

中小企业预留合同：是 否
合同类别：技术服务类

采购合同

(年度 2023)

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管理建设

合同编号：ZXHTZB2304XG01B096C

甲方(采购人名称)：国家税务总局来宾市税务局

乙方(供应商名称)：广西荣信科技有限公司

签订日期：2023年11月19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、条款和成交供应商的承诺，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、采购文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 响应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

本合同服务期限为1年，合同单价为698000.00元/年，合同总金额为人民币陆拾玖万捌仟元整（¥698000.00）。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。（服务年限3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。）

4. 合同签订地

广西壮族自治区来宾市

5. 合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。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）：_____

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：_____

乙方（盖章）：_____

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：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线管理建设 合同编号：ZXHTZB2304XG01B096C
2	甲方名称：国家税务总局来宾市税务局 甲方地址：来宾市人民路西309号 甲方联系人：赵艳 电话：13768673600 ①甲方开户银行名称： 中国银行股份有限公司来宾市迎宾路支行 账号： 626257488339 ②甲方开户银行名称： 中国农业银行股份有限公司来宾城北支行 账号： 20149001040006025
3	乙方名称：广西荣信科技有限公司 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 电话：0771-5675666 乙方开户银行名称：中国工商银行股份有限公司高新技术产业开发区支行 账号： 2102111009300125701
4	合同金额：人民币陆拾玖万捌仟元整(¥698000.00)
5	服务时间、履行期：1年，具体时间从2024年1月1日起至2024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。（服务年限3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。） 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。
6	服务地点：来宾市中南路271号。
7	验收方式及标准：按照采购需求、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：（一）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。 （二）付款单位：国家税务总局来宾市税务局 （三）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。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供。
10	<input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：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，乙方逾期退回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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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	逾期赔偿费约定：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逾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（如有），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，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向项目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”是指乙方按照采购、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采购文件和乙方的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硬软件、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采购文件、响应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原履约保证金，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》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 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。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，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。

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。

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（如有），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）

1.为更好实现合同目的，根据实际情况，甲乙双方经协商一致就合同不明确地方进行补充。

1.1 五、合同附件（四）采购需求中技术条款四项目情况考核标准（一）热线运行考核标准序号 11 指标“每月周测、月考测试合格人数”中的“合格”为分数 90 分，按满分 100 分制计算。

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）响应文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）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(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
来宾市纳税缴费服务热线管理建设	1	项	698000.00/年	<p>一、项目总体要求</p> <p>来宾市纳税缴费服务热线是通过人工语音、智能语音为纳税人缴费人提供咨询辅导，接收投诉举报、意见建议等服务热线。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：</p> <p>（一）供应商派驻 9 名具备纳税缴费服务热线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的满意度。</p> <p>（二）供应商具备高效的培训机制，常态化提供话务规范、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、办税指引服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税事项，逐步提高办问协同服务能力。</p>

二、服务内容及标准

(一) 科学高效管理热线团队。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，对热线团队实施高效管理，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、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) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；

(3) 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；

(4) 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。

(5) 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、操作视频录制等工作。

(6) 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。

(7) 负责月报撰写、诉求统计分析、热点难点问题收集整理。

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，明确团队组长、坐席人员、质检人员、培训人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。

			<p>(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。</p> <p>(3) 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、学习培训制度、请休假制度、薪酬管理办法、奖惩管理 办法、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(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。</p> <p>(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、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务及违约责任，不以任何方式从派驻人员的工资、薪金、福利、奖金等费用中扣减由供应商应承担的税费，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。</p> <p>(二) 服务团队要求</p> <p>1. 提供项目运行稳定前常驻项目负责人（不包含在派驻的 9 人中），常驻期限不少于半年。要求全日制本科或以上学历，具有两年或以上呼叫中心管理工作经验，主要负责本项目前期运营的统筹管理和与采购人的沟通对接、各项制度和管理办法的制定和完善。</p> <p>2. 提供专业的项目负责人。</p> <p>(1) 提供项目负责人 1 人，全日制本科或以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）。</p> <p>(2) 具有两年或以上呼叫中心管理工作经验。（响应文件中需要提供劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有两年或以上工作经验）</p> <p>(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，对热线业务质量、派驻人员安全进行全面负责，包</p>
--	--	--	--

			<p>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、月报的撰写、诉求的统计分析、热点问题的收集整理、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障热线服务项目的正常运行。</p> <p>3. 派驻专业的坐席团队</p> <p>供应商应派驻 9 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）。</p> <p>4. 坐席团队人员要求：</p> <p>35 周岁以下，大学专科以上学历；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经历以及呼叫中心一年以上工作经历者优先。普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力、心理调节能力、抗压能力良好、身体健康良好。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。</p> <p>5. 供应商应按 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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人员条件、无法胜任热线及相关工作的，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。</p> <p>（三）培训要求</p> <p>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和来宾市税务局服务热线作业标准，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</p>
--	--	--	---

			<p>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：</p> <p>1. 岗前培训。（1）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。培训时长每期不超过 2 个月，具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系操作、各类涉税费系统操作、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。</p> <p>（2）供应商须确保 2024 年 1 月 1 日前做好派驻人员岗前培训工作，确保全部派驻人员工作能力符合岗位技能要求，并能独立上线和确保工作质效，否则按违约处理。</p> <p>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%。</p> <p>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%。</p> <p>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。</p> <p>5. 按要求不定期开展电子税务局、数电票相关业务培训，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。</p> <p>三、服务费使用要求</p> <p>供应商应针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保本</p>
--	--	--	--

项目的服务保障到位。

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	98%及以上	每低1个百分点扣1分

			质检样本总量		
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	每月周测、月考测试合格人数	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	纳税缴费征期不少于9人，非纳税缴费征期不少于8人。	每少1人扣0.5分	
13	奖励惩罚	奖惩指标	1. 获得表扬、感		

						<p>谢。酌情加分，月度加分不超过 3 分。</p> <p>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，视情况扣分。</p>
<p>说明：热线运行指标量化考核基础分为 100 分，每低 1 分扣减月度合同金额的 1%，按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。</p> <p>（二）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%。</p> <p>（三）供应商应按照《劳动法》合法用工，采购人监督供应商于每月 15 日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。</p> <p>（四）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%。</p>						

(五) 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

现有服务热线处于正常运行中, 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 2024 年 1 月第一个工作日起实时承接, 确保热线平稳运行, 各类服务正常开展, 避免业务中断和服务下降。

六、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运行情况(包括热线运行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。

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。

七、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。

			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(二) 培训考核保证</p> <p>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。</p> <p>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，保证纳税人满意。</p> <p>(三) 员工待遇保证</p> <p>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：</p> <p>1. 按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金；</p> <p>2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；</p> <p>3. 为派驻人员配备税务制服，制服数量按照本需求规定执行；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>6. 按国家相关规定享受带薪年假。</p> <p>(四) 员工储备保证</p> <p>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</p>
--	--	--	---

			<p>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。</p> <p>人才储备计划包含以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>（五）保密保证</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
--	--	--	---

(二) 响应文件报价表部分（乙方提供）

2.2 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称：国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线管理建设

项目编号：ZXHTZB2304XG01B096C

包号：无分包

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	国家税务总局 来宾市税务局 来宾市纳税缴 费服务热线管 理建设	大写：陆拾玖万捌仟元/年，服务期 <u>3</u> 年 小写： <u>698000.00</u> 元/年，服务期 <u>3</u> 年	无
总报价金额（元）		大写：陆拾玖万捌仟元/年，服务期 <u>3</u> 年； 小写： <u>698000.00</u> 元/年，服务期 <u>3</u> 年；	
服务期限		服务年限为3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年	

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。

供应商名称(公章)：广西荣信科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：陈斌

日期：2023年10月24日

磋商应答文件

国家税务总局来宾市税务局：

我方经过确认，国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线管
理建设【项目编号：ZXHTZB2304XC01B096C】，我方愿以：

人民币（大写）：陆拾玖万捌仟元/年（¥ 698000.00元/年）
的总价作为最终确认报价。

合同履行期限（服务期限）：服务年限为3年，时间为2024年1月

至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年

采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款是否变动：_____

无变动。

我方同意用本文件替代响应文件中相应内容，并构成响应文件的组成
部分和评审的依据。如成交，则作为合同的组成部分。

供应商名称：广西荣信科技有限公司

供应商法定代表人或其委托代理人：陈斌

日期：2023年10月24日

大写：壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、元、整

(三) 响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

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管理建设

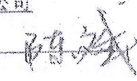
项目编号：ZXHTZB2304XG01B096C 包号：无分包

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章、项目采购需求：二、商务条款：报价要求	<p>采购预算和最高限价为70万元，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> <p>2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>5. 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，</p>	<p>我公司响应：</p> <p>采购预算和最高限价为70万元，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> <p>2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>5. 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</p>	响应/无偏离	无

		<p>并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p> <p>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。</p>	<p>项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p> <p>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。</p>		
2	<p>第六章、项目采购需求：二、商务条款：★服务时间、服务地点</p>	<p>合同履行期限(服务期限)：服务年限为3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。服务地点：来宾市中南路271号。</p>	<p>我公司响应： 合同履行期限(服务期限)：服务年限为3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。服务地点：来宾市中南路271号。</p>	响应/无偏离	无
3	<p>第六章、项目采购需求：二、商务条款：付款方式</p>	<p>(一) 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</p>	<p>我公司响应： (一) 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</p>	响应/无偏离	无

		<p>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。</p> <p>(二) 付款单位：国家税务总局来宾市税务局</p> <p>(三) 成交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。</p>	<p>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。</p> <p>(二) 付款单位：国家税务总局来宾市税务局</p> <p>(三) 我公司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。</p>		
4	<p>第六章、项目采购需求：二、商务条款：其他要求</p>	<p>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：对项目需求理解、实施方案、培训方案、服务团队管理方案、验收方案等。</p>	<p>我公司响应： 我公司根据项目要求，在响应文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、实施方案、培训方案、服务团队管理方案、验收方案等。</p>	响应/无偏离	无

供应商名称(公章)：广西黎信科技有限公司

法定代表人或授权代表(签字或盖章)： 

2023年 10 月 24 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

一、技术条款			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	来宾市纳税缴费服务热线管理建设	1项	<p>一、项目总体要求</p> <p>来宾市纳税缴费服务热线是通过人工语音、智能语音为纳税人缴费人提供咨询辅导，接收投诉举报、意见建议等服务热线。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：</p> <p>（一）供应商派驻 9 名具备纳税缴费服务热线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的满意度。</p> <p>（二）供应商具备高效的培训机制，常态化提供话务规范、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、办税指引服务，准确远程协助纳税人缴费人办理涉税事项，逐步提高办问协同服务能力。</p> <p>二、服务内容及标准</p> <p>（一）科学高效管理热线团队。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，对热线团队实施高效管理，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、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。</p> <p>1. 具体工作内容。</p>

		<p>(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；</p> <p>(2) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；</p> <p>(3) 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；</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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、管理及课件制作、操作视频录制等工作。</p> <p>(6) 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。</p> <p>2. 制定落实行之有效的工作制度。</p> <p>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。</p> <p>(1) 建立成熟完善的透明化岗责体系，明确坐席人员、质检人员、培训人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。</p> <p>(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。</p> <p>(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、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(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。</p> <p>(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，按国家及当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。</p> <p>(二) 服务团队要求</p>
--	--	--

		<p>1. 提供专业的项目负责人。</p> <p>(1) 提供项目负责人 1 人，全日制本科或以上学历（响应文件中提供毕业证书复印件）。</p> <p>(2) 具有两年或以上呼叫中心管理工作经历。（响应文件中需要提供劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有两年或以上工作经历）</p> <p>(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，切实保障热线服务项目的正常运行。</p> <p>2. 派驻专业的坐席团队</p> <p>供应商应派驻 9 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）。</p> <p>3. 坐席团队人员要求：</p> <p>35 周岁以下，大学专科以上学历；财会、税收等经济类专业或具备企业财会、税务工作经历以及呼叫中心一年以上工作经历者优先。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。</p> <p>4. 供应商应按 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。</p> <p>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。</p> <p>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人员条件、无法胜任热线及相关工作的，采购人有权将派驻人员退回供应商。对采购人退回的</p>
--	--	--

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。培训时长每期不超过 2 个月，具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系操作、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

供应商应针对本项目建立规范的财务管理核算制度，确保本项目的服务保障到位。

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/服务质检样本总量	98%及以上	每低1个百分点扣1分
			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	每月周测、月考测试合格人数	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	纳税缴费征期不少于9人，非纳税缴费征期不少于8人。	每少1人扣0.5分

			13	奖励惩罚	奖惩指标	<p>1. 获得表扬、感谢。酌情加分，月度加分不超过3分。</p> <p>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，视情况扣分。</p>
--	--	--	----	------	------	---

说明：热线运行指标量化考核基础分为100分，每低1分扣减月度合同金额的1%，按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。

（二）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%。

（三）供应商应按照《劳动法》合法用工，采购人监督供应商于每月15日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。

（四）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%。

(五) 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、热线运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。

八、项目衔接要求

现有服务热线处于正常运行中，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2024年1月第一个工作日起实时承接，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务下降。

九、其他要求

(二) 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运行情况（包括热线运行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。

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。

十、服务保障

(二) 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

		<p>服务方式。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（二）培训考核保证</p> <p>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。</p> <p>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，保证纳税人满意。</p> <p>（三）员工待遇保证</p> <p>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：</p> <p>1. 按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金；</p> <p>2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；</p> <p>3. 为派驻人员配备税务制服，制服数量按照本需求规定执行；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>6. 按国家相关规定享受带薪年假。</p> <p>（四）员工储备保证</p> <p>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。</p> <p>人才储备计划包含以下内容：</p>
--	--	---

		<p>1. 建立人才需求库，确定人才需求数量；</p> <p>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；</p> <p>3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。</p> <p>(五) 保密保证</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>二、商务条款</p>		
<p>报价要求</p>		<p>采购预算和最高限价为70万元，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>1. 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> <p>2. 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>5. 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。</p> <p>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。</p>
<p>★服务时间、服务地点</p>		<p>合同履行期限(服务期限)：服务年限为3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。</p> <p>服务地点：来宾市中南路271号。</p>

付款方式	<p>(一) 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。</p> <p>(二) 付款单位: 国家税务总局来宾市税务局</p> <p>(三) 成交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。</p>
其他要求	<p>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: 对项目需求理解、实施方案、培训方案、服务团队管理方案、验收方案等。</p>
<p>三、政策性要求</p>	
中小型企业条件	<p>1. 本采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)。</p> <p>2. 在服务采购项目中, 服务由中小企业承接, 即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的。</p>
监狱企业条件	<p>符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)规定的企业视同为小型、微型企业。</p>
残疾人福利性单位条件	<p>符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)规定的企业视同为小型、微型企业。</p>

(五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

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

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书 (供参考)

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称:
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定, 该项目的履约保证金, 期限于_____年____月____日已满, 请将履约保证金人民币 (大写) _____ (¥_____) 退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日



(七) 其他附件

成交通知书

广西荣信科技有限公司：

广西中信恒泰工程顾问有限公司受国家税务总局来宾市税务局委托，就国家税务总局来宾市税务局来宾市纳税缴费服务热线管理建设【项目编号：ZXHTZB2304XG01B096C】项目采用磋商方式进行采购，按规定程序进行磋商，经磋商小组评审及采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商。

成交供应商名称：广西荣信科技有限公司

成交供应商地址：南宁市鲁班路95号禾田信息港4号研发办公楼九层901号房

成交金额：人民币陆拾玖万捌仟元整/年（¥698000.00/年）

合同履行期限：服务年限3年，时间为2024年1月至2026年12月，合同每年一签，考核合格续签下一年。

请贵公司自此成交通知书发出之日起30日内与采购人签订合同，并按磋商文件要求和响应文件的承诺履行完合同。

特此通知。

采购人：国家税务总局来宾市税务局

联系人及电话：蓝工 0772-4263259 赵工 0772-4263097

采购代理机构：广西中信恒泰工程顾问有限公司

项目联系人及电话：韦廷富 0771-5776251



采购人：国家税务总局来宾市税务局

采购代理机构：广西中信恒泰工程顾问有限公司

2023年10月25日