

中小企业预留合同：☒是 ☐否
合同类别：非信息化服务类

政府采购合同

(年度 2024)

项目名称：国家税务总局南宁市青秀区税务局

非执法类辅助性服务采购（重）

合同编号：GX2024-ZXGK-C0100-B00

甲方：国家税务总局南宁市青秀区税务局

乙方：广西荣信科技有限公司

日期：2024年12月27日

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购（重）
2	合同编号	GX2024-ZXGK-C0100-B00
3	合同类型	服务类
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局南宁市青秀区税务局
	甲方地址	南宁市青秀区望园路 19 号
	甲方相关部门	甲方采购部门
		财务管理股
		联系人
		林容凌
		联系电话
		0771-5663860
6	甲方需求部门	第一税务分局
	联系人	卢玉山
		联系电话
		0771-5706336
	乙方名称	广西荣信科技有限公司
	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	南宁市青秀区民族大道 157 号财富国际广场 B4 号楼第 23 层 2303 号房
	乙方联系人	陈斌
7	联系电话	13657818960
	传真	0771-5675666
7	合同金额	人民币 叁佰玖拾玖万柒仟元整（¥3997000.00）。
8	服务内容	为持续优化税收营商环境，进一步提升纳税人、缴费人的满意度和获得感，推动办税服务更加优质、高效、便捷，采购人通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式，搭建符合采购人工作实际的税务服务平台，协助有效破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题，实现税费业务高效办理，提升纳税服务质效，优化纳税服务体系的目标，努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负，切实便利纳税人、缴费人。 具体详见招标文件采购需求。

9	合同付款	甲方采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月 10 日前，甲方根据《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对乙方上月服务进行考核，考核结果经双方确认无异议后，甲方按考核结果对合同服务费进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从乙方开始提供服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为：月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款；不足月的月份服务费为：年度合同金额/12÷当月日历天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。 甲方付款前，乙方应向采购人开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；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。
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的__%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 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 30 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，具体时间从<u>2025 年 01 月 01 日</u>起至<u>2025 年 12 月 31 日</u>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。
12	合同履约地点	国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内，如甲方根据工作需要变更办公地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。
13	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提起诉讼
--	--	--

一 合 同

国家税务总局南宁市青秀区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定广西荣信科技有限公司公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购（重）》中标供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务（重）采购合同书》（合同编号：GX2024-ZXGK-C0100-B00，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）采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）投标文件技术部分和商务部分；
- （4）投标文件技术力量一览表；
- （5）招标（采购）文件（另附）；
- （6）投标（响应）文件（另附）；
- （7）甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- （8）其他（根据实际情况需要增加的内容）。

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

本合同金额为人民币叁佰玖拾玖万柒仟元整（¥3997000.00）。

4. 付款条件

甲方采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月10日前，甲方根据《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对乙方上月服务进行考核，考核结果经双方确认无异议后，甲方按考核结果对合同服务费进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从乙方开始提供服务之日起开始计算，足月的月份服务费为：月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款；不足月的月份服务费为：年度合同金额/12÷当月日历天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。

甲方付款前，乙方应向采购人开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；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。按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。

5. 合同签订及生效

本合同一式柒份，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：国家税务总局南宁市青秀区税务局

签字：

盖章：

日期 2024 年 12 月 27 日



乙方：广西荣信科技有限公司

签字：

盖章：

日期：2024 年 12 月 27 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”是指国家税务总局南宁市青秀区税务局。

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，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。

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赔偿费。

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赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

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 日内退还履约保证金。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，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），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，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，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果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，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 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30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 ☒ 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，提出解除部分或全部合同。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 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

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；

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 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现 5 次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），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；

12.1.8 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。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 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；

12.1.11 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；

12.1.12 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，终止了全部或部分合同，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终止的部分。

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力。

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。

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，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

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、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式柒份，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（如有必要，可另附）

（一）采购需求

第六章 项目采购需求

说明：

1. 投标人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，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 投标人投标时必须要在投标文件中所投分标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。

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	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购（重）	人民币（大写）肆佰万元整 (¥4,000,000.00)	租赁和商务服务业。

二、技术要求

序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务（重）	1项	一、采购项目概述 （一）项目背景 为持续优化税收营商环境，进一步提升纳税人、缴费人的满意度和获得感，推动办税服务更加优质、高效、便捷，国家税务总局南宁市青秀区税务局拟通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式，搭建符合本单位工作实际的税务服务平台，协助有效破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题，实现税费业务高效办理，提升纳税服务质效，优化纳税服务体系的目标，努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负，切实便利纳税人、缴费人。 （二）项目内容 本项目服务内容包括但不限于：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 实施地点：国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内，如采购人根据工作需要变更办公地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。

		二、项目需求 为更好地保障税收工作的开展,结合国家税务总局南宁市青秀区税务局实际情况,拟采购非执法类辅助性服务具体需求如下: (一) 服务内容 本项目服务内容包括但不限于:导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 ★(二) 服务时间 工作日提供 8 小时现场服务(在南宁市内采购人指定地点),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南宁市青秀区税务局工作时间,如有其他变化或需求,双方可协商调整。 ★(三) 服务地点 国家税务总局南宁市青秀区税务局,具体以采购人指定地点为准。 (四) 服务事项 服务事项包括但不限于: 1. 导税咨询服务:根据纳税人(缴费人)的业务需求,进行办税(缴费)事项分流,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)的业务需求为其提供对应的办税(缴费)表单。 2. 基础资料预审服务:根据纳税人(缴费人)的办税业务需求,对其基础资料的完备性进行预审;预审纳税人(缴费人)提供的办税(缴费)材料是否齐全、完整;预审纳税人(缴费人)填写的办税(缴费)表格是否完整、准确; 3. 办税辅导服务:辅导纳税人(缴费人)进行相关表单的正确填写;引导纳税人缴费人通过网上(添加)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;引导纳税人(缴费人)的网上办事意识。 4. 办税咨询服务: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;现场或远程解答纳税人缴费人办税(费)过程中遇到的办
--	--	---

		税问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询答复。 5. 纳税回访服务：根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。 6. 信息采集与录入服务：根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。 7. 税收宣传服务：根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税法等内容宣传活动。 8. 协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 三、项目实施要求 ★1. 配置人数 采购人根据实际需求，要求中标供应商为本项目投入的服务人员数量不得低于 49 人。其中，导税咨询服务（不少于 8 人）、基础资料预审服务（不少于 5 人）、纳税辅导服务（不少于 7 人）、纳税咨询服务（不少于 8 人）、纳税回访服务（不少于 5 人）、信息采集与录入服务（不少于 6 人）、税收宣传服务（不少于 6 人）以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项（不少于 4 人）。具体岗位服务人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。 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，身体健康，无传染病（中标供应商需组织入驻人员开展健康体检，需持三甲医院出具的身体健康检查报告上岗），同时提供的服务人员不得存在以下情形：（1）年龄不符合劳动法规定的；（2）不具备岗位需求的身体条件的；（3）有违法犯罪记录的；（4）被开除中国共产党党籍的；（5）被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；（6）被依法列为失信联合惩戒对象的；（7）有关法律、法规规定的其他情形。 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，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员的年龄要求 50 周岁以下；学历要求全日制大专及以上学历
--	--	--

		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；具有主动学习能力和服务意识，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。具有至少 2 年相关工作经验。具有计算机、财务、税收等涉税相关专业证书优先。 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 服务人员按本单位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。（费用由中标人负责） 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从国家税务总局南宁市青秀区税务局行政班管理及具体服务时间安排。要严格遵守国家税务总局南宁市青秀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。中标人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，由办税服务人员或服务人员进行统一的闭环管理（即录入—解决—回访—评分—关闭），确保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人员向税务局运行主管部门提交。与采购人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行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：按照办税服务人员相关规范性文件、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，中标供应商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,对于首次提供纳税服务的服务人员,将对其进行业务方面的培训,并将相关培训资料和要求发给服务人员。 ★2. 除本项目服务范围内的内容,服务期内采购人不得安排服务人员参与涉及执法权限内的工作。中标供应商派驻服务人员有下列行为的,采购人有权要求中标供应商立即更换: (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南宁市青秀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) 违反法律,依法需追究刑事责任的; (5) 因工作或服务态度等问题被纳税人(缴费人)投诉、或无故旷工、不服从工作安排分别累计达3次以上(含3次)的,以及工作质效不达标或经过培训或者调整工作内容,仍不能完成约定工作任务的。 4. 采购人按月对中标供应商服务进行综合评估,具体考核标准详见附表一。 五、中标供应商的权利和义务 1. 中标供应商有权向采购人提出优化服务人员管理和配置的合理化建议,有权对服务人员提供的工作条件等提出改进意见和措施。 2. 中标供应商有权要求采购人按照本合同规定按时足额支付服务费用。 3. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为供应商的正式员工(具备合法劳动合同关系),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,依法与服务人员签订劳动合同,办理用工手续,依法为服务人员发放工资报酬,缴纳五险,承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用,如服务人员与中标供应商发生劳动纠纷的,供应商自行负责,与采购人无关。 4. 中标供应商投入的服务人员因各种原因需终止为采购人提供服务的,应提前30天告知采购人并办理有关工作交接手续;采购人有权要求中标供应商
--	--	---

		在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 5. 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。 6. 中标供应商须配备专门的管理人员,加强与采购人的联系,协调服务人员与采购人之间的关系,并负责服务人员档案管理,在履约结束后,按要求统一移交采购人保管。 7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装,服务人员需按采购人要求着工装上岗。 ★8. 中标供应商为本项目提供的服务人员应承诺在签订本项目合同前一年内没有在涉税中介机构兼职、任职。且在签订本项目合同后在服务期不得投资参股企业或在企业兼职任职。 六、其他要求 1. 信息安全保密要求 (1) 服务人员必须严格遵守国家税务总局南宁市青秀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南宁市青秀区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议,并作为合同的组成部分,同时采取有力措施积极履行相关保密承诺。 (4) 中标供应商提供的服务人员必须与国家税务总局南宁市青秀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、公开或传播采购人的信息;
--	--	--

		(2) 未经采购人书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制； (3) 未经采购人书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出采购人场所； (4) 未经采购人书面许可，不得将信息透露给任何其他人； (5) 采购人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，中标供应商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. 本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整，涉及项目需求变更或调整服务内容及要求，投标人应按采购人的要求终止或变更合同内容或签订补充协议 ★七、服务指标及考核标准 采购人对中标人的服务质量采取定期方式进行考核，考核办法详见附表一：《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》，考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。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，采购人有权根据考核结果对中标人实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应派人参加考核，采购人发现问题则当场告知，中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改。采购人对项目履行情况。采购人按照考核结果支付服务费用，当月考核有罚款的，当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用，累计违反 6 次以上的，或发生重大安全事故的，采购人有权单方面解除合同。其因解除合同所导致服务空档期所支出的金额及涉及的费用损失，由中标供应商承担。
--	--	---

三、商务要求

★商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出之日起 30 日内。

2	合同履行期限、 服务地点	合同履行期限：1年。 服务地点：国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内，如采购人根据工作需要变更办公地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。
3	报价要求	(1) 本次报价须为人民币报价，且报价负责的内容包括但不限于服务、人员工资、人员社保、验收等各种费用和售后服务、服装费、税金及其它所有成本费用的总和，以及与本项目有关的其他费用，采购人将不再额外支付其他任何费用，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经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，采购人将不予支付中标人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。 (2) 超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
4	付款方式	采购人采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月10日前，采购人根据《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对中标人上月服务进行考核，考核结果经双方确认无异议后，采购人按考核结果对合同服务费进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从中标人开始提供服务之日起开始计算，足月的月份服务费为：月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款；不足月的月份服务费为：年度合同金额/12÷当月日历天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供发票，并不承担延迟付款责任。
5	验收方式及标准	采购人对中标供应商的服务质量采取定期方式进行考核（详见附表一：《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》，考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据考核结果对中标供应商实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标供应商应派人参加

		考核，采购人发现问题则当场告知，中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改采购人对项目履行情况。采购人按照考核结果支付服务费用，当月考核有罚款的，当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用，累计违反 6 次以上的，或发生重大安全责任事故的，采购人有权单方面解除合同。
--	--	---

四、其他事项

1	其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。
---	------	---

附表一:

《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》

(本考核所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”, 包括本数; 所称的“不足”, 不包括本数)

序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况
一、导税咨询服务	根据纳税人(缴费人)的业务需求, 进行办税(缴费)事项分流, 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)的业务需求为其提供对应的办税(缴费)表单。	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队导致厅堂秩序混乱的, 每出现一人次扣 100 元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻导税咨询服务人员, 新派驻人员需取得采购人同意。	
二、基础资料预审服务	根据纳税人(缴费人)的办税业务需求, 对其基础资料的完备性进行预审; 预审纳税人(缴费人)提供的办税(缴费)材料是否齐全、完整; 预审纳税人(缴费人)填写的办税(缴费)表格是否完整、准确。	未按规定对纳税人的办税资料进行预审导致纳税人多次跑的, 每出现一人次扣 100 元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻基础资料预审服务人员, 新派驻人员需取得采购人同意。	
三、办税辅导服务	辅导纳税人(缴费人)进行相关表单的正确填写; 引导纳税人缴费人通过网上(添加)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; 引导纳税人(缴费人)的网上办事意识。	未按规定辅导纳税人办理相关涉税事项导致纳税人多次跑的, 每出现一人次扣 100 元, 月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻办税辅导服务人员, 新派驻人员需取得采购人同意。	
四、办税咨询服务	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; 现场或远程解答纳税人	未严格落实首问责任制和一次性告知制度, 对于服务人员推诿、敷衍、拒绝答复的行为, 导致纳税人无法办理相关涉税业务的, 每出现一人次扣 100 元, 月内同一	

	缴费人办税(费)过程中遇到的办税问题,如:税收政策咨询、申报问题、税(费)政策优惠等问题的咨询答复。	人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻办税咨询服务人员,新派驻人员需取得采购人同意。	
五、纳税回访服务	根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访,电话回访内容包括涉税(费)问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。	未按规定对纳税人的诉求进行回访,导致纳税人缴费人不满意的,每出现一人次扣100元,月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻纳税回访服务人员,新派驻人员需取得采购人同意。	
六、信息采集与录入服务	根据采购人工作安排,对纳税人(缴费人)提交的申请、申报等表单,进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。	未对需归档的纸质材料进行整理登记的,按次扣钱,每出现一次扣100元,月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻信息采集与录入服务人员,新派驻人员需取得采购人同意。	
七、税收宣传服务	根据工作需要,由采购人统筹安排,开展税(费)政策、税法等内容宣传活动。	每年参加组织开展的宣传活动少于6次的,按次扣钱,一人次扣100元,月内同一人累计缺三次以上的要求中标人更换派驻税收宣传服务人员,新派驻人员需取得采购人同意。	
八、协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项	根据工作需要,由采购人统筹安排协助完成其他非执法类辅助性服务事项。	不服从采购人工作安排的,一人次扣100元,月内同一人累计三次以上的要求中标人更换派驻服务人员,新派驻人员需取得采购人同意。	

(二) 商务条款偏离表

1. 商务条款偏离表

商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	偏离(无/正/负)	说明
1	合同签订日期	中标通知书发出之日起30日内。	我公司响应: 中标通知书发出之日起30日内。	响应/无偏离	无
2	合同履行期限、服务地点	合同履行期限: 1 年。 服务地点: 国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内, 如采购人根据工作需要变更办公地址, 则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。	我公司响应: 合同履行期限: 1 年。 服务地点: 国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内, 如采购人根据工作需要变更办公地址, 则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。	响应/无偏离	无
3	报价要求	(1) 本次报价须为人民币报价, 且报价负责的内容包括但不限于服务、人员工资、人员社保、验收等各种费用和售后服务、服装费、税金及其它所有成本费用的总和, 以及与本项目有关的其他费用, 采购人将不再支付其他任何费用, 无论分项价格是否全部填报了相应的金额, 报价应被视为已经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, 采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用, 并认为此项目的	我公司响应: (1) 本次报价为人民币报价, 且报价负责的内容包括但不限于服务、人员工资、人员社保、验收等各种费用和售后服务、服装费、税金及其它所有成本费用的总和, 以及与本项目有关的其他费用, 采购人将不再支付其他任何费用, 无论分项价格是否全部填报了相应的金额, 报价应被视为已经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。对于本文件中未列明, 而我公司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	响应/无偏离	无

		费用已包括在总报价中。 (2) 超出采购预算价的, 作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价, 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范围内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 投标人不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。	费用, 并认为此项目的费用已包括在总报价中。 (2) 超出采购预算价的, 作无效标处理。评标委员会认为我公司的报价明显低于其他通过符合性审查我公司的报价, 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范围内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 如我公司不能证明其报价合理性的, 评标委员会应当将其作为无效投标处理。		
4	付款方式	采购人采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月 10 日前, 采购人根据《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对中标人上月服务进行考核, 考核结果经双方确认无异议后, 采购人按考核结果对合同服务费用进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从中标人开始提供服务之日起开始计算, 足月的月份服务费为: 月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款; 不足月的月份服务费为: 年度合同金额/12÷当月日历天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。 采购人付款前, 中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票, 采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中	我公司响应: 采购人采取先服务后付款、按月考核结算的方式。每月 10 日前, 采购人根据《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务考核办法及标准》及合同罚责条款对中标人上月服务进行考核, 考核结果经双方确认无异议后, 采购人按考核结果对合同服务费用进行汇总扣款后支付剩余款项。服务费从中标人开始提供服务之日起开始计算, 足月的月份服务费为: 月服务费=年度合同金额/12-月考核汇总扣款; 不足月的月份服务费为: 年度合同金额/12÷当月日历天数×当月实际工作天数-月考核汇总扣款。 采购人付款前, 我公司向采购人开具等额有效的增值税发票, 采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定	响应/无偏离	无

		标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供发票，并不承担延迟付款责任	的我公司账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供发票，并不承担延迟付款责任		
5	验收方式及标准	采购人对中标供应商的服务质量采取定期方式进行考核（详见附件一：《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》，考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据考核结果对中标供应商实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标供应商应派人参加考核，采购人发现问题则当场告知，中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后5个工作日内提出整改意见，及时落实整改。采购人按照考核结果支付服务费用，当月考核有罚款的，当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用，累计违反6次以上的，或发生重大安全责任事故的，采购人有权单方面解除合同。	我公司响应：采购人对我的服务质量采取定期方式进行考核（详见附件一：《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》，考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据考核结果对我公司实施扣款，并下达书面整改通知责令我公司限期整改。我公司派人参加考核，采购人发现问题则当场告知，我公司根据考核发现问题，自采购人当场告知后5个工作日内提出整改意见，及时落实整改。采购人按照考核结果支付服务费用，当月考核有罚款的，当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用，累计违反6次以上的，或发生重大安全责任事故的，采购人有权单方面解除合同。	响应/无偏离	无
6	其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。	我公司响应：我公司根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。	响应/无偏离	无

特别说明：

1. 投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的商务要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。
2. 投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满

足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3. 本表可复印。

投标人（全称并加盖公章）：广西荣信科技有限公司

投标人代表（签字）：陈斌

日期：2021年12月11日



(三) 技术条款偏离表

第二部分 技术部分

1. 技术条款偏离表

技术条款偏离表

序号	项目名称	招标文件 技术部分 序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离 (无 /正/ 负)	备注
1	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务(重)	一、采购项目概述	(一) 项目背景 为持续优化税收营商环境,进一步提升纳税人、缴费人的满意度和获得感,推动办税服务更加优质、高效、便捷,国家税务总局南宁市青秀区税务局拟通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式,搭建符合本单位工作实际的税务服务平台,协助有效破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题,实现税费业务高效办理,提升纳税服务质效,优化纳税服务体系的目标,努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负,切实便利纳税人、缴费人。 (二) 项目内容 本项目服务内容包括但不限于:导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 实施地点:国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内,如采购人根据工作需要变更办公地址,则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。	我公司响应: (一) 项目背景 为持续优化税收营商环境,进一步提升纳税人、缴费人的满意度和获得感,推动办税服务更加优质、高效、便捷,国家税务总局南宁市青秀区税务局拟通过购买第三方非执法类辅助性服务的方式,搭建符合本单位工作实际的税务服务平台,协助有效破解纳税人、缴费人面临的“难点、堵点、痛点”等问题,实现税费业务高效办理,提升纳税服务质效,优化纳税服务体系的目标,努力为纳税人、缴费人办税缴费提速减负,切实便利纳税人、缴费人。 (二) 项目内容 本项目服务内容包括但不限于:导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 实施地点:国家税务总局南宁市青秀区税务局。服务期内,如采购人根据工作需要变更办公地址,则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。	响应/无偏离	无

2		为更好地保障税收工作的开展，结合国家税务总局南宁市青秀区税务局实际情况，拟采购非执法类辅助性服务具体需求如下： （一）服务内容 本项目服务内容包括但不限于：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 ★（二）服务时间 工作日提供 8 小时现场服务（在南宁市内采购人指定地点），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南宁市青秀区税务局工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。 ★（三）服务地点 国家税务总局南宁市青秀区税务局，具体以采购人指定地点为准。 （四）服务事项 服务事项包括但不限于： 1. 导税咨询服务：根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，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）的业务需求为其提供对应的办税（缴费）表单。 2. 基础资料预审服务：根据纳税人（缴费人）的办税业务需求，对其基础资料的	我公司响应：为更好地保障税收工作的开展，结合国家税务总局南宁市青秀区税务局实际情况，拟采购非执法类辅助性服务具体需求如下： （一）服务内容 本项目服务内容包括但不限于：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。 ★（二）服务时间 工作日提供 8 小时现场服务（在南宁市内采购人指定地点），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南宁市青秀区税务局工作时间，如有其他变化或需求，双方可协商调整。 ★（三）服务地点 国家税务总局南宁市青秀区税务局，具体以采购人指定地点为准。 （四）服务事项 服务事项包括但不限于： 1. 导税咨询服务：根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，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）的业务需求为其提供对应的办税（缴费）表单。 2. 基础资料预审服务：根据纳税人（缴费人）的办税业务需求，对其基础资料的	响应/无偏离 无
---	--	---	---	------------------------

	完备性进行预审；预审纳税人（缴费人）提供的办税（缴费）材料是否齐全、完整；预审纳税人（缴费人）填写的办税（缴费）表格是否完整、准确； 3. 办税辅导服务：辅导纳税人（缴费人）进行相关表单的正确填写；引导纳税人缴费人通过网上（添加）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；引导纳税人（缴费人）的网上办事意识。 4. 办税咨询服务：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；现场或远程解答纳税人缴费人办税（费）过程中遇到的问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询答复。 5. 纳税回访服务：根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。 6. 信息采集与录入服务：根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。 7. 税收宣传服务：根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税	完备性进行预审；预审纳税人（缴费人）提供的办税（缴费）材料是否齐全、完整；预审纳税人（缴费人）填写的办税（缴费）表格是否完整、准确； 3. 办税辅导服务：辅导纳税人（缴费人）进行相关表单的正确填写；引导纳税人缴费人通过网上（添加）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；引导纳税人（缴费人）的网上办事意识。 4. 办税咨询服务：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；现场或远程解答纳税人缴费人办税（费）过程中遇到的问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询答复。 5. 纳税回访服务：根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。 6. 信息采集与录入服务：根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。 7. 税收宣传服务：根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税	
--	---	---	--

		法等内容宣传活动。	法等内容宣传活动。		
		8. 协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。	8. 协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项。		
3	三、项目实施要求	★1. 配置人数 采购人根据实际需求，要求中标供应商为本项目投入的服务人员数量不得低于49人。其中，导税咨询服务（不少于8人）、基础资料预审服务（不少于5人）、纳税辅导服务（不少于7人）、纳税咨询服务（不少于8人）、纳税回访服务（不少于4人）、信息采集与录入服务（不少于6人）、税收宣传服务（不少于6人）以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项（不少于4人）。具体岗位服务人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。 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，政治上拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，身体健康，无传染病（中标供应商需组织入驻人员开展健康体检，需持三甲医院出具的身体健康检查报告上岗），同时提供的服务人员不得存在以下情形：（1）年龄不符合劳动法规定的；（2）不具备岗位需求的身体条件的；（3）有违法犯罪记录的；（4）被开除中国共产党党籍的；（5）被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；（6）被依法列为失信惩戒对象的；（7）有关法律、法规规定的其他情形。 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，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员的年龄要求50周岁以下；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	我公司响应：★1. 配置人数 根据采购人根据实际需求，我公司为49人。其中，导税咨询服务（8人）、基础资料预审服务（5人）、纳税辅导服务（7人）、纳税咨询服务（8人）、纳税回访服务（5人）、信息采集与录入服务（6人）、税收宣传服务（6人）以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项（4人）。具体岗位服务人员数量由采购人根据实际情况进行分配和调整。 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，身体健康，无传染病（我公司组织入驻人员开展健康体检，需持三甲医院出具的身体健康检查报告上岗），同时提供的服务人员不得存在以下情形：（1）年龄不符合劳动法规定的；（2）不具备岗位需求的身体条件的；（3）有违法犯罪记录的；（4）被开除中国共产党党籍的；（5）被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；（6）被依法列为失信惩戒对象的；（7）有关法律、法规规定的其他情形。 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，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员的年龄要求50周岁以下；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	响应/无偏离	无

		采购人的管理，爱岗敬业，忠于职守。 2.3 服务人员的年龄要求 50 周岁以下；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；具有主动学习能力和服务意识，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。具有至少 2 年相关工作经验。具有计算机、财务、税收等涉税相关专业证书优先。 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 服务人员按本单位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。（费用由中标人负责） 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从国家税务总局南宁市青秀区税务局行政班管理及具体服务时间安排。要严格遵守国家税务总局南宁市青秀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。	为主；能熟练操作计算机和办公软件；具有主动学习能力和服务意识，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。具有至少 2 年相关工作经验。具有计算机、财务、税收等涉税相关专业证书优先。 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 服务人员按本单位要求统一着装，言行规范，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。（费用我公司负责） 2.6 服务人员工作性质及工作时间要求全职，服从国家税务总局南宁市青秀区税务局行政班管理及具体服务时间安排。要严格遵守国家税务总局南宁市青秀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。		
4	四、服务流程与	（一）流程化管理。中标人需执行服务流程化管理，主要的流程包括以下：	我公司响应： （一）流程化管理。我公司执行服务流	响应/无偏离	无

	反馈	1. 事件管理流程：所有服务全部统一记录，由办税服务人员或服务进行统一的闭环管理（即录入—解决—回访—评分—关闭），确保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人员向税务局运行主管部门提交。与采购人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行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：按照办税服务人员相关规范性文件、质量管理体系已建立的服务管理流程执行；其他暂未统一的服务管理流程执行；其他暂未统一的流程单据，确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。	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，由办税服务人员或服务进行统一的闭环管理（即录入—解决—回访—评分—关闭），确保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人员向税务局运行主管部门提交。与采购人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行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：按照办税服务人员相关规范性文件、质量管理体系已建立的服务管理流程执行；其他暂未统一的服务管理流程执行；其他暂未统一的流程单据，确保痕迹化、流程化工作要求落实到位。		
5	五、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，对于首次提供纳税服务的服务人员，将对其进行业务方面的培训，并将相关培训资料和要求发给服务人员。 ★2. 除本项目服务范围内的内容，服务期内采购人不得安排服务人员参与涉及执法权限内的工作。中标供应商派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求中标供应商立即更换： (1) 违反操作规程，造成所负责的工	我公司响应：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，对于首次提供纳税服务的服务人员，将对其进行业务方面的培训，并将相关培训资料和要求发给服务人员。 ★2. 除本项目服务范围内的内容，服务期内采购人不得安排服务人员参与涉及执法权限内的工作。我公司派驻服务人员有下列行为的，采购人有权要求我公司立即更换： (1) 违反操作规程，造成所负责的工	响应/无偏离	无

	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南宁市青秀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) 违反法律，依法需追究刑事责任的： (5) 因工作或服务态度等问题被纳税人（缴费人）投诉、或无故旷工、不服从工作安排分别累计达 3 次以上（含 3 次）的，以及工作质效不达标或经过培训或者调整工作内容，仍不能完成约定工作任务的。 4. 采购人按月对中标供应商服务进行综合评估，具体考核标准详见附表一。 附表一： 《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》 （本考核所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）																		
	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南宁市青秀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) 违反法律，依法需追究刑事责任的： (5) 因工作或服务态度等问题被纳税人（缴费人）投诉、或无故旷工、不服从工作安排分别累计达 3 次以上（含 3 次）的，以及工作质效不达标或经过培训或者调整工作内容，仍不能完成约定工作任务的。 4. 采购人按月对我公司服务进行综合评估，具体考核标准详见附表一。 附表一： 《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》 （本考核所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）																		
	<table><tr><th>序号</th><th>考核检查内容</th><th>扣款额度</th><th>考核情况</th></tr><tr><td>一、导税咨询服务</td><td>根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办</td><td>未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣</td><td></td></tr></table>	序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况	一、导税咨询服务	根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣		<table><tr><th>序号</th><th>考核检查内容</th><th>扣款额度</th><th>考核情况</th></tr><tr><td>一、导税咨询服务</td><td>根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办</td><td>未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣</td><td></td></tr></table>	序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况	一、导税咨询服务	根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣		
序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况																
一、导税咨询服务	根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣																	
序号	考核检查内容	扣款额度	考核情况																
一、导税咨询服务	根据纳税人（缴费人）的业务需求，进行办税（缴费）事项分流，引导纳税人（缴费人）前往正确的涉税窗口办	未有效引导纳税人到相应区域办理业务或发生二次排队，导致厅堂秩序混乱的，每出现一人次扣																	

			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；引导纳税人（缴费人）的网上办事意识。	上的要求 中标人更换派驻办税辅导服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			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；引导纳税人（缴费人）的网上办事意识。	上的要求 中标人更换派驻办税辅导服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			
	四、办税咨询服务	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；现场或远程解答纳税人缴费人办税（费）过程中遇到的办税问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询	未严格落实首问责任制和一次性告知制度，对于服务人员推诿、敷衍、拒绝答复的行为，导致纳税人无法办理相关涉税业务的，每出现一人次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻办税咨询服务人员，新派驻人员需取得				四、办税咨询服务	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；现场或远程解答纳税人缴费人办税（费）过程中遇到的办税问题，如：税收政策咨询、申报问题、税（费）政策优惠等问题的咨询	未严格落实首问责任制和一次性告知制度，对于服务人员推诿、敷衍、拒绝答复的行为，导致纳税人无法办理相关涉税业务的，每出现一人次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻办税咨询服务人员，新派驻人员需取得		

			答复。	采购人同意。			答复。	采购人同意。			
		五、 纳税 回访 服务	根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。	未按规定对纳税人的诉求进行回访，导致纳税人缴费人不满意的，每出现一人次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻纳税回访服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			五、 纳税 回访 服务	根据纳税人通过各种网上办税平台、办税服务厅现场及电话反映的诉求进行记录并及时进行电话回访，电话回访内容包括涉税（费）问题答复、政策辅导、收集对纳税服务的意见建议等。	未按规定对纳税人的诉求进行回访，导致纳税人缴费人不满意的，每出现一人次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻纳税回访服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。		
		六、 信息 采集 与录 入服 务	根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。	未对需归档的纸质材料进行整理登记的，按次扣钱，每出现一次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻信息采集与录入服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			六、 信息 采集 与录 入服 务	根据采购人工作安排，对纳税人（缴费人）提交的申请、申报等表单，进行相关档案、数据的登记录入辅助工作。	未对需归档的纸质材料进行整理登记的，按次扣钱，每出现一次扣100元，月内同一人累计出现三次以上的要求中标人更换派驻信息采集与录入服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。		

			七、 税收 宣传 服务	根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税法等内容宣传活动。	每年参加组织开展的宣传服务活动少于6次的，按次扣钱，一人次扣100元，月内同一人累计缺三次以上的要求中标人更换派驻税收宣传服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。		七、 税收 宣传 服务	根据工作需要，由采购人统筹安排，开展税（费）政策、税法等内容宣传活动。	每年参加组织开展的宣传服务活动少于6次的，按次扣钱，一人次扣100元，月内同一人累计缺三次以上的要求中标人更换派驻税收宣传服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			
			八、 协助 完成 采购人 交办的 其他 非执法 类辅助 性服务 事项	根据工作需要，由采购人统筹安排协助完成其他非执法类辅助性服务事项。	不服从采购人工作安排的，一人次扣100元，月内同一人累计缺三次以上的要求中标人更换派驻服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。		八、 协助 完成 采购人 交办的 其他 非执法 类辅助 性服务 事项	根据工作需要，由采购人统筹安排协助完成其他非执法类辅助性服务事项。	不服从采购人工作安排的，一人次扣100元，月内同一人累计缺三次以上的要求中标人更换派驻服务人员，新派驻人员需取得采购人同意。			
6		六、中标 供应 商的 权利 和义 务	1. 中标供应商有权向采购人提出优化服务人员管理和配置的合理化建议，有权对服务人员提供的工作条件等提出改进意见和建议。 2. 中标供应商有权要求采购人按照本合同规定按时足额支付服务费用。 3. 中标供应商为本项目所投入的服务人员应为供应商的正式员工（具备合法劳动				我公司响应：1 我公司有权向采购人提出优化服务人员管理和配置的合理化建议，有权对服务人员提供的工作条件等提出改进意见和建议。 2. 我公司有权要求采购人按照本合同规定按时足额支付服务费用。 3. 我公司为本项目所投入的服务人员应为我公司的正式员工（具备合法劳动合				响应 /无 偏离	无

		劳动合同关系），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，依法与服务人员签订劳动合同，办理用工手续，依法为服务人员发放工资报酬，缴纳五险，承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用，如服务人员与中标供应商发生劳动纠纷的，供应商自行负责，与采购人无关。 4. 中标供应商投入的服务人员因各种原因需终止为采购人提供服务的，应提前 30 天告知采购人并办理有关工作交接手续；采购人有权要求中标供应商在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 5. 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。 6. 中标供应商须配备专门的管理人员，加强与采购人的联系，协调服务人员与采购人之间的关系，并负责服务人员档案管理，在履约结束后，按要求统一移交采购人保管。 7. 中标供应商负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员需按采购人要求着工装上岗。 ★8. 中标供应商为本项目提供的服务人员应承诺在签订本项目合同前一年内没有有在涉税中介机构兼职、任职。且在签订本项目合同后在服务期不得投资参股企业	劳动合同关系），不允许将相关服务事项进行转包。我公司依据《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，依法与服务人员签订劳动合同，办理用工手续，依法为服务人员发放工资报酬，缴纳五险，承担自合同履行日之后所产生的劳动关系风险费用，如服务人员与我公司发生劳动纠纷的，我公司自行负责，与采购人无关。 4. 我公司投入的服务人员因各种原因需终止为采购人提供服务的，应提前 30 天告知采购人并办理有关工作交接手续；采购人有权要求我公司在与派驻人员完成交接手续后方可办理离职手续。 5. 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. 我公司配备专门的管理人员，加强与采购人的联系，协调服务人员与采购人之间的关系，并负责服务人员档案管理，在履约结束后，按要求统一移交采购人保管。 7. 我公司负责为本项目服务人员提供统一工装，服务人员需按采购人要求着工装上岗。 ★8. 我公司为本项目提供的服务人员应承诺在签订本项目合同前一年内没有有在涉税中介机构兼职、任职。且在签订本项目合同后在服务期不得投资参股企业或在	
--	--	--	---	--

		或在企业兼职任职。	企业兼职任职。		
7	七、其他要求	1. 信息安全保密要求 (1) 服务人员必须严格遵守国家税务总局南宁市青秀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南宁市青秀区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议,并作为合同的组成部分,同时采取有力措施积极履行相关保密承诺。 (4) 中标供应商提供的服务人员必须与国家税务总局南宁市青秀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、公开或传播采购人的信息; (2) 未经采购人书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制; (3) 未经采购人书面许可,不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出采购人场所;	我公司响应: 1. 信息安全保密要求 (1) 服务人员必须严格遵守国家税务总局南宁市青秀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南宁市青秀区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议,并作为合同的组成部分,同时采取有力措施积极履行相关保密承诺。 (4) 我公司提供的服务人员必须与国家税务总局南宁市青秀区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 2. 我公司在为采购人提供的数据、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、公开或传播采购人的信息; (2) 未经采购人书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制; (3) 未经采购人书面许可,不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出采购人场所; (4) 未经采购人书面许可,不得将信	响应/无偏离	无

		(4) 未经采购人书面许可, 不得将信息透露给任何其他人: (5) 采购人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, 中标供应商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. 本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整, 涉及项目需求变更或调整服务内容及要求, 投标人应按采购人的要求终止或变更合同内容或签订补充协议	息透露给任何其他人: (5) 采购人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, 中标供应商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. 本项目若涉及国家税收政策或机构人员的调整, 涉及项目需求变更或调整服务内容及要求, 我公司按采购人的要求终止或变更合同内容或签订补充协议		
8	★八、服务指标及考核标准	采购人对中标人的服务质量采取定期方式进行考核, 考核办法详见附表一:《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》。考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人按照上述标准按月进行监测和现场验收相结合的方式, 采购人有权根据考核结果对中标人实施考核, 并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应派人参加考核, 采购人发现问题则当场告知, 中标人应根据考核发现问题, 自采购人当场告知后5个工作日内提出整改意见, 及时落实整改。采购人按照考核结果支付服务费用, 当月考核有罚款的, 当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用, 累计违反6次以上的, 或发生重大安全责任事故的, 采购人有权单方面解除合同。其因解除合同所导致服务空档期所支出的金额及涉及	我公司响应: 采购人对我的服务质量采取定期方式进行考核, 考核办法详见附表一:《国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务日常考核情况表》。考核记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人按照上述标准按月进行监测和现场验收相结合的方式, 采购人有权根据考核结果对我公司实施扣款, 并下达书面整改通知责令我公司限期整改。我公司派人参加考核, 采购人发现问题则当场告知, 中标人应根据考核发现问题, 自采购人当场告知后5个工作日内提出整改意见, 及时落实整改。采购人按照考核结果支付服务费用, 当月考核有罚款的, 当月最终服务费用为扣除罚款后实际支付的费用, 累计违反6次以上的, 或发生重大安全责任事故的, 采购人有权单方面解除合同。其因解除合同所导致服务空档期所支	响应/无偏离	无

			的费用损失，由中标供应商承担。	出的金额及涉及的费用损失，由我公司承担。		
9		其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。	我公司响应：我公司根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、服务方案、管理制度及管理方案、培训方案、人员、相关证书等。	响应/无偏离	无

特别说明：

1.投标人应按招标文件《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，未逐条响应的视为投标无效。

2.投标文件响应的技术内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：上海斐讯科技有限公司

投标人代表（签字）：陈海峰

日期：2024 年 12 月 11 日



（四）售后服务承诺

1. 投标人售后服务承诺

1.1 我公司售后服务机构简介

荣信公司服务承诺以及所提供的售后服务和技术支持都得到了业界和用户的一致认可，公司拥有一支技术力量雄厚、高素质稳定的技术队伍，能及时响应客户的需求，确保及时解决客户的问题。

我公司产品的设计、生产和服务都严格遵照 ISO9001 质量体系标准。荣信一直倡导为用户提供专家式的技术支持和服务，能为用户提供优质的技术支持和专家服务。

荣信公司在广西各地建立了完善的技术支持和服务体系，利用本地化的优势，能为用户提供迅捷、周到的服务。公司为了更好的服务于用户，设立了三级服务体系结构：

一级：专家支持中心（设在南宁总部），由公司内资深高级工程师组成，专门为用户提供支持，为技术支持中心提供咨询和指导，负责协调技术支持中心和广西各地技术中心为用户提供支持和服务。

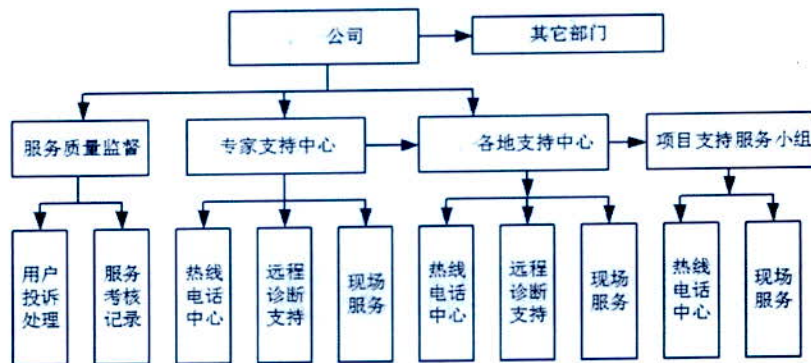
二级：地市地支持中心（设在广西各地市服务站），面向地市各地用户提供支持服务，与专家技术支持中心合作为大型行业用户提供项目提供咨询和支持服务工作，接受专家支持中心的指导。

三级：项目支持服务小组（设在不同的项目所在地），给大型项目提供现场服务支持为主要工作，接受专家技术支持中心、广西各地支持中心管理和调度。

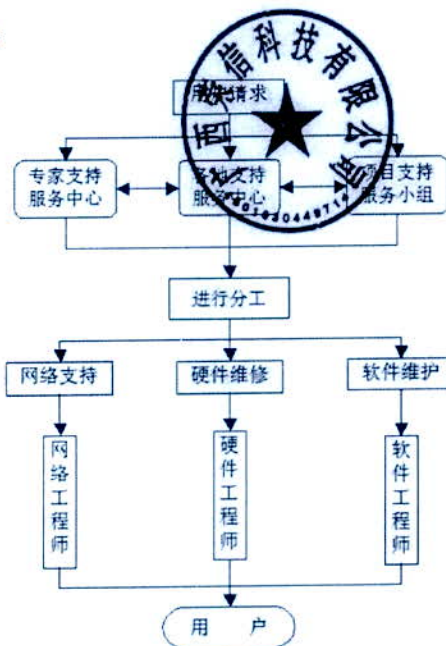
其中，项目支持服务小组是公司专为大型项目设立的专门服务部门，为系统提供整体支持服务和技术指导，项目支持服务小组的最大特点是人员定向化，他们有长期的用户支持服务经验，同时对用户的业务非常了解。用户系统发生故障后只要向支持服务小组发出请求，该小组将协调公司的各种资源来解决用户的问题，保证用户请求的支持和服务能以最快的速度得到响应。

附：组织结构

公司公司为确立这种服务体系，设置了一整套的服务组织机构。如下图所示：



荣信公司本着对用户负责的基本原则，为了严谨、认真地为用户服务，保障用户的切身利益，详细地细化售后服务分工响应程序。根据用户服务请求分辨是要求网络支持、硬件维修、还是软件维护，然后做出不同的分工响应，提供全面的系统整体支持服务，使用户系统运行更为可靠、稳定。



1.2 我公司售后服务保障体系

1.2.1 系统维护服务

在保修期内，发现由于设备、软件、材料质量或工艺不良造成的系统故障时，我公司会

迅速安排专家判断故障原因，并迅速修复或免费进行更换。

系统重装技术支持：负责本期工程新建系统服务端和管理软件的安装。

数据安全性管理技术支持：对系统的数据备份和恢复进行技术支持，以备在异常情况下尽快恢复系统。

升级支持服务

(1) 硬件系统、操作系统和数据库升级服务。

(2) 版本升级技术支持：本工程新建系统软件版本的升级。

技术资料支持

我公司提供全面详实的本工程新建系统的技术资料，当系统或网络发生变化时需及时更新相关文档。

在保修期内，当系统出现重大故障影响系统使用时需要我公司免费提供服务，解决故障影响并出具分析报告。

故障排除

(1) 本项目所建系统在运行如出现故障，无论是软件、硬件或是网络，我公司都会提供相应的支持与帮助，并提供故障诊断分析和解决方案，若重故障导致系统不能正常运行，通过电话或远程无法解决，我公司在收到用户通知后4小时内赶到现场。

(2) 对导致应用系统出现异常的各种原因（包括硬件设备、网络、系统软件等），须由我公司负责组织有关各方进行诊断，查明原因，提出解决方案，彻底消除故障及隐患，并将查处结果通报招标人。

(3) 我公司在故障解决后应向招标人提交故障报告，详细说明故障解决过程、故障原因和预防措施以备案。

1.2.2 特点

集中管理、分级实施

荣信总部搭建了一个集中统一的专家热线支持中心，专门负责对外服务，专家热线中心根据客户提出的技术支持需求，由专家工程师对问题进行诊断、记录和分析，提出解决方案，由专家支持中心根据故障的难易和严重程度，分派不同级别的工程师或者各地服务网点的工程师到用户现场进行支持。专家热线支持中心是分析故障问题的核心，各服务网点的工程师根据专家支持中心提供的解决方案到用户现场完成最终问题的处理，网点工程师还要根据问题的具体情况，及时将处理过程上报到专家支持中心。

在该项目中，用户业务系统关键，对系统的高可靠性运行的要求带来了服务响应时间

快捷的处理要求，我们公司这种集中管理、分级实施的服务结构具有极大的灵活性，专家支持中心可以实现对项目中间题集中管理，同时还可以把一些问题处理分派到的各级工程师和服务网点，以极小的资源，完成对 IT 网络中各个节点有效的监控管理和高效的服务效率。

✓ 完善的故障解决流程

荣信公司总结多年来在服务领域积累的经验，总结了一套完善的故障解决流程：

故障诊断：对故障情况作诊断，记录，分析；

故障修复：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复系统；

系统清理：对故障发生的系统作系统完整性审计、系统检查、清理；

系统防护：对故障发生过的系统增加、加强保护措施；

证据收集：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据；

✓ 一机一案，信息共享

公司通过计算机网络建立有完善而强大的客户服务档案系统，当接到客户服务请求时，查询客户服务档案库，并根据本项目中我们建立的档案库查询设备信息，然后根据用户的具体请求进入故障处理流程。

在项目的伊始，我们将对该项目中的所有设备在计算机中建立服务档案库，档案库中针对本项目服务范围内的每一台设备建立档案片，包含用户信息、设备配置运行情况、服务过程处理信息等等，所有支持服务中心的工程师对这种“一机一案”的信息库具有查询的权限，信息库的信息录入由专门的文档管理员根据工程师具体的支持流程中产生的文档进行实时更新，实时更新后的文档由于对支持中心所有人员提供了查询的权限，加强了内部沟通，处理问题以前，可以先搜索以前是否处理过此种故障，如果处理过，工程师可以迅速搜索到类似问题的处理步骤，了解设备现有的运行状况，决策速度大大提高。

1.2.3 服务体系

➤ 客户服务中心组织结构

荣信公司完善的售后服务体系通过强大的服务执行团队，多方面的服务支持团队，先进的服务策划方法保障了客户能够获得优质的服务。尤其作为系统集成的领先厂商，我们具有一只专业化的系统集成专家队伍，能全面满足客户对系统集成技术支持及保修服务的需求。另外公司品管部有专门的服务质量监督小组对服务质量进行监督控制，从而保证客户满意度。

➤ 360°专家售后服务简介

服务理念：全心全意 专业保证

服务宗旨：诚信、专业、致效

服务诠释:

荣信系统集成服务以独有的“专家服务”为支点,基于独有的专家系统和专业团队,提供 360°全方位厂商级“专家面对面”应用服务;打造独树一帜的售前、售中、售后全新服务链,确保用户利益得以更完善保障;快速致效,全心全意关爱客户应用,专业保证用户无忧应用,全面树立系统集成服务新标准。

服务特点:

✓ 360°全专家:

荣信系统集成服务为客户提供服务的工程师全部是荣信专家服务工程师,是拥有多个服务器、存储、网络、安全设备厂商认证的工程师,从而保证了用户与荣信的接触是“全专业”的,由于服务执行人员全部是荣信的专业技术工程师,使得用户在服务过程中可以很方便地获得深层次的技术支持和专业技术建议。

✓ 360°全区域:

凭借荣信系统集成服务的调度、协调能力,保证为用户提供有针对性的服务方式和厂商专业工程师,使客户感受到的专家服务不因时间、地域的变化而变化,随时随地能享受到专家服务。



✓ 360°全体系:

荣信具备的专业服务队伍配合完善的专业服务体系(技术中心—专家热线—调度—维修中心),是用户需求能够及时有效的响应和完成的有力保障,保证了公司对客户承诺的完全兑现。

✓ 360°全过程:

秉承“服务前置”理念,荣信将系统集成服务前端环节纳入服务体系中,打造独树一帜的售前、售中、售后全新服务链,快速致效,全心全意关爱客户应用,专业保证用户无忧应用。

荣信的“360°专家服务”通过遍布广西各地市服务机构,使无论用户身在何处,都能感受到荣信专家服务如影随形的贴心呵护。荣信服务体系采用三层架构:第一层是荣信客户服务中心,下设三个部门分别是:服务实施部门—技术支持部、物流部门—备件支持部(含有主流厂商的主流设备的备件库)和体系服务质量监控部门—服务管理部,三个部门协作配合,统一调度资源;第二层是荣信公司广西各地办事处技术服务中心,可直接对用户服务,直接对用户提供服务,解决一些常见的问题。其中第二层是公司贴近用户、本地化服务的实施机构。

✓ 360°全对应：

荣信公司根据客户既往的信息、客户的实际服务需求、服务任务的紧急状态和重要程度、以及专家热线的技术判断等，有针对性地“一对一”选择适合用户需求的服务执行体和执行人进行服务。

同时根据荣信的“专家复制计划”，针对不同的应用，提供互动式的新技术普及和应用交流，促使用户业务不断高效运行针对不同的用户，提供话务回访、专家热线回访、工程师上门回访、专家回访等互动交流，提供系统巡检、专业性的优化指导、升级扩容方案等专业服务支持，并且针对不同的用户，根据用户实际使用状况和实际需求，提供专业的性能优化、方案优化、数据安全、升级扩容、方案支持。针对不同的用户提供特定的项目支持。

✓ 360°全主动：

荣信倡导主动服务意识，通过不同级别的回访和专业技术交流，积极加入到用户系统管理的过程中，提前预防故障，主动改善用户系统。

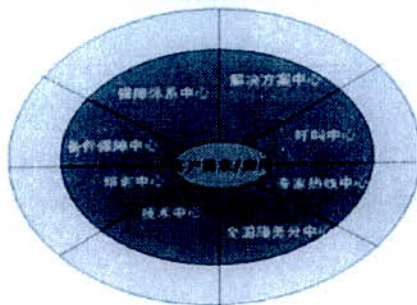
✓ 360°全高效：

对于用户，一旦出现应用问题需要得到迅速解决，荣信系统集成服务凭借扎实的专家队伍和专业体系，确保在最短时间内回应客户或者到达现场，并且在一次性解决用户问题方面遥遥领先于其他竞争对手，其服务的高效性得到广大用户的普遍称道。

➤ 360°专家服务支撑体系

荣信公司认为，推出高质量系统集成服务是对客户负责任，此外，荣信系统集成服务针对实际应用，为客户提供了完善的售前服务、售中服务、售后服务，其中售前服务以解决方案为主，分为平台级解决方案和应用级解决方案，售中服务以用户应用为主，分为解决方案、培训、性能优化、应用咨询等一系列过程，保修服务以有效解决用户问题为目的，包括维修和维护等一系列的过程。公司提供的全“心”支撑体系可以让用户真正实现无忧应用。

360°专家服务“全”心支撑体系



✓ 方案支持部

为了对用户将要构建的系统进行模拟和检验，为用户的购买决策提供建议和模式，荣信专门成立了解决方案中心，该中心拥有经验丰富的多个主流服务器、存储、网络及安全厂商的认证工程师队伍，从用户的应用需求出发，运用业界先进的测试设备和手段，为用户提供从解决方案的开发、移植到评测、优化等全面的服务。

荣信方案支持部拥有经验丰富的系统工程师、数据库工程师、网络工程师、通信工程师，数据中心工程师，中心实验室耗资上千万元，集解决方案的展示、测试功能为一体，设备先进，功能齐全，方案展示区为用户展示了荣信的平台、应用、行业等系列解决方案，方案测试区凭借所拥有先进的压力测试环境、测试工具和测试技术。

✓ 呼叫中心

在客户需要服务的时候，呼叫中心是第一个感受客户需求窗口。其主要职责是提供售前、售中、售后咨询，报修任务记录、服务任务初级有效处理、电话预警、回访、质量监控、数据统计等多种服务项目。为了满足客户不断增长的客户咨询、报修服务的需求，话务中心通过不断丰富多样化的接入手段（电话、100、mail等）为客户提供快捷、高效、舒心的服务接入接口；通过不断非常完善的服务业务系统，为不同客户建立固定的客户档案，借助信息化管理平台和技术中心不断积累的技术资料库，实现客户需求快速响应和及时处理；通过对服务任务的结果分析和过程跟踪，保证服务任务的及时有效完成和服务质量问题的快速反应；通过定期的设备使用状况、系统运行情况的回访，信息的快速准确传递，专家工程师的介入，提供故障隐患及时发现消除、机器保养维护和系统优化建议，保证设备和系统的稳定运行，解除用户后顾之忧。

✓ 专家热线中心

专家热线是客户和服务执行体、分中心和服务执行人的“桥梁”，这座“桥梁”的结实、稳固、美观、舒适，直接决定了服务任务的有效解决。专家热线人员由技术中心提供，而技术中心由一只技术能力强、经过严格认证、并通过长期实战锻炼、有大项目运作经验的系统集成专家队伍组成，这就确保了专家热线的服务质量和技术支持深度，保证了客户的需求能够及时得到厂家专业的服务支持，同时也为执行体有效解决客户问题打下了坚实的基础。

专家热线是任务流转中一个非常关键的环节，每一真正形成的服务任务都需要在规定的时间内走过呼叫中心话务代表、服务调度、专家热线，最终到达任务的执行体，被调度选派专家热线工程师使用规范的服务用语，凭借专家、专业的技术积累与客户进行电话交流，指

导客户进行操作,判断技术故障,提高电话解决力度。热线工程师每接到一个服务任务,都会将故障状况录入系统,根据客户信息、问题的技术等级、故障的严重程度分级,提供专家建议,为调度选择“针对”的执行体提供依据,以便真正的快速、稳妥、专业的解决故障。

针对不同的客户,与话务中心的回访配套,提供定期专家电话回访,提供故障隐患及时发现和消除、设备保养维护建议、专业性的优化指导、升级扩容方案等专业服务支持。

✓ 服务调度中心

服务调度中心是广西服务任务处理的总枢纽和广西服务资源的总调度,全国每一单任务的调派都在严格时间控制之下经过调度进行过滤、审批后才能执行,调度根据客户信息的收集和客户的实际需求,任务的紧急状态和重要程度,专家热线的技术判断等信息,有针对性选择适合用户需求的服务执行体、执行人进行服务,保证了最终服务任务真正执行时,呈现到客户面前的是针对客户实际需要的真正专家级及方案优化的工程师。

从服务调度中心充分体现出荣信服务任务处理的模式:先申请,后服务;分散报修,集中调派。从而打破资源的区域限制,实现了资源统一管理和利用,在保证整体服务质量的前提下,轻松实现重点客户、重点行业资源重点倾斜,重点方案、重点项目工程重点投入,充分体现出专业厂商专业服务的特点和整体作战能力。

✓ 维修中心

如果说技术中心、专家热线中心呈现给客户专家价值,而维修中心将专家价值转化为客户的真正体验。维修中心与技术中心逻辑上有所不同,但工程师队伍组成上是物理同步,人员按照技术等级进行划分,高技术等级的人员参与技术中心的工作。

维修中心是广西人员和技术服务的缓冲池,除了覆盖本地区的服务任务外,提供广西各地市的人员支持和技术支持。维修中心和渠道联成一体,在调度的统一调派下,为用户提供有针对性的服务支持。维修中心从某种意义上可以作为一个特殊的服务渠道看待。

针对不同的客户,与话务中心、专家热线的回访配套,由高技术等级的技术工程师提供定期专家上门回访,提供面对面故障隐患及时发现和消除、设备保养维护建议、专业性的优化指导、升级扩容方案等专业服务支持。

✓ 培训中心

我公司专业的服务体系得益于客服中心内部培训机制和工程师认证制度的建立与完善。内部定期的技术培训、分中心工程师的定期轮岗、定期外派技术讲师等一系列运做方式确保了新产品,新技术的快速普及和员工技术能力的快速增长。针对新进的员工,培训平台结合产品和方案两个技术中心,为员工量身定制了一系列的技术和规范方面的培训课程,培训-

考核-合格-上岗，为专家服务奠定了良好的基础。为了更好的满足用户的实际需求，培训平台建立了一系列认证制度，随着产品认证、系统认证工作的开展，培养出了一大批专业的系统级工程师，为客服中心推行的“专家面对面”关爱服务提供了强有力的技术保障。

培训是为了服务更专业，培训和分中心人员分布结合在一起，轮岗、轮训为了满足区域地区日益增长的服务需求(人员培训和区域联动思想结合在一起，体现公司服务的整体联动，打破了区域界限。此外，培训中心的对外培训主要指“专家复制计划”，定期与用户进行技术交流、和技术培训，帮助用户成长。

✓ 备件保障中心

为满足广西系统集成服务的备件需求，在第一时间满足服务所需备件，荣信服务器客服中心建立了1个大的备件分库(包含主流厂商的主流设备的备件库)组成遍布广西各地市的备件支持网络，完善的备件管理业务系统实现各服务网点的动态时时库存查询，同时通过对备件计划、备件物控、备件发运、备件仓储等实施科学管理，以实现备件按需采购、按需提供、保证质量、快捷迅速、成本优化等几大目标。

备件物控：按服务需求计划并发放备件，保证广西各分库结构的合理性，保证服务备件需求的及时准确；定期对分库库房盘点，监察库存，保证帐目与实物的一致，并对备件异常情况及时的反馈调整，保证有限的备件资源得到有效的利用。

备件采购与仓储：备件计划与采购，主要是围绕公司服务总体发展目标，制定备件总体支持策略并落实实施。建立合理有效的备件总库存，并在各备件库位合理的建设和发展上，随时遵从服务量及客户需求。

备件发运：客服中心采用与各网点共同选择的最佳的物流渠道，立体多方位的备件运输管理，在加快响应速度的同时，注重备件质量，达到快速有效满足服务需求。

备件综合支持：对备件运营状况进行统计分析，实时反应备件运转的状况，为备件计划采购、仓储、备件分布提供依据。

保障体系核心

✓ 专业的服务人员：

荣信为客户提供服务的工程师全部是荣信专家服务工程师，是荣信培养出的技术与运作非常专业的工程师，是内部员工关系，而非合作关系，保证了用户与荣信的接触是“全专业”的；技术中心由一只技术能力强、经过严格认证、并通过长期实战锻炼、有大项目运作经验的专家队伍组成；维修中心与技术中心逻辑上有所不同，但工程师队伍组成上是物理同步，人员按照技术等级进行划分，高技术等级的人员参与技术中心的工作；渠道的人员组成完全

由原厂认证的服务人员构成，渠道队伍的选择是从客服技术中心、维修中心针对广西各地设备型号及方案应用有“选择”性的选派专家工程师。

为保证该项目高质量实施和管理，我公司成立一支经验丰富的技术运维服务团队，我公司系统技术运维团队大多数具有信息系统项目管理师、OCP 认证、系统集成项目管理工程师、数据库系统工程师、软件设计师等专业能力资格证书。

✓ **专业有效的服务标准：**

荣信系统集成服务以有效解决问题、专业服务过程、标准化的服务结果为衡量服务好坏的尺度。严格控制响应时间、用户认可的解决方案制订时间、有效解决问题的时间；确保业务流程专业化、作业流程专业化、作业规范与标准专业化；服务结果符合 ISO9001、14001、安全标准等。

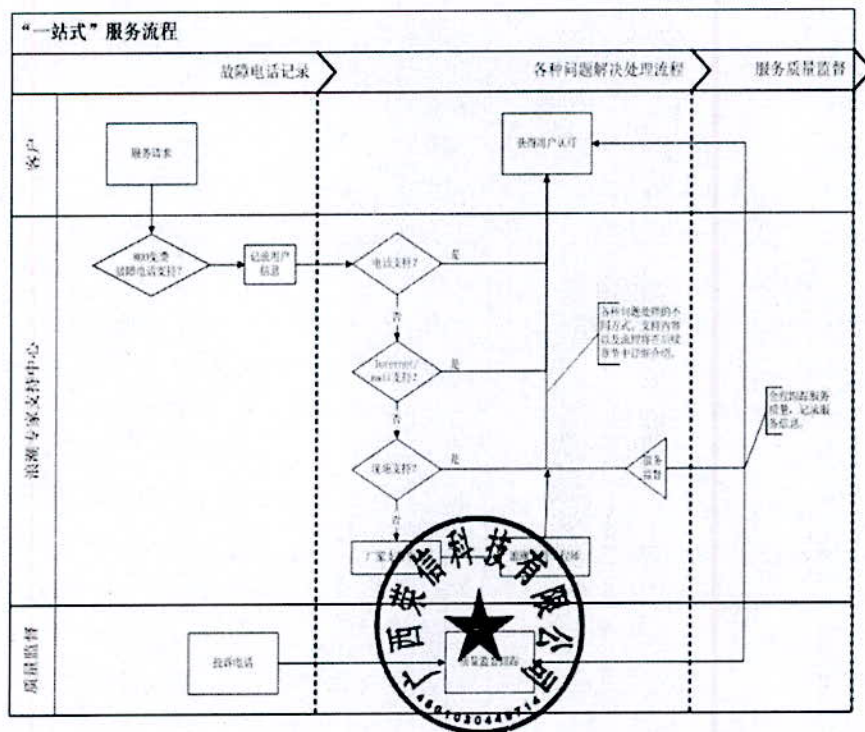
荣信系统集成服务着重强调服务过程、服务细节管理，实现服务过程可跟踪、可追溯、可分析。强调服务关键点控制，通过服务业务系统、备件物流管理系统等信息化支持，详细记录每一步操作思路、每一个关键点的时间、任务流转的执行人，保证了服务任务的可跟踪、可追溯、可分析。

从服务任务的提出到任务的执行完成再到任务预警、回访，从体系上保证了服务的结果的准确性和有效性；深入到每一步程序流转的时间、速度的合理性到任务流转的执行人的行为，都有单独完整的监控机制，保证在服务的过程中时间控制、行为控制以及及时发现问题和纠正问题。

1.2.4 服务流程

荣信公司积累多年的服务经验，为规范服务形式，提高工作效率，特推出了优质、全面、方便、快捷、可靠的“一站式”服务模式。用户仅需与我们进行单点接触，我们即可提供支持范围内的所有服务。彻底解决了用户在不同故障需求时与多个部门或工程师接触的各种不便之处。您只要打一个电话，告诉接线员你们的 VIP 号码，电话将直接被转接到专家热线支持服务中心，将您的需求告诉我们支持中心的专家，其它所有事情可全部由我们来完成。

我们为贵公司提供的“一站式”7*24 小时免费 800 电话故障报修服务，“一站式”服务流程如下：



1.3 服务的保障

公司对本项目的质量保证措施有：我公司服务保证、人力资源保证措施、物质资源保证措施、项目管理制度保证措施和服务管理体系保证措施。

- 我公司为本项目提供的售后服务是由我方负责，并提供产品相关的原厂服务。
- 人力资源保证措施是我公司为本项目配置的资深项目经理和资深维护工程师，为本项目提供了人力资源方面的质量保证。
- 物质资源保证措施是我公司为本项目专用的备机备件等物资保障。
- 服务管理体系保证措施是我方运作成熟的服务管理体系。

1.3.1 服务质量控制

客户服务中心的核心工作之一是处理来自客户的投诉，我司从事 IT 服务多年，建有自己的客户服务中心，有顺畅的沟通渠道，如投诉电话、电子邮箱、客户回访、服务渠道；有规范处理流程，从记录、受理、处理、分析、反馈都流程化；使客户问题在最有资源和最有能

力处理好的部门快速地处理好，以提高客户满意度，降低客户流失率。

投诉类型通常可分为一般投诉、严重投诉和恶性投诉。我司对不同的投诉设定严格的定义，并依此设定不同的处理流程，在团队建立共享制度，以保证给处理人员或部门以统一的口径及处理思路。对于严重的投诉，将投入更多关注和更多资源去处理，并在适当的时候启动危机预警和危机公关。

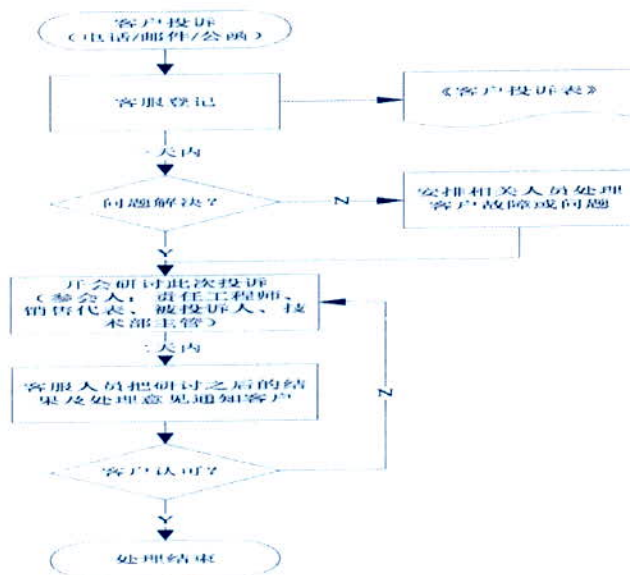
1.3.2 故障处理流程

广西荣信科技有限公司总结多年的服务管理经验，结合先进的基于 ITIL 的服务流程管理软件，使我公司的客户服务的流程更加明晰，文档资料更加完备，便于跟踪和监控服务过程和服务进度。IT 基础设施库 (ITIL) 是管理科学在信息技术 (IT) 中的应用。ITIL 的主要目标是使技术服务能够正确地与业务需求相匹配。ITIL 是一种基于流程的方法，IT 部门使用这一方法来确认自己能够以一种可控制和训练有素的方式向终端用户提供 IT 服务。

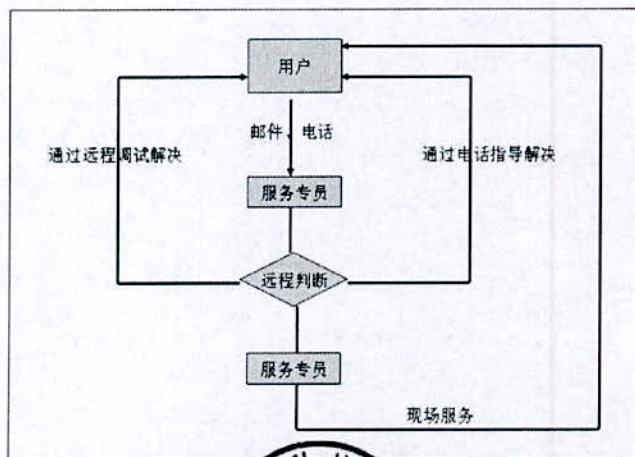
1.3.3 客户投诉处理流程

我司承诺：

我司将提供 7×24 小时现场服务，在紧急故障情况下，南宁市内 2 小时内到达用户现场。不需到现场的，由我方工程师提供 7×24 小时的电话支持。



1.3.4 售后服务流程



最终用户在网络出现故障时，可以通过邮件、电话与公司的专职服务专员取得联系，服务专员将针对实际情况至少指定一名服务工程师进行一点式服务。工程师首先依据电话和邮件进行远程判断，并通过电话指导进行故障解决。当通过电话指导不能解决问题时，工程师将通过远程管理方式进行远程调试；当通过远程调试依然不能解决问题时，我公司工程师将在承诺的时间内到最终用户现场进行现场服务。

项目经理定期例行检查和回访承诺

我公司项目经理将定期上门检修服务，每月定期上门对设备进行检修，为用户提供更高级别的现场检修和咨询。我司同时也承诺将安排资深技术专家和顾问为用户提供高级网络顾问、咨询服务。

当用户对系统有新的需求和改造时，可要求我司安排相关专家小组提供咨询和顾问，在我司进行充分业务和技术交流后，我司提供建议方案供用户参考。

当业界有一些与用户系统相关的新技术，新的解决方案出现时，我司会根据用户的业务需求提供相应的解决方案模型供参考。

我公司对本项目的服务保证措施有：原厂商和我公司服务保证、人力资源保证措施、物质资源保证措施、项目管理制度保证措施和服务管理体系保证措施。

- 原厂商和我公司服务保证措施是我公司为本项目提供的服务是由原厂商和我方负责。
- 人力资源保证措施是我公司为本项目配置的资深项目经理和资深维护工程师，为本项目提供了人力资源方面的质量保证。人力资源配置见“售后服务人员一览表”。

- 物质资源保证措施是我公司为本项目专用的备机备件等物资保障。

1.4 服务方式

在维护期内，贵单位在遇到使用中的疑难问题或者软、硬件出现不正常状态，随时可以通过电话、传真、或QQ向我方寻求技术支持和帮助，我方在确认贵单位的服务请求后，安排技术人员在10分钟内（即响应时间）通过电话、电子邮件、远程协助的方式帮助贵单位进行故障定位，提出解决方案，最终指导贵单位工程师排除设备故障。

服务请求方式

我方服务热线提供7X24（每周7天、每天24小时）的电话故障诊断。

◆ 7X24 小时服务



◆ 24 小时 QQ 服务专员



投标人（全称并加盖公章）：广西荣信科技有限公司 日期：2024 年 12 月 11 日



四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

分项报价表

（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非执法类辅助性服务采购（重）

项目编号：GX2024-ZXGK-C0100-B00

采购包号：无分包

价格单位：人民币：元

序号	项目名称	内容描述	数量	单价	小计 (元)	备注
1	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购(重)	本项目服务内容包括但不限于：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类辅助性服务事项	1 年	3997000 元/年	3997000.00	
合 计			1 年		3997000.00 元	

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.如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
- 3.本表中小计=数量×单价。
- 4.本表仅供参考，不作为法律依据。

投标人（全称）：广西荣信科技有限公司

投标人代表（签字）：陈文斌

日期：2024年11月11日

总报价表

序号	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务（重）	单价（元）	1	小计(单价×数量/权重)
1	国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务（重）	3997000.0000	1	3997000.000000
报价合计(小写): 3997000.000000				
报价合计(大写): 叁佰玖拾玖万柒仟元整				

- 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投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件·技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照招标文件“19. 核价原则”进行修正。

供应商名称（电子签章）：广西果信科技有限公司

日期：2024年12月10日



五 中小企业声明函

1. 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加国家税务总局南宁市青秀区税务局的国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购（重）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局南宁市青秀区税务局非执法类辅助性服务采购（重），属于租赁和商务服务业；承建（承接）企业为（广西荣信科技有限公司），从业人员125人，营业收入为703.29万元，资产总额为175万元¹，属于（小型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

投标人（企业名称）盖章处：广西荣信科技有限公司

日期：2024年12月11日



六 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

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