

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)

项目名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局

2023 年综合服务

(分标子项目)：无

合同编号：GX2023-DLGK-C0126-B00

甲方(采购人名称)：国家税务总局南宁市青秀区税务局

乙方(供应商名称)：广西道尔人力资源有限公司

签订日期：2023 年 11 月 16 日

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(根据实际情况填写)

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

本合同服务时间为 1 年，合同总金额为 人民币叁佰捌拾玖万陆仟零贰拾柒元零肆分 (¥3896027.04)。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

广西壮族自治区南宁市青秀区

5.合同生效

本合同一式八份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构二份。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）：国家税务总局南宁市青秀区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：广西道尔人力资源有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局 2023 年综合服务 合同编号：GX2023-DLGK-C0126-B00
2	甲方名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局 甲方地址：广西南宁市望园路 19 号 甲方联系人：林容凌 电话：0771-5663860 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：广西道尔人力资源有限公司 乙方地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区海晖路 9 号 2 号楼 4 层 406 号 乙方联系人：廖承铁 电话：0771-5590576 乙方开户银行名称：中国银行南宁市青秀路支行 账号：613257485641
4	合同金额：叁佰捌拾玖万陆仟零贰拾柒元零肆分（¥3896027.04）
5	服务时间、履行期：自合同签订之日起 1 年，具体时间从 2023 年 11 月 16 日起至 2024 年 11 月 15 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：广西壮族自治区内甲方指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： 每月结算一次，每月 10 日前对账，对账无误后 5 日内乙方开具上月各项劳务费用发票给甲方后走财务报账程序。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，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，并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还：本项目不需要乙方提供。
10	违约责任约定： 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 10%收取违约金。合同解除后，乙方逾期退还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	罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。

13	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
14	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： ☒ 向甲方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软硬件、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。

5.3 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 如果乙方延迟履约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》规定的方式提起诉讼。

12.3 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。

12.4 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，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，乙方不得拒绝并视为同意。

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 15.1 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，乙方对此知晓并同意。

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（双方据实商定）

无。

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(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 and 基本要求)
2023 年综合服务	项	1	3896027.04	本项目服务内容分为“电子税务局在线客服”、“自助机服务”、“自助区导税服务”、“电话回访”四项。

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致 国家税务总局南宁市青秀区税务局（采购人或采购代理机构）：

根据 国家税务总局南宁市青秀区税务局 2023 年综合服务（项目名称）（项目编号：GX2023-DLGG-C0126-B00）的投标邀请，廖承铨、投标员（姓名、职务）代表投标人 广西道尔人力资源有限公司、中国（广西）自由贸易试验区南宁片区海晖路 9 号 2 号楼 4 层 406 号（投标人名称、地址）参加本项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- (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) 参加此项采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本 壹 份，副本 肆 份，电子文档 壹 份，开标一览表（投标报价表、投标保证金）壹 份。

5. 已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议，保证忠实地执行双方所签订的合同，并履行合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数额、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

14. 本项目涉及的资金来往指定账户：

开户名：广西道尔人力资源有限公司

开户银行：中国银行南宁市青秀路支行

银行帐号：613257485641

附件 1-1: 法定代表人(负责人)授权书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

附件 1-2: 法定代表人(负责人)合同签订授权委托书(适用于中标后签订合同时, 法定代表人授权有关人员负责签订合同)

投标人名称: 广西望尔人力资源有限公司 投标人公章

投标人地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区海晖路 9 号 2 号楼 4 层 406 号 邮编: 530000

电话: 0771-5590576 传真: 0771-5590576 邮箱: 360360702@qq.com

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): 廖勇铁

联系电话: 18074926164

日期: 2023 年 11 月 7 日

(二) 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局南宁市青秀区税务局2023年综合服务	项目编号	GX2023-DL GK-C0126-B00
1	分标 (如有)	无		
2	总报价人民币	大写: 叁佰捌拾玖万陆仟零贰拾柒元零肆分 元 小写: ¥3896027.04 元		
3	合同履行期限	自合同签订之日起1年		
4	...	/		
5	...	/		
	备注	/		

说明:

1. 所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位数。
2. 此表的报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额, 投标价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章): 广西道尔人力资源有限公司

法定代表人或其授权代表签字: 廖承铁

日期: 2023 年 11 月 7 日

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局南宁市青秀区税务局 2023 年综合服务 项目编号: GX2023-DLGGK-C0126-B06
包号: 无

金额单位: 元

序号	服务内容	人数	报价 (元/人/月)	报价 (元/12 个月)	备注 (收费依据、收费标准等)
1	工资	50	4200.00	252000.00	月应发工资×人数×12 个月
2	养老保险	50	640.00	38400.00	预计 2023 年最低缴费基数 4000 ×16%×人数×12 个月
3	医疗保险	50	272.00	16320.00	预计 2023 年最低缴费基数 4000 ×6.8%×人数×12 个月
4	失业保险	50	20.00	1200.00	预计 2023 年最低缴费基数 4000 ×0.5%×人数×12 个月
5	工伤保险	50	8.00	480.00	预计 2023 年最低缴费基数 4000 ×0.2%×人数×12 个月
6	长期护理险	50	6.00	360.00	预计 2023 年最低缴费基数 4000 ×0.15%×人数×12 个月
7	大额医疗互助金	50	90.00	4500.00	每年一月份交一次
8	公积金	50	504.00	30240.00	月应发工资×12%×人数×12 个月
9	残疾人保障金	50	63.00	3780.00	月应发工资×1.5%×人数×12 个月
10	工会费	50	84.00	5040.00	月应发工资×2%×人数×12 个月
11	管理服务费	50	280.00	16800.00	
12	税费			245327.04	(1-11) 项合计总价×6.72%
总计			大写: 人民币 叁拾捌万玖仟零贰拾柒元零肆分 元 小写: ¥ 389027.04 元		

- 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。

供应商(公章): 广西潜尔人力资源部有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): 廖承铁

日期: 2023 年 11 月 7 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局 2023 年综合服务

项目编号：GX2023-DL GK-C0126-B00

包号：无

品目号	货物或服务名称	招标规格（如有）	招标文件技术指标要求	投标文件响应情况	偏离	说明
1	2023 年综合服务	/	一、采购项目概述 根据国家税务局关于印发《全国税务系统政府采购服务指导性目录》的通知（税总发〔2018〕123 号）文件内容，及《政府采购服务管理办法》（中华人民共和国财政部第 102 号）的文件精神，通过本项目服务采购，国家税务总局南宁市青秀区税务局计划建立真正符合地方特色的税务服务平台，强化管理，组建优秀的服务团队，最终达到税务局“政务、服务”职能分离，使税务局能中心	响应： 一、采购项目概述 根据国家税务局关于印发《全国税务系统政府采购服务指导性目录》的通知（税总发〔2018〕123 号）文件内容，及《政府采购服务管理办法》（中华人民共和国财政部第 102 号）的文件精神，通过本项目服务采购，国家税务总局南宁市青秀区税务局计划建立真正符合地方特色的税务服务平台，强化管理，组建优秀的服务团队，最终达到税务局	无偏离	完全响应

124

				于纳税管理与监督服务，同时纳税人也能享受便捷的服务。	“政务、服务”职能分离，使税务局能专心于纳税管理与监督服务；同时纳税人也能享受到便捷的服务。		
2	2023 年综合服务	/		于纳税管理与监督服务，同时纳税人也能享受便捷的服务。 二、采购项目服务内容及要求 (一) 服务内容及总体要求 1. 本项目服务内容分为“电子税务局在线客服”、“自助机服务”、“自助区导税服务”、“电话回访”四项。 2. 中标人提供至少 50 名具备综合素质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），组建管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务、廉政等绩效考核指标持续提升，有效提升纳税人缴费人对青秀区税务局的满意度和廉政认可度。 3. 中标人具备培训机制与专业性较强的内部培训师资源，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远程支持服务，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引	响应： 二、采购项目服务内容及要求 (一) 服务内容及总体要求 1. 本项目服务内容分为“电子税务局在线客服”、“自助机服务”、“自助区导税服务”、“电话回访”四项。 2. 中标人提供至少 50 名具备综合素质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），组建管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务、廉政等绩效考核指标持续提升，有效提升纳税人缴费人对青秀区税务局的满意度和廉政认可度。 3. 中标人具备培训机制与专业性较强的内部培训师资源，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远程支持服务，为纳税人	无偏离	完全响应

	服务。逐步提高协同同服务能力。 4. 中标人具备提升线上智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，确保线上线下涉税咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，有效减轻办税厅人工前台压	缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高协同同服务能力。 4. 中标人具备提升线上智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，确保线上线下涉税咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，有效减轻办税厅人工前台压
	(二) 服务要求 1. 配置人数 总配置人数不低于 50 人，由中标人根据采购人的要求，参照实际需求安排具体服务人员数，具体服务岗位的人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。	(二) 服务要求 1. 配置人数 总配置人数不低于 50 人，由中标人根据采购人的要求，参照实际需求安排具体服务人员数，具体服务岗位的人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。
	服务。逐步提高协同同服务能力。 4. 中标人具备提升线上智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，确保线上线下涉税咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，有效减轻办税厅人工前台压	缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高协同同服务能力。 4. 中标人具备提升线上智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，确保线上线下涉税咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，有效减轻办税厅人工前台压

			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，切实保障服务项目的正常运行。 2. 人员要求 2.1 供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，一是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；二是保证身体健康，无传染病人或病原携带者。 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 服务人员专业以中文、计算机、财务、税收、法律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合作精神，有涉税业务工作经历的优先。 2.4 要求在“电子税务局在线客服”和	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，切实保障服务项目的正常运行。 2. 人员要求 2.1 供应商需要对入驻工作的服务人员严格审查，一是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；二是保证身体健康，无传染病人或病原携带者。 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 服务人员专业以中文、计算机、财务、税收、法律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合作精神，有涉税业务工作经历的优先。		
--	--	--	---	--	--	--