

项目采购需求

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求 本项目服务名称为：广西税务好差评系统运行维护及纳税服务质效监控管理功能拓展完善，服务内容包括 2 个部分： 一是系统整合及运维服务，服务期 15 个月，涉及系统为广西税务局办税服务厅服务资源管理系统和“好差评”系统。 二是完善和拓展服务质效监控管理功能，要求 3 个月完成功能建设，并在功能初验合格后提供 1 人 1 年的运维服务。
广西税务好差评系统运行维护及纳税服务质效监控管理功能拓展完善	1 项	一、项目内容 （一）项目目标 1. 为各地开展办税缴费工作提供保障。通过做好广西税务“好差评”系统的整合和运维工作，确保系统得以有效整合，并实现各功能的平稳运行，排队叫号、窗口办税、预约办税、视频监控、“好差评”等工作有序开展，各级税务机关反映的问题得以及时解决，纳税人办税顺畅便捷。 2. 为推进精细服务提升服务质效提供支撑。进一步拓展和完善纳税服务质效监控管理功能，有效加强纳税服务工作情况、纳税服务诉求、办税服务情况的监控管理，为及时发现和整改工作中存在的问题，进一步推进精细服务，提升纳税人满意度提供决策支持。 （二）项目内容 本项目包括 2 个部分，一是将办税服务厅服务资源管理系统和政务服务“好差评”系统统一整合为广西税务“好差评”系统，并开展运维服务；二是完善拓展纳税服务质效监控管理功能。具体如下： 1. 广西税务“好差评”系统整合及运维服务。中标人需承接原有办税服务厅服务资源管理系统和“好差评”系统所有功能的运行与维护，确保相关功能正常运转，平稳运行。一是基础运维工作，包括服务器主机、中间件（应用服务）和消息队列服务（MQ）、存储系统（redis）和数据库运维；二是受理和解决各地反映的应用系统问题，指导各地开展设施与系统对接的联调测试；三是应用系统代码安全加固和性能优化；四是关联系统可用性监测；五是协助税务机关开展办税服务厅服务监督管理工作，提供临时查询统计服务等；六是其他确保系统正常运转、平稳运行的运维事项。 2. 完善拓展纳税服务质效监控管理功能。进一步拓展和完善纳税服务质效监控管理功能，有效展现和预警各区域纳税服务质效情况，纳税人诉求、纳税服务任务的响应与处置情况，对于设定的事项（即将到期的限时办结事项、未达到确定质效要求的事项）借助征纳互动平台进行实时提醒，为各级税务

	机关全面了解纳税服务工作情况、纳税人服务诉求处置、纳税人差评事项跟进情况提供有效帮助，进一步优化和改进纳税服务工作提供支撑。 二、项目需求 （一）广西税务“好差评”系统整合及运维服务 要求全面承接原有办税服务厅服务资源管理系统和“好差评”系统所有功能的运维管理，实现各系统原定的功能要求。利用采购人提供设备，构建监控环境，驻场对相关软、硬件、中间件等进行日常巡视；实时监控系統运行情况，对于系统出现的异常现象和问题，及时进行分析和解决；对各地按照“统一构建运行后台，各地分散建设管理”的模式开展本地建设与管理提供技术支持；设置专人受理基层和纳税人反映的软、硬件应用问题，指导各地解决问题；实时记录系统运行情况，每月向广西税务局提交系统运维工作情况报告和办税服务厅运行情况分析报告。需求具体内容如下： 1. 承接各系统日常运维 对原有办税服务厅服务资源管理系统和“好差评”系统办税服务厅排队叫号、预约办税、视频监控、政务服务“好差评”等功能进行统一运维管理，实现原定功能的有效运行。在运维管理过程中，需按照“统一构建运行后台，各地分散建设管理”的模式，对各地开展相关建设与管理工提供技术支持，确保各地承建方能够顺利接入平台并实施有效管理，不得对符合条件的各设备接入方设置限制条件或人为干扰正常接入。 2. 系统基础运维。 一是服务器主机运维。包括对磁盘空间、磁盘读写、缓存、CPU、内存、时钟状态进行监控管理和日志查看、操作系统升级等，系统目前配置服务器为 13 台虚拟机。二是中间件（应用服务）和消息队列服务（MQ）运维。包括对中间件工作队列、独占队列、长链接、连接数、服务状态、存活度、健康状态等进行监控管理和开展日志分析、中间件升级等。三是存储系统（redis）运维。包括对连接数、Key 总量、客户端连接数、输入缓冲区、内存使用率、数据碎片率等进行监控管理。五是数据库运维。包括对 CPU、内存、网络流量、表空间、磁盘利用率、归档使用率、连接数、索引维护、长查询、异常进程等情况进行管理和数据备份等。 3. 应用系统代码维护。 一是安全加固。根据广西税务局要求，包括但不限于对各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等。二是性能优化。根据系统运行压力和负载情况，有针对性的通过优化软件或者增加硬件资源等方法进一步提升系统性，保障系统能安全、平稳运行；三是问题排查处理。根据各地反映的系统问题，对系统运行日志和代码进行查验，排查问题原因，及时对系统进行升
--	---

	级。 4. 关联系统可用性监测。 一是内部系统运行监控管理，对本项目系统与金三系统对接顺畅性和系统向其他软件提供接口服务运行情况进行监控管理。二是外部数据交互监控管理，做好与政务服务平台“好差评”系统、税务总局办税服务监控系统对接的监控管理，确保数据及时准确上传至自治区政府和税务总局。 5. 应用系统问题管理。 一是建立各地设备运行、系统运转监控管理机制。建立各系统运行监控机制，确保全区各办税服务厅或监控网点能够顺利运转，对于各系统运行实施日常问题受理和处理，及时收集和响应处理各级税务机关反映的系统运行问题，保障系统正常运行。二是实现区局运维管理软件运行与各地接入设备问题研判机制。能够在系统运转发生故障时，准确、快速分析及定位区局统一建设系统与各地运行硬件之间责任，促进问题的有效、快速解决；对于经确认后为基层硬件或操作责任的问题，需能够对基层单位提出维护意见与建议。三是内部外部联调支持。根据广西税务局要求，对接入或调用纳税服务质效管理系统的其他软件提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务；同时能够与其他办税系统及征纳互动平台进行有效连接。四是对各系统运行不畅或是没有配置相应设备的办税服务厅进行系统提示，促进所有办税服务厅纳入服务系统平台。五是按照税务机关安排到各地帮助开展硬件设备的更新和维护。 6. 其它运维服务工作事项。一是定期每月编写办税服务厅运行情况报告和系统运维情况报告；二是根据税务机关要求，提供临时查询统计服务或者协助开展其他涉及系统的工作。 （二）完善和拓展服务质效监控管理功能 1. 服务质效监控管理的内容 （1）办税业务总量监控。即对办税业务总量以及各渠道、各业务类型、同城通办、智慧办税等情形的占比情况及变化趋势进行监控，帮助各级税务机关全面掌握办税服务情况。 ①办税业务 主要包括依纳税人缴费人申请开展的业务工作以及与纳税人缴费人申请事项相关的依职权工作（如税费种认定），详细见《办税业务清单(2022年)版》。 ②办税业务清单管理。 a. 办税业务可在系统中进行配置 b. 可分级配置。办税业务一般可分为若干级别，如一级业务“代开发票”的二级业务为“代开普票”“代开专票”“房屋租赁发票代开”，三级业务为“代开普票申请审核”“开具代开的普票”等。
--	--

	c. 可配置业务的属性。包括但不限于业务级别、业务编码、上级业务编码、业务名称、业务简称、办结方式、法定办理时限、承诺办理时限、即时办理条件、适用范围、是纳服规范业务标志、是否金三流程业务，金三流程环节及有关属性等。 各地可配置当地承诺的办理时限。 ③业务监控内容 包括但不限于按照以下进行监控内容： a. 地区、办理渠道统计业务量，并以图形的形式展现趋势变化和结构比例，并与纳税人、纳税服务人员数量进行对比，便于总体掌握服务工作和服务资源配置情况。 b. 按地区、业务类型统计业务量，并以图形的形式展现趋势变化和结构比例，便于了解各地业务类型情况。 c. 按办理渠道、业务类型统计业务量，并以图形的形式展现趋势变化和结构比例，便于了解各类型业务纳税人的办理偏好。 d. 同城通办、全区通办、全国通办等各类型通办业务量，并以图形的形式展现趋势变化和结构比例，便于掌握纳税人办税流向。 e. 承诺审批办件量，包括承诺注销数量、告知承诺制事项办件量，便于各地了解办税效率。 f. 按地区、税务机关经办人统计和展现业务数量，便于各地进行量化管理。 （2）各渠道人流量监控和预警。一是对一线服务（包括线下窗口、现场辅导、线上互动、线上办税等）人力资源情况进行归集，实时跟踪相关人员上岗和工作情况。二是实时监控办税服务厅进厅人数、窗口服务、排队叫号、自助办税、辅导办税、涉税咨询、预约办税等业务情况，对拥堵（设备故障）情况进行预警，同时可调出监控视频动态展现具体情况。三是对线上服务排队量和拥堵情况进行监控和预警。 ①人力资源归集 a. 建立统一标准，按照线下窗口、现场辅导、线上互动、线上办税等各个岗位归集（或者录入采集）各地（具体到办税服务厅）的人员配置情况。采集的内容要包括是专职还是兼职从事某岗位工作，以及金三账号等。 b. 从各系统提取人员上岗情况，或者根据金三系统分析人员上岗情况。 ②人流实时监控预警 a. 完善进厅人流量监控策略 根据最新未各地配置的人流量统计摄像头数据进行监控. 当纳税人数量达到办税服务厅对应税务岗位人员(或者全部税务服务人员)数量 2 倍时即进行黄色预警，达到 3 倍时即进行橙色预警，达到 4 倍时即进行红色预警。
--	--

	预警值可按办税服务厅进行设置。黄色预警对象为县局分管领导，橙色预警对象为县局局长，红色预警对象为市局、区局事先进行设置的纳服部门有关人员（下同）。 对与已推送预警，当人流量恢复至黄色预警值以下时，及时向有关人员发生预警解除信息（下同）。 预警渠道为短信和征纳互动平台（下同）。 每个摄像头要采集对应的工作岗位，以便根据工作岗位的人数进行对比分析。 b. 完善窗口人流量监控策略 黄色预警：纳税人排队人数超过已开放窗口数量 1.5 倍，或者等候长超过 5 分钟时。 橙色预警：纳税人排队人数超过已开放窗口数量 2 倍，或者等候长超过 10 分钟时。 红色预警：纳税人排队人数超过已开放窗口数量 3 倍，或者等候长超过 15 分钟时。 c. 自助办税预警 当自助办税终端设备不能使用，报修时间超过 8 小时仍未能及时恢复正常的，即向分管局领导进行预警，由分管局领导进行协调处理。 当自助办税系统功能不能使用，报修时间超过 10 分钟的，即向区局有关人员预警处置。 d. 辅导办税、涉税咨询情况预警 参考进厅人流量监控策略或者窗口人流量监控策略实现。 e. 预约办税预警 当预约办税人数达到预警值时，即向分局长和县区分管局领导进行预警，提前做好人员调配。 ③线上办税情况监控预警 a. 拓展线上办税排队情况预警功能 黄色预警：纳税人排队人数超过已上岗税务人员数量 4 倍，或者出现等候长超过 5 分钟时。 橙色预警：纳税人排队人数超过已开放窗口数量 6 倍，或者等候长超过 10 分钟时。 红色预警：纳税人排队人数超过已开放窗口数量 8 倍，或者等候长超过 15 分钟时。 b. 拓展线征纳互动工作情况预警功能 红色预警：纳税人等候长超过 6（溢出时间+1）分钟时。 ④完善拥堵情况统计功能
--	---

	可按地区、时间统计各地发生拥堵（等候时间超过橙色或者红色预警值）的次数（或者户次），累计拥堵时长。相关数据可钻取到办税服务厅。 提取受拥堵办税人员有关情况，发送至税直达问计问需工作模块，以便事后进行回访。 ⑤重复到厅预警分析 以一个工作日为一次计算，提取一段时间内纳税人到厅办理业务信息（业务受理人为办税服务厅账号操作人），对到厅次数较多的（可设置具体预警值）的纳税人，转入“税直达”问计问需走访工作模块，由税务人员进行上门辅导。 （3）纳税服务措施落实情况监控。根据税务机关对特定纳税人群体服务举措的实施计划对具体实施安排情况进行相应分析，以便促进各地按计划开展相应任务的落实，有效开展个性化服务。纳税服务措施包括可以从税务系统提取数据的纳税信用激励惩戒措施和近两年“春风行动”等工作推行的措施，以及延时服务等制度落实情况。 ①纳税信用激励惩戒措施。包括但不限于税务总局、广西税务局推行或实施的激励惩戒措施，含政府部门联合激励惩戒措施。 ②春风行动措施。2021 年以来的春风行动措施，包括即将推出 2023 年的措施。 ③延时服务等纳税服务基本制度。 ④网格化服务措施。对接一户式 2.0 系统获取网格化服务任务相关信息。能通过一户式 2.0 获取网格化服务信息，归集网格化服务数据通过其他渠道向纳税人、税务干部进行推送。推送成功后，能实现服务任务实时反馈信息回写一户式 2.0 系统、任务确认信息实时同步。以及具备相关信息的查询统计功能。 ⑤其他税务总局及广西税务局推行的服务措施。 （4）纳税服务质效指标监控和预警。一是对各项限时办结业务是否及时办理、是否需要反复申请等情况进行监控和预警（具体参照附件《广西税务系统服务质效评价体系指标情况表》实现）。二是对全区“好差评”纳税人评价情况进行监控。三是整合差评跟踪处置和纳税服务诉求响应功能，对各渠道诉求情况进行归集，对诉求及时响应和纳税人满意情况进行监控和预警。 在归集整合纳税人诉求响应情况时，要实现纳税人诉求一户式、一人式管理，以便税务机关开展上门辅导工作。 2. 服务质效监控管理的综合展现 （1）构建各系统运行展示环境。一是利用广西税务局提供的视频播放设备及视频矩阵，进行相应安装与设备调试，构建纳税服务质效和资源监控管理的
--	---

	展现平台，实现相关情况的动态监控与管理；二是按照采购人要求调整各系统数据展现形态并可对关联系统的数据进行动态展示；三是提供报表展现工具，可以由操作人员选择需要的维度展现监控信息，便于查找服务工作问题。 （2）纳税服务管理的过程展现。借助上述构建纳税服务质效和资源监控管理平台的综合展现，以平面分布以及列表展现的形式，展现办税服务总体情况、纳税服务任务与推进情况、纳税服务质效指标统计和预警等情况及相应的处置与应对情况，为各级税务机关统筹做好服务工作提供决策支持。 3. 服务质效信息管理 （1）及时更新服务质效情况。服务质效信息主要来源于金税三期和“好差评”系统, 要求监控管理的内容可以实时（或者准实时）同步更新。 采集数据前要构建业务数据采集的配置管理机制，确保数据采集及时准确。 ①按照最小级别配置业务情况。 ②在统计时，要注意上级业务不是下级业务的累加。如代开普票业务其数量应是下级业务“代开普票申请审核”“开具代开的普票”之和，而是“代开普票申请审核”完成的数量。 ③业务采集配置管理。要求可展现业务采集的数据来源渠道，数据库表、采集口径、定时抽取数据的区分字段、统计口径等，便于各地税务人员查阅和分析核对。 ④业务统计配置管理。要求可展现各级业务的统计口径，便于各地税务人员查阅和分析核对。 ⑤使用定时任务的要可前台和自动监控，发生故障的要及时预警。 （2）可按不同的时间维度进行监控管理。服务质效监控管理不仅是当时的情形，还可以对按月、周、日等对当期发生和年（月）累计情况进行监控，并可对趋势变化情况进行分析。 ①要求先采集明细，再根据需要实时或者定时进行统计。 ②采集数据和相关统计要能满足实时展现的要求。 （3）具备信息补偿功能。部分不能从金税三期和“好差评”系统提取的信息（如部分业务的办税渠道），应为各渠道提供相关接口，由各渠道进行核对和完善。 （4）可以动态推送工作提醒事项。系统应自动生成针对确定税务机关责任人员的提醒数据（根据不同情形设置不同话术）或模板，并借助与征纳互动平台和电子税务局、短信平台的有效连接，实现提醒的动态推送。 三、技术支持服务要求 （一）要求每日定时对相关软、硬件、中间件等进行日常巡视，检查是否正常工作，系统前端是否能正常访问；实时监控系统运行情况，对于系统和网
--	--

络出现的异常现场和问题，及时进行分析和解决；设置专人受理基层和纳税人反映的问题，通过远程方式指导各地解决问题；实时记录系统运行情况，每月向广西税务局提交系统运维工作情况报告。

（二）服务方式要求：提供 5×8 小时驻场服务，以及 7×24 小时的问题响应服务；如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件，驻场工程师需依据需求在现场协助处理。

（三）服务响应要求：系统发生问题时必须 30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交可行的应急处理举措。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

四、项目管理和实施要求

运维人员要求

本项目要求 4 名人员开展驻场运维服务，其中负责系统技术运维人员 3 人，负责系统应用运维人员 1 人，详细情况见下表。

序号	岗位	岗位级别	要求			人员数量
			专业要求	职业技能	资质证书	
1	系统技术运维岗	高级岗	计算机相关专业	1. 掌握 J2EE 体系结构和常用的框架（Spring、SpringMVC 等），熟练使用 Redis、RocketMQ 消息中间件等开源框架技术； 2. 具有扎实的 JAVA 编程基础，熟练掌握 JAVA 多线程开发； 3. 掌握 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化； 4. 掌握 Oracle 数据库开发技术。	PMP 证书，或者信息系统项目管理师资格证书，或者 OCP 证书，任一	1
2		中级岗	计算机相关专业	1. 熟悉 JAVA 开发语言。 2. 熟悉 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化。 3. 熟悉 Oracle 数据库应用及操作，能熟练使用 SQL 语句。	无	1

		3	初级岗	计算机相关专业	1. 熟悉 JAVA 开发语言; 2. 具有 Weblogic 等中间件使用和管理经验; 3. 具备 Oracle 数据库的使用和管理经验。	无	1
		4	系统应用运维岗	计算机相关专业或者经济类专业	1. 熟练掌握 office 办公软件; 2. 具备 Oracle 数据库的使用和管理经验; 3. 熟悉软件需求和相关操作。	无	1
五、验收要求 本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。 1. 项目验收准入条件 本业务需求书中包含的服务需求内容全部完成。 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。 2. 项目验收标准 采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本业务需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《中标人考核评级表》（详见附件）进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付；80-89 分按合同价格 90%支付；80 分以下按合同价格 80%支付。							
广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月中标人考核评级表							
		分 类	序 号	项 目	项 目 描 述	分 值	得 分

		资源 配 备	1	人员 到 位 情况	中标人按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。		
			2	人员 素 质 情况	中标人按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。		
			3	工作 衔 接 情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。		
		工 作 质 效	4	运维 处 理 时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。		
			5	检查 频 次 要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。		
			6	问题 处 理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。		
			7	版本 质 量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。		

			8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。		
			9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。		
			10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。		
			11	系统运行故障率	由中标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。		
		信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由中标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（中标人事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。		
			13	内控机制制度	中标人在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按采购人要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。		
			14	内控机制	中标人在内部岗位设置、工作流程等制度的	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反		

				执行	遵照执行情况。		一项扣 0.4 分。		
			15	安全培训	中标人人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。		
			16	安全协议	中标人人员是否与采购人签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。		
			17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。		
		沟通交流	18	培训指导	中标人是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。		
			19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣 0.2 分，扣完为止。		
			20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于采购人提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。		
			21	交流渠道	中标人人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按		

					照工作标准分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。		
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为 1-5 档，每档 0.5 分，按照具体落实内容酌情分档打分。		
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分		
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分。		
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每 5 个百分点分档，每档 0.2 分。		
3. 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。 (1) 投标人书面提出项目验收申请。 (2) 向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》等资料。 (3) 向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。 (4) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。 (5) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。 4. 验收交付物 系统运维支持服务项目验收交付物列表							

序号	交付物名称	形式	数量	备注	
1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。	
2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。	
3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1		
4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1		
5	《需求规格说明书》《架构设计说明书》《概要设计说明书》《详细设计说明书》、系统软件源代码、《功能测试报告》	电子、纸质	— —	适用于功能拓展完善部分	
5. 交付物标准 中标人需要按照采购人要求，提交相应文档（文档格式必须是采购人制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的5%，则视为验收不合格。 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 6. 若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。 六、税收信息化项目开发和应用管理工作要求 项目实施应遵循税务总局和广西壮族自治区税务局税收信息化项目开发和应用管理工作有关要求，如中标人违反规定发生失信行为的，将按《税务系统信息化服务商失信记录名单制度（试行）》（税总办征科发【2022】1号）的规定，记入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。 八、其他要求 ★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。					

	(2) 项目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) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 (4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。 ★3. 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，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。 4. 中标人需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作，并将所有文档资料打包为一份 pdf 或者其他格式的文档。 九、知识产权要求 1. 中标人必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。
--	---

		2. 广西税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权 3. 中标人承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。
二、商务条款要求:		
★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。	
★项目服务期限	广西税务“好差评”系统整合及运维服务：服务期 15 个月； 纳税服务质效监控管理功能拓展完善：3 个月完成功能建设，并在功能初验合格后提供 1 人 1 年的运维服务。	
★付款方式	本项目分三个阶段支付项目款。签订合同之日起 30 日内，采购人支付合同总金额的 50%；完善拓展纳税服务质效监控管理功能部分经采购人初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总金额的 15%；广西税务“好差评”系统整合及运维服务、完善拓展纳税服务质效监控管理功能两部分内容的服务期满，采购人对项目进行整体终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 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。	
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：对项目需求理解、服务管理方案、实施方案等。	

附件：

广西税务系统服务质效评价指标情况表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	口径说明	数据来源	分值	考核计分方法	目标值	备注	是否选用
1	发票办理质效	最高开票	最高开票限额审批按时办结率	最高开票限额审批业务按时办结与业务总量的比例	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定

2	限额审批业务办理质效	最高开票限额审批即时（0.5小时）办结率	最高开票限额审批业务即时办结与应即办结数量的比例	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
3		最高开票限额十万元及以下审批平均办理时长	最高开票限额十万元及以下审批业务办理总时长/业务数量	金三系统	0.5	前沿距离得分法			待定
4		最高开票限额百万元及以上审批平均办理时长	最高开票限额百万元及以上审批审批业务办理总时长/业务数量	金三系统	0.5	前沿距离得分法			待定
5		最高开票限额审批无理由不予通过户次	金三系统中审批不予通过（或者被作废且未有新的办理信息），且各地申诉理由不符合管理要求的业务数量	金三系统和各地申诉情况	2	扣分法，1户次0.2分		各市局在区局发现问题前，并通报征改的，不扣分	待定
6		发票票种核定按时办结率	发票票种核定按时办结与业务总量的比例	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
7	发票票种核定业务办理质效	发票票种核定即时办结率	发票票种核定业务即时办结与应即办结数量的比例	金三系统、发票体检软件	1	目标完成情况得分法	100%		待定
8		白名单纳税人增量即时办结率	百名单纳税人发票票种增量核定业务即时办结与应即办结数量的比例	金三系统、发票体检软件	1	目标完成情况得分法	100%		待定
9		发票票种核定即办业务平均办理时长	发票票种核定应即时办结业务总时长/业务数量	金三系统	0.5	前沿距离得分法			待定
10		发票票种核定限办业务平均办理时长	发票票种核定限时办结业务总时长/业务数量	金三系统	0.5	前沿距离得分法			待定
11		连续12个月内累计开票超过120份白名单	连续12个月内累计开票超过120份白名单纳税人数量/（对应的纳税人总数-申诉	金三系统和各地申诉情况	1	前沿距离得分法			待定

			单纳税人比例	理由成立的纳税人数量)						
12			核定发票一次领用比例	发票票种核定“三量”一致户数与用票户数的比例（辅导期、纳税信用 D 级纳税人除外）	金三系统、纳税信用管理系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
13			发票票种核定无理由不予通过户数	金三系统中核定不予通过（或者核定发票数量减少，或者被作废且未有新的办理信息），且各地申诉理由不符合管理要求的业务数量	金三系统和各地申诉情况	1	扣分法，1 户次 0.2 分		各市局在区局发现问题前，并通报征改的，不扣分	待定
14			发票领用频次	纳税人一年内领用发票次数大于 12 次的户数	金三系统	1	扣分法，1 户次 0.1 分			
15	核批工作质效	注销业务办理质效	限时办结注销业务按时办结率	1. 金三系统中通过流转方式办理的注销业务，按时办结和业务总量的比例。 2. 剔除注销办理过程中发生补税、退税、稽查等情形的业务。	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
16		退税业务办理质效	退税业务按时办结率	1. 金三系统中通过流转方式办理的退税业务，按时办结和业务总量的比例。 2. 剔除金三记录的留抵退税中止情况。	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
17		其他	其他核批工作按时办结率	金三系统中通过流转方式办理的其它核批业务，按时办结和业务总量的比例	金三系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定

18	办税服务厅服务质效		办税服务厅平均等候时间	1. 纳税人到办税服务厅取票至叫号办理业务期间的时间的平均值（剔除没有对应业务的票号）。 2. 未对接办税服务厅资源管理系统的单位，应通过数据导入的方式，将排队叫号情况上传至系统。 3. 各县区局未有数据、上传数据错误、上传业务量低于 50% 的，此项不得分。各市得分为各县区局的平均分。	办税服务厅资源管理系统	2	前沿距离得分法			待定
19		等候时间	10 分钟叫号率	1. 纳税人到办税服务厅取票至叫号办理业务期间的时间小于 10 分钟的票号数量/有效票号总数。（剔除没有对应业务且等候时间小于 10 分钟的票号，包括等候时间大于 10 分钟，纳税人放弃的票号） 2. 未对接办税服务厅资源管理系统的单位，应通过数据导入的方式，将排队叫号情况上传至系统。 3. 各县区局未有数据、上传数据错误、上传业务量低于 51% 的，此项不得分。各市得分为各县区局的平均分。	办税服务厅资源管理系统	2	目标完成情况得分法	100%		待定
20		办理时长	涉税业务按时办结率	按时办结业务票号数量/有效票号总数。按时办结即各票号对应业务办理总时长小于系统设定的各业务办理时长之和。	办税服务厅资源管理系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定

21			“体外循环”办理核批业务户次	未及时将通过流转方式办理的纳税人申请事项录入金三系统的户次	1. 通过比对投诉、好差评等各渠道纳税人反映的业务申请时间与金三数据进行比对采集; 2. 根据暗访发现的未及时将纳税人申请洗洗了录入系统并出具受理通知书情况采集。	4	扣分法, 1 户次 0.5 分		各市局在区局发现问题前, 并通报征改的, 不扣分	待定
22	“非接触式”办税服务质效	电子税务局	即时办结业务平均办理时长	纳税人通过电子税局申请办理的事项中, 即时办结业务办理时间 (业务办结时间-纳税人最后一次提交时间) 的平均值。	电子税务局、金三系统	1	前沿距离得分法			待定
23			限时办结业务平均受理时长	纳税人通过电子税局申请办理的事项中, 限时办结业务受理时间 (完成受理时间-纳税人最后一次提交时间) 的平均值。	电子税务局、金三系统	1	前沿距离得分法			待定
24		征纳互动平台	企业纳税人关注比例	关注征纳互动平台企业数量/企业总数量	征纳互动平台	1	前沿距离得分法			待定
25			5 分钟接通率	5 分钟接通率为税务机关 5 分钟接通的户次/应服务总户次。 1. 纳税人通过征纳互动平台发起人工咨询辅导, 税务机关在 5 分钟内开始人工服务的即为 “10 分钟接通”。	征纳互动平台	1	目标完成情况得分法	100%		待定

				2. 应服务总户次包括等候超过 5 分钟，纳税人放弃的户次。						
26			征纳互动平台平均等待时长	纳税人通过征纳互动平台发起人工咨询辅导的平均等候时间	征纳互动平台	1	前沿距离得分法			待定
27			诉求工单按时办结率	各级按时办理的诉求工单数量/工单总数量	征纳互动平台	2	目标完成情况得分法	100%		待定
28			承诺优化事项按时兑现率	对需要较长时间优化整改工作，按时完成工作数量与工作总量的比例	征纳互动平台	1	目标完成情况得分法	100%		待定
29			互动平台服务满意率	根据纳税人对征纳互动平台服务评价情况，按照量化评分法进行计算。	征纳互动平台	1	目标完成情况得分法	100%		待定
30	服务规范和能力	服务规范性	办税服务厅主动服务、一次性告知落实问题数量	根据暗访、投诉情况采集，一次暗访（投诉）一类问题计 1 户次	暗访结果	2	扣分法，1 户次扣 0.2 分		各市局在区局发现问题前，并通报征改的，不扣分	待定
31			纳税人投诉数量	根据 12366 热线，门户网站局长信箱等渠道数据进行采集	12366 热线，门户网站局长信箱等渠道	2	扣分法，1 户次扣 0.2 分		各市局在区局发现问题前，并通报征改的，不扣分	待定
32		服务能力	咨询答复准确率	根据第三方调查、考试考核情况采集	相关资料	1	目标完成情况得分法	100%		待定
33		征纳沟通	差评问题诉求采集率	各地有效采集纳税人差评诉求问题的户次/纳税人差评户次	好差评系统	1	目标完成情况得分法	100%		待定
34	纳税人评价	总局调查	总局调查纳税人满意度	根据总局纳税人满意度结果采集。未被总局调查的，使用全区纳税人服务质效综合	总局纳税人满意度结果	30	目标完成情况得分法	全国平均分		待定

		纳税人满意度		评价结果转换的数据。						
35		纳税人服务质效综合评价	纳税人服务质效综合评价	根据区局开展的纳税人服务质效综合评价情况采集	征纳互动平台	30	目标完成情况得分法	总局调查全国平均分换算数		待定
合计						100				