴宁区长堠路 35 号		
	乙方联系人	蔡秀珍		
	联系电话	139*****		
	传真	010-52686688		
	开户名称	中移在线服务有限公司广西分公司	开户银行	招商银行股份有限公司北京分行营业部
	开户账号	888801570*****		
7	合同金额	人民币 捌拾伍万捌仟元整（¥ 858000.00 ）。		
8	服务内容	概述服务内容，详见磋商文件采购需求。		

9	合同付款	1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。 2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局 3. 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。
10	履约保证金及返还	☒本项目不要求提供履约保证金。 ☐本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额/%，即人民币___/___元整（¥___/___），乙方应在合同签订之日起10日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起10日内，以___/___方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	服务时间、履行期：1年，具体从2025年1月1日起至2025年12月31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，顺延至新的成交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。
12	服务期	1年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上

		级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何责任的权利。
13	合同履约地点	广西区来宾市内采购人指定地点
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 <u>60</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐ 向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院或项目所在地有管辖权人民法院提起诉讼
15	违约责任	因甲方购买服务资金来源于地方政府拨付的经费，合同期间，如因政府原因，不再拨付该笔服务经费的，合同将停止，属外部不可控因素，甲方不支付任何违约金。甲方应按照实际产生的服务时间支付对应的服务费用。 如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的人员的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方解除本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。 如乙方未按本合同规定与人员签订合同，或拖欠人员工资，甲方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方有权单方终止合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。 乙方违反有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行，给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

国家税
公司（以下
务管理建设
务总局来宾
2024047C，
1. 合
本合同
(1) 合
(2) 报
(3) 招
(4) 投
2. 合
本合同
3. 合
本合同
每个服务周
4. 付
甲方按
合同以
采取先
起按照月
进行结算。
付款前
相应款项
5. 合
本合同
乙方
应提供授
甲方：
签字：
盖章：
日期：

一 合 同

国家税务总局来宾市税务局（以下简称“甲方”）通过磋商方式采购，确定中移在线服务有限公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设》成交供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设》（合同编号：FS（ZB3）2024047C，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币捌拾伍万捌仟元整（¥858000.00）。本项目以1个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币柒万壹仟伍佰元整（¥71500.00）。

4. 付款条件

甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。

付款前，供应商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供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式七份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局来宾市税务局

签字：
盖章：

日期：2024年11月20日

乙方：中移在线服务有限公司广西分公司

签字：
盖章：

日期：2024年11月20日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局来宾市税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，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 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。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，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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

3.4 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。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

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、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、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、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或

产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

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软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 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) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。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。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

7.4 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，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖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估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。

如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 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。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始60天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书解除本合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同

总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达三次的；

12.1.2 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，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对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、恢复正常运行；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 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不良后果的；

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定解除合同，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。

13. 破产终止合同

13.1 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。

13.2 该终止合同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。

14. 其他情况的终止合同

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

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，

甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 在服务期内，如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 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。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式七份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

项目采购需求（与采购文件一致）

一、项目概况

采购包	采购标的	最高限价	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	860000.00 元/年	软件和信息技术服务业

二、技术要求

一、项目要求及技术需求			
序号	服务名称	数量	服务内容及技术要求
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	1 项	一、项目总体要求 来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务是通过人工语音、智能语音、征纳互动平台为纳税人缴费人提供咨询辅导，接收投诉举报、意见建议，依职权“办问协同”等服务。本项目以将来宾市纳税缴费诉求响应中心建设成为全区一流纳税人缴费人诉求响应体系为总体方向，通过本项目服务采购，强化来宾市纳税缴费诉求响应建设与管理，并实现以下建设目标： （一）供应商派驻 11 名 具备纳税缴费服务热线及征纳互动服务要求的人员到指定工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供），组建优秀的坐席团队，优化提升现有热线及征纳互动服务管理制度，促进各项业务绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对来宾税务服务热线及征纳互动服务的满意度。 （二）供应商具备高效的培训机制，常态化提供税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心理舒缓等培训，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引、办问协同服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税费事项。 二、服务内容及标准

		（一）科学高效管理服务团队。严格按照国家税务总局和广西壮族自治区税务局关于热线及征纳互动平台运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对服务团队实施高效管理，包括但不限于现场管理、业务管理、财务管理、培训管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设等，构建“能问、能查、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过服务热线及征纳互动平台渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、办问协同、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。 1. 具体工作内容。 （1）解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询； （2）受理“办问”业务，依职权远程协助办、辅导办和帮忙办； （3）受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求； （4）开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查； （5）按照来宾市纳税服务部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作； （6）参与来宾市纳税缴费诉求响应中心坐席人员的培训工作组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排； （7）参与话务录音、在线咨询记录等全体坐席答复情况进行质检，编制业务测试试卷，撰写月报等； （8）参与完善本地知识库的建设，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理，进行定期维护； （9）负责挖掘有效信息和归集热点问题。从纳税人缴费人咨询中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容，及时形成综合性信息或单条信息；每日收集热点、难点问题，定期对热点问题和高频来电纳税人缴费人的诉求和分析归集，掌握纳税人缴费人共性需求。 2. 制定落实行之有效的工作制度。 供应商应当参与完善健全各项热线管理制度，并具备相应的执
--	--	---

		行管理能力。 (1) 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确管理人员、业务组长、坐席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责,制定岗位工作制度。 (2) 制定各类现场管理制度,包括现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。 (3) 制定人员管理制度,包括人员招聘制度、请休假制度、奖惩管理办法、人员行为规范、待岗辞退管理办法等制度。 (4) 制定人才储备计划,针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保人员出勤率,满足项目用人需求。 (5) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,供应商须与派驻人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、 缴纳社会保险、医疗保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。 (二) 服务团队要求 1. 提供专业的项目负责人。 (1) 提供项目负责人 1 人,40 周岁以下,身体健康,大学专科或以上学历(响应文件中提供毕业证书复印件);财会、税收等经济类专业优先;普通话标准流利、吐字清晰,语言沟通能力良好。能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于 60 字/分钟。 (2) 具有一年(含)以上政务类热线呼叫中心管理工作经历应优先投入。(响应文件中需要提供劳动合同复印件或甲方盖章的书面文件等证明材料,以证明具有一年或以上工作经验)。 (3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接,对热线及征纳互动服务业务质量、派驻人员安全进行全面负责,包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、 统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等,切实保障热线及征纳互动服务项目的正常运行。
--	--	--

		2. 派驻专业的坐席团队 供应商应派驻 11 名（含项目负责人） 符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段根据上级部门及热线管理实际情况安排）。 3. 坐席团队其他人员（不含项目负责人）要求： 40 周岁以下，身体健康，大学专科以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经验以及政务类热线呼叫中心工作经验者优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。 能熟练使用计算机和办公软件；汉字录入速度不低于 60 字/分钟。 4. 供应商应按不低于 10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或有其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保服务热线相关工作正常运转。 5. 供应商需规范管理派驻人员。对已派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前 1 个月书面通知采购人并及时补充相应派驻人员，同时确保派驻人员在离岗前完成交接手续。 6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合热线及征纳互动人员条件、无法胜任热线及征纳互动相关工作的，采购人有权将派驻人员退回供应商。对采购人退回的派驻人员，供应商应及时补充。 （三）培训要求 为保障派驻人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局及广西壮族自治区税务局服务热线及征纳互动服务作业标准，准确、及时地答复纳税人缴费人咨询并提供其他服务，提升服务质量和纳税人缴费人的满意度，供应商需在来宾市税务局纳税服务部门的指导下，主动做好各项培训工作： 1. 岗前培训。供应商应根据需要和结合人员缺口的实际情况，组织相应人员招聘并利用自身场所组织开展岗前培训形成人员储备队伍。 培训内容具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系操作、征纳互动平台操作、话务规范、各项规章制度等。培训结束后由来宾市税务局纳税服务部门测试合格后方可正式派驻上岗。结束培训后应开展岗前实习，供应商需配合开展派驻人员
--	--	--

		岗前实习。 2. 日常培训。供应商需制订明确的日常培训计划，培训内容包括税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心里舒缓等，建立相应的培训机制，切实开展培训组织及测试，确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%。 3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在 1 个工作日内进行相应解读和学习，确保在面对各项抽查、测试及服务采购方组织的考试当中，所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%。 4. 团队建设。供应商应安排派驻团队开展党团建设、团队建设等活动，每季度不少于一次。确保派驻人员有良好归属感，增强团队意识和凝聚力，确保全年人员主动流失率不高于 2 人。 5. 按要求不定期开展电子税务局、数电票、统模式等相关业务培训，包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等，同时根据需要对坐席或纳税人缴费人展开多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。 三、服务费使用要求 （一）服务费使用范围。本项目中，服务费应当分为派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。项目服务费将根据项目执行情况的考核结果支付。 其中： （1）派驻人员工资薪金，包含但不限于成交供应商因雇用派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保医保费和住房公积金）、福利、体检等费用。 （2）派驻人员培训费，用于落实本需求所列明各项培训要求，其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用（邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支）、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。 （3）项目运行费，包含但不限于派驻人员差旅公干、统一工作服装采购、日常办公用品（设备、耗材）保障、环境卫生维护改善、日常劳保（防疫）用品、话务间环境改善（包括不限于为改善
--	--	--

话务间回音问题而实施的降噪吸音措施）、智能外呼服务、号码认证服务、纳税服务质效提升服务、优化提升纳税缴费服务热线管理建设项目高效运行所实施的硬件配备等经费以及组织征纳沟通活动所需的费用。

（4）项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。

（二）供应商应针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中，应严格依据日常考核结果，结合工作实际需要及来宾市税务局纳税服务部门对项目建设与管理需求进行使用，并按季将费用开支情况向来宾市税务局纳税服务部门进行通报。

四、项目履行情况考核标准

采购人对项目履行情况实行按月考核，按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下：

（一）热线运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	不低于 95%	每低 1 个百分点扣 1 分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于 30 秒	每超过 3 秒扣 1 分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长。	平均 3-6 分钟之间	低于或高于标准时长，每 30 秒扣 1 分
4	即时推送满意度评价率	人工语音（网络）服务即时推送满意度评价量/人工语音（网络）服务总量	80%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
5	即时满意率	（非常满意+满意）/人工语音（网络）服务即时评价数量。	99%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
6	解答准确率	业务解答准确样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
7	服务规范率	服务符合规范质检样本量/服务质检	98%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分

				样本总量		
			8	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	100% 每低 1 个百分点扣 1 分
			9	人员流失人数	签约满半年的员工流失人数（不包含已待岗或采购方退回的员工）	平均每季度不高于 1 人 每高于 1 人扣 1 分
			10	服务投诉量	经调查属实投诉量	0 每次扣 1 分；造成重大负面舆情的，一次性再扣当月支付款项的 1%。
			11	培训测试通过人数	每月晨会、周测、月考、测试合格人数（测试合格分数为 80 分）	每次仅有 1 人不合格指标 每高于 1 人扣 1 分
			12	在岗数	每个工作日在岗在册人数	征期不少于 11 人，非征期不少于 10 人 每少 1 人扣 0.5 分
			13	奖励惩罚	奖惩指标	1. 获得纳税人缴费人主动表扬，每通电话加 0.5 分，上限 6 分；上级通报表扬 5 分；上级考核名次前三，第 1 名 5 分，第 2 名 3 分，第 3 名 2 分。 2. 运营中出现未按要求完成工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，上级通报批评、考核名次不达平均水平等，视情况扣分。
			(二) 说明：指标量化考核基础分为 100 分，达到 95 分以上			

		不扣减当月合同金额,未达到则按每低1分扣减月度合同金额的1%,若该季度结算考核加分分值与扣分分值冲减有结余,可结转下一季度使用。按季度考核的,季度最后一个月计算此项指标。年度支付总额不超过合同总金额。 (三)如供应商未按期完成采购人工作安排的,每发现一次扣减月度合同金额的1%。 (四)供应商应按照《劳动法》合法用工,采购人监督供应商于每月25日(含)前准时发放派驻人员的工资、薪金(包含按国家规定支付的社保费和住房公积金)、福利、奖金等费用,如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的,则视供应商未按期完成采购人安排的工作事项1次。 (五)供应商应按培训要求提前制定培训方案,报采购人审核通过后开展,每少一次培训或团队建设的,扣减月度合同金额的1%。 (六)当发生扣款事项时,供应商须确保派驻人员工资薪金、人员培训经费、热线及征纳互动服务运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。 五、项目衔接要求 现有服务项目处于正常运行中,本次供应商应在成交之日起做好前期准备工作,包括但不限于派驻人员岗前培训,须保障项目在2025年1月第一个工作日起实时承接,确保热线及征纳互动服务平台平稳运行,各类服务正常开展,避免业务中断和服务质量下降。 六、项目服务地点和项目服务期限 项目服务地点:来宾市内采购人指定地点。 项目服务期限:1年。本项目采取一次采购两年沿用,实行一年一签合同方式。成交后,采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后,在预算能保障的前提下,采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格,则与成交供应商续签第二年合同;一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消,经采购人提前一个月书面通知成交供应商后,合同服务到期终止,不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因,导致合同无法继续执行或合同终止的,经采购人提前一个月书面通知成交供应商后,合同提前终止,采购人不承担任何责任,成
--	--	--

		交供应商明确确认放弃向采购人追究任何权利的权利。 七、其他要求 （一）服务质量考核验收 1. 采购人有权对供应商的项目运营情况进行考核和验收。 2. 考核按月组织实施。由供应商根据项目运营情况按月编写热线及征纳互动运行情况（包括考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月 10 日前提提交采购人。 3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。 （1）服务实施前验收。采购人按照需求对供应商前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。 （2）项目年度验收。采购人对供应商全年（12 个月）服务情况进行年度验收。供应商月度考核得分在 95 分（含）以下的，视为当月不合格；连续 12 个月服务期中不合格次数累计 3 次（含）以上的，视为供应商无能力履行项目，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。 八、服务保障 （一）服务内容保证 1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务。 2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。 3. 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上线。 4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。 （二）培训考核保证 1. 供应商须按本项目需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，供应商负责具体落实。
--	--	--

		2. 供应商须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人缴费人满意。 （三）员工待遇保证 供应商应按照本项目需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容： 1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年应享有的福利及国家法定节假日规定的加班费； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训； 3 为派驻人员配备税务制服及工服； 4. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查； 5. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等； 6. 按国家相关规定享受带薪年假。 （四）员工储备保证 供应商应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。 人才储备计划包含以下内容： 1. 建立人才需求库，确定人才需求数量； 2. 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向； 3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。 （五）保密保证 1. 供应商应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若供应商派驻人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。
--	--	--

			2. 没有采购人书面授权及许可，供应商及其派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。 3. 供应商不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的派驻人员实行严格管理，对于供应商派驻人员给采购人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。
--	--	--	--

三、商务要求

★服务时间、服务地点	1. 合同签订期：自中标（成交）通知书发出之日起 25 日内。 2. 服务期限：1 年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何责任的权利。 3. 服务地点：来宾市内采购人指定地点。
★报价要求	采购预算和最高限价为86万元/年，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： 1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用； 2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派驻人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； 3. 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）； 4. 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用； 5. 如遇国家及地方政策性的调整而致使派驻人员最低工资标准提高、社会和医疗保险基数调整时，成交供应商应根据相关政策自行承担差额的人工成本。 6. 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。 磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查磋商供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；磋商供应商不能证明其最后报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应文件处理。
★付款方式	1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。 2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局 3. 成交供应商在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给国家税务总局来宾市税务局，否则国家税务总局来宾市税务局有权顺延付款。
其他要求	供应商可以根据项目要求，在响应文件中提供包括但不限于：对项目实施方案、培训方案、服务团队管理方案等。

四、其他事项

1. 供应商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，供应商必须满足并在响应文件中如实作出响应，否则竞标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商竞标时必须在响应文件中对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。

商务条款偏离表



国家税务总局来宾市税务局米宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设
(FS (ZB3) 2024047C)

4. 商务条款偏离表

序号	采购文件 条目号	采购文件 商务条款	响应文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1	★服务时间、服务地点	1. 合同签订期：自中标（成交）通知书发出之日起 25 日内。	我公司将完全响应并按如下要求执行： 1. 合同签订期：自中标（成交）通知书发出之日起 25 日内。	无偏离	无
2		2. 服务期限：1 年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一签合同方式。成交后，采购人根据相关算能保障的前提下，采购人根据相关	我公司将完全响应并按如下要求执行： 2. 服务期限：1 年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一签合同方式。成交后，采购人根据相关	无偏离	无



		政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何责任的权利。	人与我公司签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及我公司的服务质量考核结果合格，则与我公司续签第二年合同；一年合同服务期满后但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知我公司后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止	
--	--	---	---	--

			的, 经采购人提前一个月书面的, 通知我公司后, 合同提前终止, 采购人不承担任何责任, 成交供应商明确确认放弃向采购人追究任何责任的权利。		
3		3. 服务地点: 来宾市内采购人指定地点。	我公司将完全响应并按如下要求执行: 3. 服务地点: 来宾市内采购人指定地点。	无偏离	无
4	★报价要求	采购预算和最高限价为 86 万元/年, 报价为完成采购人指定内容的整体包干价, 包括:	我公司将完全响应并按如下要求执行: 采购预算和最高限价为 86 万元/年, 报价为完成采购人指定内	无偏离	无



		容的整体包干价，包括：		
5	1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用；	我公司将完全响应并按如下要求执行： 1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用；	无偏离	无
6	2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派驻人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；	我公司将完全响应并按如下要求执行： 2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派驻人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；	无偏离	无
7	3. 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；	我公司将完全响应并按如下要求执行： 3. 其他费用（包括但不限于知	无偏离	无

		识产权、技术支持、售后服务等费用)；		
8	4. 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用；	我公司将完全响应并按如下要求执行： 4. 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用；	无偏离	无
9	5. 如遇国家及地方政策性的调整而使派驻人员最低工资标准提高、社会和医疗保险基数调整时，成交供应商应自行承担差额的人工成本。	我公司将完全响应并按如下要求执行： 5. 如遇国家及地方政策性的调整而使派驻人员最低工资标准提高、社会和医疗保险基数调整时，成交供应商应根据相	无偏离	无

			关政策自行承担差额的人工成本。		
10	6. 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。 磋商小组认为供应商的最后报价明显低于其他通过符合性审查磋商供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；磋商供应	6. 对于本文件中未列明，而我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。 磋商小组认为我公司的最后报价明显低于其他通过符合性审查磋商供应商的最后报价，有	无偏离	无	

		商不能证明其最后报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应文件处理。	可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；磋商供应商不能证明其最后报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应文件处理。		
11	★付款方式	1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同	我公司将完全响应并按如下要求执行： 1. 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付	无偏离	无

		金额=年度合同金额/12。	上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据成交商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。		
12		2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局	我公司将完全响应并按如下要求执行： 2. 付款单位：国家税务总局来宾市税务局	无偏离	无
13		3. 成交供应商在申请付款时将同等金额、合法的发票开具给国家税务总局来宾市税务局，否则国家税务总局来宾市税务局有权顺延付款。	我公司将完全响应并按如下要求执行： 3. 我公司在申请付款时将同等金额、合法的发票开具给	无偏离	无

			国家税务总局来宾市税务局， 否则国家税务总局来宾市税务局有权顺延付款。		
14	其他要求	供应商可以根据项目要求，在响应文件中提供包括但不限于：对项目实施方案、培训方案、服务团队管理方案等。	我公司将完全响应并按如下要求执行： 我公司可以根据项目要求，在响应文件中提供包括但不限于：对项目实施方案、培训方案、服务团队管理方案等。	无偏离	无

特别说明：

1. 按照《采购文件-商务部分》内容要求逐条对应，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。
2. 如《采购文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致响



应无效。

3. 本表可扩展。

供应商（全称并加盖公章）：中移在线服务有限公司

授权代表（签字或盖章）：刘冬

日期：2024年10月21日



技术条款偏离表



国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设
(FS (ZB3) 2024047C)

1. 技术条款偏离表

序号	采购文件 技术部分序号	采购文件 技术部分内容要求	响应文件 应答情况	偏离(无/ 正/负)	备注
1	一、项目总体要求	一、项目总体要求 来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务是通过人工语音、智能语音、征纳互动平台为纳税人缴费人提供咨询辅导,接收投诉举报、意见建议,依职权“办问协同”等服务。本项目以将来宾市纳税缴费诉求响应中心建设成为全区一流纳税人缴费人诉求响应体系为总体方向,通过本项目采购,强化来宾市纳税缴费诉求响应建设与管理,并实现以下建设目标:	我公司完全响应如下要求: 一、项目总体要求 来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务是通过人工语音、智能语音、征纳互动平台为纳税人缴费人提供咨询辅导,接收投诉举报、意见建议,依职权“办问协同”等服务。本项目以将来宾市纳税缴费诉求响应中心建设成为全区一流纳税人缴费人诉求响应体系为总体方向,通过本项目采购,强化来宾市纳税缴费诉求响应建设与管理,并实现以下建设目标:	无偏离	无
2	一、项目总体要求	(一) 供应商派驻 11 名具备纳税缴费服务热线及征纳互动服务要求的人员到指定工作场所开展工作(场地、	我公司完全响应如下要求: (一) 我公司派驻 11 名具备纳税缴费服务热线及征纳互动服务要求的	无偏离	无



		水电、电脑及桌椅等部分办公设备由人员到指定工作场所开展工作（场采购人提供），组建优秀的坐席团队，地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备优化提升现有热线及征纳互动服务管团队，优化提升现有热线及征纳互动理制度，促进各项业务绩效考核指标团队，优化提升现有热线及征纳互动持续提高，有效提升纳税人缴费人对服务管理制度的满意度。来宾税务服务热线及征纳互动服务的核指标持续提升，有效提升纳税人缴费人对来宾税务服务热线及征纳互动服务的满意度。		
3	一、项目总体要求	（二）供应商具备高效的培训机制，常态化提供税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心理舒缓等培训，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引、办问协同服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税事项。	（二）我公司具备高效的培训机制，常态化提供税费业务、话务规范、沟通技巧、应变能力、心理舒缓等培训，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引、办问协同服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税事项。	无 无偏离
4	二、服务内容 & 标准		我公司完全响应如下要求： 二、服务内容 & 标准	无
5	二、服务内容 & 标准		我公司完全响应如下要求： （一）科学高效管理服务团队。严格按照国家税务总局和广西壮族自治区	无

		税务局关于热线及征纳互动平台运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对服务团队实施高效管理，包括但不限于现场管理、财务管理、业务管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设、团队管理等，构建“能问、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过服务热线及征纳互动平台渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、办问协同、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。	按照国家税务总局和广西壮族自治区税务局关于热线及征纳互动平台运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对服务团队实施高效管理，包括但不限于现场管理、财务管理、业务管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设、团队管理等，构建“能问、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过服务热线及征纳互动平台渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、办问协同、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。		
6	二、服务内容 标准	(一) 具体工作内容	我公司完全响应如下要求： (一) 具体工作内容	无偏离	无
7	二、服务内容	(1) 解答纳税人缴费人提出的各种	我公司完全响应如下要求：	无偏离	无

标准	税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；	(1) 解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；		
8 二、服务内容 标准	(2) 受理“办问”业务，依职权远程协助办、辅导办和帮忙办；	我公司完全响应如下要求： (2) 受理“办问”业务，依职权远程协助办、辅导办和帮忙办；	无偏离	无
9 二、服务内容 标准	(3) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；	我公司完全响应如下要求： (3) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；	无偏离	无
10 二、服务内容 标准	(4) 开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；	我公司完全响应如下要求： (4) 开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；	无偏离	无
11 二、服务内容 标准	(5) 按照来宾市纳税服务部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作；	我公司完全响应如下要求： (5) 按照来宾市纳税服务部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作；	无偏离	无
12 二、服务内容 标准	(6) 参与来宾市纳税缴费诉求响应中心坐席人员的培训组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授	我公司完全响应如下要求： (6) 参与来宾市纳税缴费诉求响应中心坐席人员的培训组织、管理	无偏离	无

	课安排;	及课件制作、操作视频录制等具体授 课安排;		
13	二、服务内容 标准 (7) 参与话务录音、在线咨询记录等 全体坐席答复情况进行质检, 编制业 务测试试卷, 撰写月报等;	我公司完全响应如下要求: (7) 参与话务录音、在线咨询记录 等全体坐席答复情况进行质检, 编制 业务测试试卷, 撰写月报等;	无 无偏离	无
14	二、服务内容 标准 (8) 参与完善本地知识库的建设, 按 照准确、及时、规范、全面、实用的 标准进行归集整理, 进行定期维护;	我公司完全响应如下要求: (8) 参与完善本地知识库的建设, 按照准确、及时、规范、全面、实用 的标准进行归集整理, 进行定期维 护;	无 无偏离	无
15	二、服务内容 标准 (9) 负责挖掘有效信息和归集热点 问题。从纳税人缴费人咨询中提炼集 中性、建议性、倾向性、苗头性、突 发性事项内容, 及时形成综合性信息 或单条信息; 每日收集热点、难点问 题, 定期对热点和高频来电纳税 人缴费人的诉求和进行分析归集, 掌 握纳税人缴费人共性需求。	我公司完全响应如下要求: (9) 负责挖掘有效信息和归集热点 问题。从纳税人缴费人咨询中提炼集 中性、建议性、倾向性、苗头性、突 发性事项内容, 及时形成综合性信息 或单条信息; 每日收集热点、难点问 题, 定期对热点和高频来电纳税 人缴费人的诉求和进行分析归集, 掌 握纳税人缴费人共性需求。	无 无偏离	无



			掌握納稅人繳費人共性需求。		
16	二、服务内容 及 标准	2. 制定落实行之有效的工作制度。 供应商应当参与完善健全各项热线管理制度,并具备相应的执行管理能力。	我公司完全响应如下要求: 2. 制定落实行之有效的工作制度。 我公司参与完善健全各项热线管理制度,并具备相应的执行管理能力。	无 偏离	无
17	二、服务内容 及 标准	(1) 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确管理人员、业务组长、坐席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责,制定岗位工作制度。	我公司完全响应如下要求: (1) 建立成熟完善的透明化岗责体系,明确管理人员、业务组长、坐席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责,制定岗位工作制度。	无 偏离	无
18	二、服务内容 及 标准	(2) 制定各类现场管理制度,包括现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。	我公司完全响应如下要求: (2) 制定各类现场管理制度,包括现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。	无 偏离	无

19	二、服务内容 标准	(3) 制定人员管理制度,包括人员招聘制度、请休假制度、奖惩管理、人员行为规范、待岗辞退管理办法等制度。	我们公司完全响应如下要求: (3) 制定人员管理制度,包括人员招聘制度、请休假制度、奖惩管理、人员行为规范、待岗辞退管理办法等制度。	无偏离	无
20	二、服务内容 标准	(4) 制定人才储备计划,针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保出勤率,满足项目用人需求。	我们公司完全响应如下要求: (4) 制定人才储备计划,针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况,制订人员管理规范,保障有充分的人员补充渠道,确保出勤率,满足项目用人需求。	无偏离	无
21	二、服务内容 标准	(5) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,供应商须与派驻人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险、住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。	我们公司完全响应如下要求: (5) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求,我们公司须与派驻人员签订劳动合同,按国家及本地政府相关政策规定,支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险、住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务,并实施日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。	无偏离	无

			及员工关系维护。			
22	二、服务内容 标准	(二) 服务团队要求	我公司完全响应如下要求： (二) 服务团队要求	无偏离	无	
23	二、服务内容 标准	1. 提供专业的项目负责人。	我公司完全响应如下要求： 1. 提供专业的项目负责人。	无偏离	无	
24	二、服务内容 标准	(1) 提供项目负责人1人，40周岁以下，身体健康，大学专科或以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力强。能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于60字/分钟。	我公司完全响应如下要求： (1) 提供项目负责人1人，40周岁以下，身体健康，大学专科或以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力强。能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于60字/分钟。	无偏离	无	
25	二、服务内容 标准	(2) 具有一年（含）以上政务类热线呼叫中心工作经验应优先投入。（响应文件中需要提供劳动合同复印件或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有一年以上工作经历）。	我公司完全响应如下要求： (2) 具有一年（含）以上政务类热线呼叫中心工作经验应优先投入。（响应文件中需要提供劳动合同复印件或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有一年以上工作经历）。	无偏离	无	

26	二、服务内容 & 标准	(3)项目 负责人主要负责本项目运营 的统筹管理和与采购人的沟通对接， 对热线及征纳互动服务业务质量、派 驻人员安全进行全面负责，包括实施 全面运营管理确保项目目标的完成、 统筹人力资源管理、优化制定落实管 理制度、运营风险分析及应对、监督 并考核工作质量、制定落实提升满意 度方案、定期向采购人进行工作汇报 等，切实保障热线及征纳互动服务项 目的正常运行。	经验)。 我们公司完全响应如下要求： (3) 项目负责人主要负责本项目运 营的统筹管理和与采购人的沟通对 接，对热线及征纳互动服务业务质 量、派驻人员安全进行全面负责，包 括实施全面运营管理确保项目目标 的完成、统筹人力资源管理、优化 制定落实管理制度、运营风险分析及 应对、监督并考核工作质量、制定落 实提升满意度方案、定期向采购人进 行工作汇报等，切实保障热线及征纳 互动服务项目的正常运行。	无 偏离	无
27	二、服务内容 & 标准	2. 派驻专业的坐席团队 供应商应派驻 11 名 (含项目负责人) 符合条件的工作人员到采购人指定的 工作场所开展工作 (服务的时间、时 段根据上级部门及热线管理实际情况 安排)。	我们公司完全响应如下要求： 2. 派驻专业的坐席团队 我们公司派驻 11 名 (含项目负责人) 符合条件的工作人员到采购人指定 的工作场所开展工作 (服务的时间、 时段根据上级部门及热线管理实际 情况安排)。	无 偏离	无

28	二、服务内容 及 标准	3. 坐席团队其他人员（不含项目负责人）要求：40周岁以下，身体健康，大学专科以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经验以及政务类热线呼叫中心工作经验者优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。能熟练使用计算机和办公软件；汉字录入速度不低于 60 字/分钟。	我公司完全响应如下要求： 3. 坐席团队其他人员（不含项目负责人）要求：40周岁以下，身体健康，大学专科以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经验以及政务类热线呼叫中心工作经验者优先；普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好。能熟练使用计算机和办公软件；汉字录入速度不低于 60 字/分钟。	无 无偏离	无
29	二、服务内容 及 标准	4. 供应商应按不低于 10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保服务热线相关工作正常运转。	我公司完全响应如下要求： 4. 我公司按不低于 10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保服务热线相关工作正常运转。	无 无偏离	无
30	二、服务内容 及 标准	5. 供应商需规范管理派驻人员。对已派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前 1 个月书面通知采购人并及时补	我公司完全响应如下要求： 5. 我公司规范管理派驻人员。对已派驻人员辞退、调动或者离职的，提前	无 无偏离	无

		充相应派驻人员，同时确保派驻人员在离岗前完成交接手续。	1 个月书面通知采购人并及时补充相应派驻人员，同时确保派驻人员在离岗前完成交接手续。		
31	二、服务内容 及标准	6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合热线及征纳互动人员条件、无法胜任热线及征纳互动相关工作的，采购人有权将派驻人员退回供应商。对采购人退回的派驻人员，供应商应及时补充。	我公司完全响应如下要求： 6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合热线及征纳互动人员条件、无法胜任热线及征纳互动相关工作的，采购人有权将派驻人员退回我公司。对采购人退回的派驻人员，我公司及时补充。	无	无
32	二、服务内容 及标准	(三) 培训要求 为保障派驻人员具备本岗位所必须的 专业服务水平及服务意识，严格执行 国家税务总局及广西壮族自治区税务 局服务热线及征纳互动服务作业标 准，准确、及时地答复纳税人缴费人 咨询并提供其他服务，提升服务质量	我公司完全响应如下要求： (三) 培训要求 为保障派驻人员具备本岗位所必须 的专业服务水平及服务意识，严格执 行国家税务总局及广西壮族自治区 税务局服务热线及征纳互动服务作 业标准，准确、及时地答复纳税人缴	无	无



(FS (ZB3) 2024047C)

		实开展培训组织及测试，确保全体上 岗人员当中对培训知识掌握程度 超过 95%。	里舒缓等，建立相应的培训机制，切 实开展培训组织及测试，确保全体上 岗人员当中对培训讲授知识掌握程 度超过 95%。		
35	二、服务内容 及标准	3. 专题培训。针对各项税收新政、重 大征管调整及重点咨询事项，组织人 员在 1 个工作日内进行相应解读和 学习，确保在面向各项抽查、测试及 服务采购方组织的考试当中，所有派 驻人员的知识掌握程度超过 95%。	我们公司完全响应如下要求： 3. 专题培训。针对各项税收新政、重 大征管调整及重点咨询事项，组织人 员在 1 个工作日内进行相应解读和 学习，确保在面向各项抽查、测试及 服务采购方组织的考试当中，所有派 驻人员的知识掌握程度超过 95%。	无 无偏离	无
36	二、服务内容 及标准	4. 团队建设。供应商应安排派驻团队 开展党团队建设、团队建设等活动，每 季度不少于一次。确保派驻人员有良 好归属感，增强团队意识和凝聚力， 确保全年人员主动流失率不高于 2 人。	我们公司完全响应如下要求： 4. 团队建设。我们公司安排派驻团队开 展党团队建设、团队建设等活动，每季 度一次。确保派驻人员有良好归属 感，增强团队意识和凝聚力，确保全 年人员主动流失率低于 2 人。	无 无偏离	无
37	二、服务内容 及标准	5. 按要求不定期开展电子税务局、数 据	我们公司完全响应如下要求：	无 无偏离	无

标准	电票、统模式等相关业务培训，包括5.5按要求不定期开展电子税务局、数系统上新、功能模块介绍、操作使用电票、统模式等相关业务培训，包括流程以及常见问题处理等，同时根据系统上新、功能模块介绍、操作使用需要，对坐席或纳税人缴费人开展多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。		
38 三、服务费使用要求	三、服务费使用要求	我们公司完全响应如下要求： 三、服务费使用要求	无 无偏离
39 三、服务费使用要求	（一）服务费使用范围。本项目中，服务费应当分为派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。项目服务费将根据项目执行情况的考核结果支付。 其中：	我们公司完全响应如下要求： （一）服务费使用范围。本项目中，服务费分为派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。项目服务费将根据项目执行情况的考核结果支付。 其中：	无 无偏离

40	三、服务费用使用要求	(1) 派驻人员工资薪金，包含但不限于成交供应商因雇用派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保医保费和住房公积金）、福利、体检等费用。	我公司完全响应如下要求： (1) 派驻人员工资薪金，包含但不限于我公司因雇用派驻人员所支付的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保医保费和住房公积金）、福利、体检等费用。	无	无
41	三、服务费用使用要求	(2) 派驻人员培训费，用于落实本需求所列明各项培训要求，其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用（邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支）、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。	我公司完全响应如下要求： (2) 派驻人员培训费，用于落实本需求所列明各项培训要求，其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用（邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支）、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。	无	无
42	三、服务费用使用要求	(3) 项目运行费，包含但不限于派驻人员差旅费、统一工作服装采购、日常办公用品（设备、耗材）保障、环境卫生维护改善、日常劳保（防护用品、话务间环境改善（包括但不限于洗手	我公司完全响应如下要求： (3) 项目运行费，包含但不限于派驻人员差旅费、统一工作服装采购、日常办公用品（设备、耗材）保障、环境卫生维护改善、日常劳保（防护用品、话务间环境改善（包括但不限于洗手	无	无

	为改善税务间回音问题而实施的降噪设备、智能外呼服务、号码认证服务、纳税缴费服务热线建设、优化提升纳税缴费服务热线管理以及组织征纳沟通活动所需的费用。	为改善税务间回音问题而实施的降噪设备、智能外呼服务、号码认证服务、纳税缴费服务热线建设、优化提升纳税缴费服务热线管理以及组织征纳沟通活动所需的费用。		
43	三、服务费使用要求	(4)项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。	我公司完全响应如下要求： (4)项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。	无
44	三、服务费使用要求	(二) 供应商应针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中，应严格依据日常考核结果，结合工作实际需要及来宾市税务局纳税服务部门对项目建设和管理需求进行使用，并按季将费用开支情况向来宾	我公司完全响应如下要求： (二) 我公司针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保派驻人员工资薪金、派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中，严格依据日常考核结果，结合工作实际需要及来宾市税务局纳税服务部门对项目建设和管理需求进行	无

		市税务局纳税服务部门进行通报。	使用,并按季将费用开支情况向来宾市税务局纳税服务部门进行通报。		
45	四、项目履行情况考核标准	四、项目履行情况考核标准 采购人对项目履行情况按月考核,按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下:	我公司完全响应如下要求: 四、项目履行情况考核标准 采购人对项目履行情况按月考核,按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下:	无	无
46	四、项目履行情况考核标准	(一)热线运行考核标准 序号 指标名称 指标定义 质量标准 扣分标准 1 人工接通率 人工接听/转接人工来电量。 不低于95% 每低1个百分点扣1分 2 平均等候时间 人工转接请求到座席接 不高 于30秒 每超过3秒扣1分	我公司完全响应如下要求: (一)热线运行考核标准 序号 指标名称 指标定义 质量标准 扣分标准 1 人工接通率 人工接听/转接人工来电量。 96% 每低1个百分点扣1分	无	无

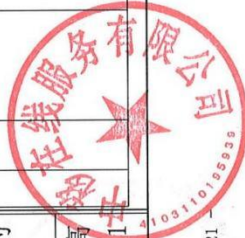
待时长	3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后小结为止的时长。	平均3-6分钟之间	低于或高于标准时长，每30秒扣1分	每超过30秒扣1分
听的平均等待时长	3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后小结为止的时长。	平均3-6分钟之间	低于或高于标准时长，每30秒扣1分	每超过30秒扣1分
待时长	4	即时推送满意度评价	人工语音（网络）服务即时推送满意度评价	80%以上	每低1个百分点扣1分	每低1个百分点扣1分

[illegible]

规范率	8	按时办结率	质本服务检样本总量 已按期办结工单量 / 应按期办结工单量	100%	每低个分扣1分	服务规范率	8	按时办结率	已按期办结工单量 / 应按期办结工单量	100%	每低个分扣1分	本总量	符合规范 / 质本服务检样本总量	98%	每低个分扣1分
人员流失人数	9	签约满半年的员工流失人数 (不含已待岗或采购方退回的员工)	平均每季度不高于1人	每高于1人扣1分	每低个分扣1分	扣分点	1	扣分点	1	扣分点	1	扣分点	1	扣分点	1



			工)	0	每次 1 ；成大面情，次再当支款的	1 0	服务投诉量	经调查属投诉量	人员流失人数	签约满半年的流失人数（不含已待岗或方退回的员工）	平均每季度 1 个人	每高于 1 人扣 1 分		
				1 0	服务投诉量	1 0	经调查属投诉量	服务投诉量	人员流失人数	签约满半年的流失人数（不含已待岗或方退回的员工）	平均每季度 1 个人	每高于 1 人扣 1 分		
				1 1	培训	每月晨会、周	每次仅有 1 人不合	每次扣月付款的 1%。	每次扣 1 ；成大面情，次再当支款的	每次扣 1 ；成大面情，次再当支款的	每次扣 1 ；成大面情，次再当支款的	每次扣 1 ；成大面情，次再当支款的		



测试通过人数	1	在岗人数	测试通过人数	1	培训测试通过人数	每月晨会、周测、月测试合格人数（测试合格数为80分）	每次仅有1人不合格指标	扣当月支付款项的1%。	高于1分		
	2	每个工作日在册人数	征期不少于11人，非征期不少于10人	至少1人扣0.5分	至少1人扣1分	测试合格人数（测试合格数为80分）	征期不少于11人，非征期不少于10人	测试合格人数（测试合格数为80分）	测试合格人数（测试合格数为80分）		

47	四、项目履行情况考核标准	(二) 说明：指标量化考核基础分为 100 分，达到 95 分以上不扣减当月合同金额，未达到则按每低 1 分扣减月 工作任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，上级通报批评、考核名次不达平均水平等情况扣减。 第 3 名 2 分。2. 运营中出现未按工作要求完成任务或工作失误造成投诉、恶劣影响等事件，上级通报批评、考核名次不达平均水平等情况扣减。	我公司完全响应如下要求： (二) 说明：指标量化考核基础分为 100 分，达到 95 分以上不扣减当月合同金额，未达到则按每低 1 分扣减月	无
----	--------------	--	--	---

		度合同金额的 1%，若该季度结算考核加分值与扣分值冲减有结余，可结转下一季度使用。按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。年度支付总额不超过合同总金额。	同金额，未达到则按每低 1 分扣减月		
48	四、项目履行情况考核标准	(三) 如供应商未按期完成采购人工作安排的，每发现一次扣减月度合同金额的 1%。	我们公司完全响应如下要求： (三) 如我公司未按期完成采购人工作安排的，每发现一次扣减月度合同金额的 1%。	无偏离	无
49	四、项目履行情况考核标准	(四) 供应商应按照《劳动法》合法用工，采购人监督供应商于每月 25 日(含)前准时发放派驻人员的工资、薪金(包含按国家规定支付的社保费用和住房公积金)、福利、奖金等费用，如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的，则视供应商未按期完成采购人安排的工作事项 1 次。	我们公司完全响应如下要求： (四) 我公司按照《劳动法》合法用工，采购人监督我公司于每月 25 日(含)前准时发放派驻人员的工资、薪金(包含按国家规定支付的社保费用和住房公积金)、福利、奖金等费用，如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的，则视我公司未按期完成	无偏离	无

			采购人安排的工作事项 1 次。		
50	四、项目履行情况考核标准	(五) 供应商应按培训要求提前制定培训方案,报采购人审核通过后开展,每少一次培训或团队建设,扣减月度合同金额的 1%。	我公司完全响应如下要求: (五) 我公司按培训要求提前制定培训方案,报采购人审核通过后开展,每少一次培训或团队建设,扣减月度合同金额的 1%。	无偏离	无
51	四、项目履行情况考核标准	(六) 当发生扣款事项时,供应商须确保派驻人员工资薪金、人员培训经费、热线及征纳互动服务运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。	我公司完全响应如下要求: (六) 当发生扣款事项时,我公司确保派驻人员工资薪金、人员培训经费、热线及征纳互动服务运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。	无偏离	无
52	五、项目衔接要求	五、项目衔接要求 现有服务项目处于正常运行中,本次供应商应在成交之日起做好前期准备工作,包括但不限于派驻人员岗前培训,须保障项目在 2025 年 1 月第一个工作日起实时承接,确保热线及征纳互动服务平稳运行,各类服务正常开展。	我公司完全响应如下要求: 五、项目衔接要求 现有服务项目处于正常运行中,我公司在成交之日起做好前期准备工作,包括但不限于派驻人员岗前培训,保障项目在 2025 年 1 月第一个工作日起实时承接,确保热线及征纳互动服	无偏离	无

		展，避免业务中断和服务质量下降。	务平稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务质量下降。		
53	六、项目服务地点和项目服务期限	六、项目服务地点和项目服务期限 项目服务地点：来宾市内采购人指定地点。 项目服务期限：1年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与成交供应商签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商的服务质量考核结果合格，则与成交供应商续签第二年合同；一年合同服务期满后采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知成交供应商后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一	我们公司完全响应如下要求： 六、项目服务地点和项目服务期限 项目服务地点：来宾市内采购人指定地点。 项目服务期限：1年。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同方式。成交后，采购人与我公司签订采购合同。一年合同服务期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及我公司的服务质量考核结果合格，则与我公司续签第二年合同；一年合同服务期满后采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知我公司后，合同服务到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同	无偏离	无

		个月书面通知成交供应商后，合同提前终止的，经采购人提前一个月书面通知采购人终止，采购人不承担任何责任，成交供应商明确放弃向采购人追究任何责任的权力。			
54	七、其他要求	七、其他要求	我公司完全响应如下要求： 七、其他要求	无偏离	无
55	七、其他要求	(一) 服务质量考核验收	我公司完全响应如下要求： (一) 服务质量考核验收	无偏离	无
56	七、其他要求	1. 采购人有权对供应商的项目运营情况进行考核和验收。	我公司完全响应如下要求： 1. 采购人有权对我公司的项目运营情况进行考核和验收。	无偏离	无
57	七、其他要求	2. 考核按月组织实施。由供应商根据项目运营情况按月编写热线及征纳互动运行情况（包括考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月 10 日前提交采购人。	我公司完全响应如下要求： 2. 考核按月组织实施。由我公司根据项目运营情况按月编写热线及征纳互动运行情况（包括考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月 10 日前提交采购人。	无偏离	无

58	七、其他要求	3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。	3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。	我们公司完全响应如下要求： 3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。	无偏离	无	
59	七、其他要求	(1) 服务实施前验收。采购人按照需求对供应商前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。	(1) 服务实施前验收。采购人按照需求对我公司前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。	我们公司完全响应如下要求： (1) 服务实施前验收。采购人按照需求对我公司前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟派人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。	无偏离	无	
60	七、其他要求	(2) 项目年度验收。采购人对我公司全年(12个月)服务情况进行年度验收。供应商月度考核得分在95分(含)以下的，视为当月不合格；连续12个月服务期中不合格次数累计3次	(2) 项目年度验收。采购人对我公司全年(12个月)服务情况进行年度验收。供应商月度考核得分在95分(含)以下的，视为当月不合格；连续12个月服务期中不合格次数累计3次	我们公司完全响应如下要求： (2) 项目年度验收。采购人对我公司全年(12个月)服务情况进行年度验收。供应商月度考核得分在95分(含)以下的，视为当月不合格；连续12个月服务期中不合格次数累计3次	无偏离	无	

		(含)以上的,视为供应商无能力履行项目,采购人有权终止合同且不承 担任何法律或经济责任。			
61	八、服务保障	八、服务保障	我公司完全响应如下要求: 八、服务保障	无偏离	无
62	八、服务保障	(一)服务内容保证	我公司完全响应如下要求: (一)服务内容保证	无偏离	无
63	八、服务保障	1. 保证不出因因部分或全部停止服务 导致影响税费咨询工作的情况 (非不 可抗力因素除外), 保证按照采购人 要求的工作时间提供服务。	我公司完全响应如下要求: 1. 保证不出因因部分或全部停止服 务导致影响税费咨询工作的情况 (非 不可抗力因素除外), 保证按照采购 人要求的工作时间提供服务。	无偏离	无
64	八、服务保障	2. 保证按照采购人要求提供人工语 音、网络客服等各种必须的服务方式。	我公司完全响应如下要求: 2. 保证按照采购人要求提供人工语 音、网络客服等各种必须的服务方 式。	无偏离	无
65	八、服务保障	3. 保证按采购人要求的上线时间完成	我公司完全响应如下要求:	无偏离	无

		各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上线。	3. 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员考核合格后正式上线。		
66	八、服务保障	4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。	我公司完全响应如下要求： 4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。	无偏离	无
67	八、服务保障	(二) 培训考核保证	我公司完全响应如下要求： (二) 培训考核保证	无偏离	无
68	八、服务保障	1. 供应商须按本项目需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，供应商负责具体落实。	我公司完全响应如下要求： 1. 我公司按本项目需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，我公司负责具体落实。	无偏离	无
69	八、服务保障	2. 供应商须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证	我公司完全响应如下要求： 2. 我公司建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证	无偏离	无



	纳税人缴费人满意。	大问题及时向采购人报告，保证纳税人缴费人满意。		
70	八、服务保障	(三) 员工待遇保证 供应商应依照本项目需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容： 1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年享有的福利及国家法定节假日规定的加班费； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	我们公司完全响应如下要求： (三) 员工待遇保证 我们公司按照本项目需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容： 1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年享有的福利及国家法定节假日规定的加班费； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	无 无偏离
71	八、服务保障	1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年享有的福利及国家法定节假日规定的加班费； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	我们公司完全响应如下要求： 1. 依法依规保障派驻人员的各项合法权益。所发工资不低于来宾市当年最低工资标准，按时为派驻人员缴纳各种税费和五险一金；保障派驻人员每年享有的福利及国家法定节假日规定的加班费； 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	无 无偏离
72	八、服务保障	2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	我们公司完全响应如下要求： 2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；	无 无偏离
73	八、服务保障	3 为派驻人员配备税务制服及工服；	我们公司完全响应如下要求： 3 为派驻人员配备税务制服及工服；	无 无偏离

74	八、服务保障	4. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体检项目包含职业病检查；	我们公司完全响应如下要求： 4. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体检项目包含职业病检查；	无偏离	无
75	八、服务保障	5. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；	我们公司完全响应如下要求： 5. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；	无偏离	无
76	八、服务保障	6. 按国家相关规定享受带薪年假。	我们公司完全响应如下要求： 6. 按国家相关规定享受带薪年假。	无偏离	无
77	八、服务保障	(四) 员工储备保证 供应商应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。	我们公司完全响应如下要求： (四) 员工储备保证 我们公司按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。	无偏离	无
78	八、服务保障	1. 建立人才需求库，确定人才需求数量	我们公司完全响应如下要求： 人才储备计划包含以下内容：	无偏离	无

	量;	1. 建立人才需求库, 确定人才需求数量;		
79	八、服务保障	2. 制定引进人才培养模式, 培训过程中要制定详细可行的培训计划, 根据人才表现确定培养方向;	无偏离	无
80	八、服务保障	3. 建立人才培养、用人, 留人机制, 确保人才用得上, 留得住。	无偏离	无
81	八、服务保障	(五) 保密保证	无偏离	无
81	八、服务保障	1. 供应商应严格执行采购人的有关保密制度, 并根据相关要求以及采购人的内部管理要求, 对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密; 若供应商派驻人员违反保密相关规定, 对采购人及纳税人造成利益损害的, 供应商应承担相关法律责任。	无偏离	无
83	八、服务保障	2. 没有采购人书面授权及许可, 供应商完全响应如下要求:	无偏离	无

	商及其派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。	2. 没有采购人书面授权及许可，我公 司及其派驻人员不得擅自带领外来 人员进入采购人办公区。	
84	八、服务保障 3. 供应商不得以采购人的名义对外发 生经济业务往来，并应对提供的派驻 人员实行严格管理，对于供应商派驻 人员给采购人造成利益损害的，供应 商应承担相关法律责任。	我公司完全响应如下要求： 3. 我公司不得以采购人的名义对外 发生经济业务往来，并对提供的派驻 人员实行严格管理，对于我公司派驻 人员给采购人造成利益损害的，我公 司承担相关法律责任。	无 偏离

特别说明：

1. 按照《采购文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《采购文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“响应文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。
2. 《采购文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；
3. 如《采购文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，如应答为“负偏离”，将导致响
应无效。





国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设
(PS (2023) 2024047C)



供应商（全称并加盖公章）：中移在线服务有限公司

授权代表（签字或盖章）：

日期：2024年10月21日

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）



国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设
(FS (ZB3) 2024047C)

3. 磋商报价表

3.1. 报价一览表（总报价表）

项目名称：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

项目编号：FS (ZB3) 2024047C

采购包号：无

价格单位：元

序号	项目名称	报价
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	大写：捌拾伍万捌仟元整 小写： 858000.00 (小写请保留至小数点后两位)
服务期		1 年

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入总报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。

3. 供应商应根据《采购文件-技术部分》相关要求填报。

供应商（全称并加盖公章）：中移在线服务有限公司

授权代表（签字或盖章）：

日期：2024年10月21日

3.2. 分项报价表

分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

项目编号: FS (ZB3) 2024047C

采购包号: 无

价格单位: 元

序号	内容	价格小计
1	国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设	<u>858000.00</u>
2	/	/
报价合计 (小写)		<u>858000.00</u>
报价合计 (大写)		<u>捌拾伍万捌仟元整</u>
服务期		1 年

特别说明:

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本表中小计=数量×单价。
3. 本表仅供参考, 可扩展。

供应商 (全称并加盖公章): 中移在线服务有限公司

授权代表 (签字或盖章): [Signature]

日期: 2024年10月21日

最终报价承诺书

项目名称：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设

项目编号：FS（ZB3）2024047C

项目包号：无

供应商名称	中移在线服务有限公司
磋商范围	本项目无分包
最终报价 (详见备注说明)	☒ 维持原报价 ☐ 报价有变，报价为： 大写：_____ 小写：_____ (小写请保留至小数点后两位)
备注说明	服务期：一年

法定代表人或授权代表签字：[Signature]

2024年10月23日

成交通知书

中移在线服务有限公司：

在项目名称为：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设，项目编号为：FS（ZB3）2024047C，采购方式为：磋商采购中，根据采购有关规定，确定你公司为本项目成交供应商，成交金额为人民币捌拾伍万捌仟元整（¥858000.00）。

请按照采购有关规定和采购文件要求办理相关事宜。

特此通知。

广西建设工程机电设备招标中心有限公司

2024年10月28日



9.4. 总部授权书

中移在线服务有限公司

授权书

授权单位：中移在线服务有限公司

法定代表人：刘正利

地址：洛阳市经济技术开发区太康路与汇通路交叉口

被授权单位：中移在线服务有限公司广西分公司

负责人：蔡进

地址：广西南宁市兴宁区长堽路35号

兹授权中移在线服务有限公司下属单位广西分公司：

中移在线服务有限公司指定中移在线服务有限公司广西分公司为国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线及征纳互动服务管理建设（项目编号：FS (ZB3) 2024047C）唯一授权服务方。由本部单位授权所属单位广西分公司与采购人签订合同、开展项目交付、开票、结算、收款等事宜。

广西分公司结算账号信息如下：

开户名：中移在线服务有限公司广西分公司

开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

银行帐号：8888015 18

授权期限：2024年10月21日-2025年12月31日。

特此授权

授权单位：中移在线服务有限公司