

项目采购需求

为维持智慧办税服务厅运行的需求，北海市海城区税务局拟继续购买智慧办税服务厅运维服务，要求合同的承接方完成以下需求：

一、项目名称：智慧办税服务厅运维服务

二、运维服务需求

（一）在运维服务服务期间，完成智慧办税服务厅（以下简称办税厅）运维服务工作，保障海城区税务局（以下简称税务局）纳税人缴费人能够顺畅的使用电子税务局、网上办税、智能填单等各类涉税系统的操作指引和技术服务，并且负责 12366 客服热线的正常运行，提供培训，现场导税、现场答疑、业务办理指引的服务，以实现办税厅各类智能系统的安全稳定运行，为办税厅提供专业化的运维服务。

（二）保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

三、运维人员需求

根据国家税务总局北海市税务局 2022 年纳税人满意度提升工作方案中提出的加强办税服务厅导税及自助办税辅导能力、提高咨询热线接通率以及实际问题解决能力等涉及智慧办税服务厅运维的主要举措要求，并结合海城区税务局办税服务厅的业务人员数量、自助终端设备数量、咨询热线话务量以及纳税人办税缴费及相关现场业务量等实际情况，需要派驻足够人员驻点北海市海城区税务局办税服务厅提供操作指导及技术服务，具体投入的运维团队人员不得少于 11 人。

四、服务预算：66.00 万元，磋商报价超过预算价的，视为竞标无效。

五、服务要求

（一）提供 5×7 小时（工作日，每天上午 8：00-12：00，15：00-18：00）驻场服务，以及 7×24 小时（星期一至星期日，每天 24 小时）的响应服务，及时响应税务局的服务要求，为纳税人能顺畅使用办税厅提供信息化支撑服务。

（二）驻场运维人员须严格遵守办税服务厅各项规章制度，并接受税务局相关督查部门的督查及考核安排。

1. 驻场人员必须规范着装，佩戴工牌上岗；
2. 驻场人员不准无故迟到、早退、脱岗和旷工；
3. 驻场人员不准冷落、刁难、训斥、歧视服务对象；
4. 驻场人员不准推诿拖延，将首问责任制度落到实处；
5. 驻场人员不准在办税服务厅的工作区域摆玩手机、聚众闲谈以及做其他与工作无关的事情；

6. 驻场人员不准串岗闲谈，不得利用身份危害国家安全、泄露国家秘密，不得侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法利益；

7. 驻场人员不准与纳税人发生激烈争执和肢体冲突；

8. 驻场人员不准对服务对象的评议、投诉、举报实施打击报复；

9. 驻场人员不准向服务对象索要接受服务对象的礼物；

10. 驻场人员不准利用职务之便，徇私枉法、截留税款，损害国家利益。

对违反上述规定的驻场人员，按照违反事实的严重程度，税务局有权利要求合同的承接方更换驻场人员，并对严重违规违纪人员进行相应的处分。

（1）如果驻场人员被各巡察组、暗访组点名批评的，合同的承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被点名批评超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。

（2）如果受到服务质效、服务态度方面的投诉，经核查属实且有过错的，合同承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被投诉并且核实存在过错超过 3 次，合同承接方必须更换驻场人员。

（三）驻场运维人员技能要求：驻场人员具有计算机及相关专业技能，且有税务、财务、计算机相关工作经验，如达不到税务局要求而造成的服务交付问题，责任由合同承接方承担。驻场人员确定后，不得随意更换驻场运维人员，如驻场运维人员的技术和服务水平不胜任驻场公众，税务局有权要求合同承受方更换人员。

（四）所有驻场人员需提供无犯罪记录证明，并且要与税务局签订保密协议，并遵守保密的规章制度。

（五）如上级部门有工作要求，导致服务需求有变的，可随时终止合同。如驻场运维人员遇到经济补偿和工伤风险情形，支付赔偿金由合同承受方承担。