

国家税务总局广东省税务局  
政府采购服务类信息化项目

# 合 同 书

采购编号：GPCGD25C500FG032F

合同编号：

项目编号： 粤信项[2024]49 号

项目名称： 广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目

甲 方： 国家税务总局广东省税务局

电 话： 020-37990476 传 真： \_\_\_\_\_

地 址： 广东省广州市天河区花城大道 767 号

乙 方： 广东睿盟计算机科技有限公司

电 话： 020-315705124 传 真： /

地 址： 广东省广州市黄埔区开源大道 188 号广州莱迪创新科技园自编四栋 601 房

根据 广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

#### ● 合同金额

合同金额为（大写）：贰佰玖拾壹万陆仟捌佰元（¥2,916,800.00元）人民币。

#### ● 服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. 纳税服务综合管理系统日常运维服务，包括应用功能维保、持续提供数据运维服务、适应性维护、预防性维护、环境维护、协助安全维护和用户支持等服务。

2. 数据运营支撑服务，包括完善电子税务局线上服务渠道数据分析、完善线下服务数据分析、完善税费服务进驻政务服务场所的数据汇集、完善跨平台自助办税的数据汇集、完善数据分析展示和预警、完善税费服务效能管理和实现税费服务数据共享等服务。

3. 纳税人线下行为数据分析服务，包括优化地理信息技术应用、纳税人进出厅行为数据分析、纳税人在厅行为数据分析、办税服务厅纳税人行为数据分析、重点人群进厅预警等服务和优化办税服务厅智能导办功能。

4. 自助办税系统运行维护，包括推进落实“高效办成一件事”服务模式、业务类功能优化和非业务类功能优化等服务。

5. “好差评”运维服务，包括好差评数据加工性能优化、好差评渠道对接和其他事项优化等服务。

详见项目需求书（附件 1）。

## ● 甲方乙方的权利和义务

### 1. 甲方的权利和义务

- (1) 甲方应提供与系统需求分析、设计、开发、测试、安装和培训有关的相关资料 and 文件，如网络拓扑图、机器配置清单、工作流程说明、应用范围等。
- (2) 甲方提供系统安装所需的服务器设备。
- (3) 甲方派出人员配合乙方完成本项目的业务需求分析、系统架构升级、源代码维护、阶段确认、培训、试运行和验收等工作。
- (4) 甲方应严格按双方确认的运行维护服务计划提供充分的工作配合与支持，确保项目计划顺利开展，如由于甲方配合问题导致的项目进度迟延，由甲方承担相应责任。
- (5) 甲方或其代表有权检验和/或测试软件产品，以确认是否符合合同规格要求，但不免除乙方对该产品的质量保证责任。
- (6) 甲方负责系统运行维护过程中的主要管理工作，并有权要求乙方提供相关项目的技术资料，包括接口等。
- (7) 甲方有权在服务过程中对乙方的运行维护工作进行督导。由甲方牵头与乙方就项目的运维服务和技术资料进行交流，若乙方向与本合同的无关的单位或个人提供技术资料需先经甲方书面确认同意。
- (8) 甲方在项目实施过程中，提供专职的项目负责人：负责本项目的总体管理；负责与乙方确认；负责协调和解决可能引起的与项目计划相关的分歧；作为乙方项目小组和参与本项目的甲方各相关部门间的沟通桥梁；能够按项目进程的要求保证时间的投入及做出及时的指导，协调并加快税局决策层对该项目有关的重大问题做出决策；负责组织甲方相关人员，参与项目各阶段工作；负责对乙方提交的项目交付件进行验收。
- (9) 业务需求管理

①甲方在项目需求阶段，提供专职的业务人员，依据用户需求书，负责提供详细的业务需求作为项目运行维护工作的基础，并在服务过程中提供指导和决策。

②甲方在项目需求阶段结束，提供专职的业务人员对“需求规格说明书”进行确认，项目需求规格说明书经双方项目经理确认后生效，作为运维服务的依据。可以根据实际情况分阶段确认，作为运维服务依据。

③在整个项目实施过程中，乙方发现任何与业务需求的不确定性有关的问题，将以书面形式提出并提交给甲方，甲方应在 5 个工作日内以书面答复形式反馈给乙方以保证项目的延续性，否则乙方不承担因此而造成的项目延误责任。

(10) 架构分析升级：在架构分析升级阶段，提供专职的人员对系统架构方案进行评审和确认，经过确认后的架构方案作为运维服务的依据。

(11) 用户测试和生产环境系统测试：甲方在系统版本更新上线前，提供专职的人员：负责用户测试，验证系统是否符合业务需求；负责生产环境系统测试，验证系统在生产环境是否满足用户要求，乙方根据甲方要求配合完成此项工作。

## 2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方应保证提供的系统符合甲方要求，并按照安装、调试、维护等规范提供相应的服务。

(2) 乙方应投入至少 13 人的运维团队实施运维服务，其中至少有 5 人常驻甲方指定地点提供服务，其余人员视甲方的安排驻场或远程提供支持，且须提供所承担运维任务的全部软硬件环境，包括运维工具等。

(3) 乙方应按期按质进行运维工作，如因乙方原因导致运维工作延迟或停顿的，由乙方承担责任，所承担责任见第八条。

(4) 乙方应向甲方公开本项目所有相关技术细节，提供必要的技术资料，并向甲方开发人员提供培训和技术支持，而且应保证使受训人员理解并掌握操作、管理和维护乙方按本合同提供的系统。

(5) 乙方所提供的一切资料应通过合法途径获得，若第三人对该资料主张权利或提出指控或起诉的，乙方应承担相应的责任，并应承担因此给甲方造成的一切损失和费用。甲方因

第三方主张权利造成的损失，无论发生在合同期内、期满或解除后，甲方仍有权向乙方追偿。

- (6) 乙方应及时召开例会，向甲方通报运维服务工作进度，并于每月 30 日前向甲方提交书面运维服务工作进度报告。
- (7) 乙方为甲方在甲方所在地提供必要的培训服务，包括：A. 系统开发期间，乙方为甲方培训系统维护人员，使甲方的技术人员能够自己维护和扩展系统的功能。甲方提供必要的实践环境和场地；B. 乙方将对甲方的系统用户进行培训，培训费用已包含在合同总价中，确保系统用户能够正确熟练地使用系统。培训内容为乙方开发的系统。
- (8) 项目管理：乙方应派全职项目经理负责本系统乙方运行维护工作的管理，与甲方本项目经理沟通和协作，共同管理本项目。
- (9) 需求分析：乙方根据用户需求书，依照本项目的具体目标加以细化、归纳、整理并产生项目系统需求说明书和功能规格说明书。乙方应依照甲方发布的需求管理流程实施需求分析。项目需求规格说明书经双方项目经理确认后生效，作为运维服务的依据。
- (10) 软件设计：乙方根据已确定的架构方案以及功能规格说明书，负责对系统具体功能模块的概要设计和详细设计。
- (11) 测试分为编码及单元测试、系统集成测试、系统性能测试以及用户测试和生产环境系统测试。乙方应依照甲方发布的测试管理流程，按甲方的要求和规章实施测试活动。
- (12) 编码及单元测试：乙方根据功能规格说明书以及软件设计，负责对具体功能模块的代码实现，并通过单元测试验证代码的正确性。
- (13) 系统集成测试：乙方对已经通过单元测试和模块测试的程序以系统为单位进行集成测试，以检查系统是否满足功能方面的要求。
- (14) 系统性能测试：系统性能测试采取以乙方为主，由双方共同参与实施，进行系统整体性能的测试、评估。测试应当包括主机、中间件、数据库、存储设备、网络等部分，并且协助各个部分的工程技术人员进行性能调优。
- (15) 用户测试和生产环境系统测试：乙方配合甲方完成用户测试和生产环境上的系统测试，以确保系统能顺利在生产环境上线。

(16) 用户培训：系统更新上线之前，系统使用的培训由乙方和甲方共同开展。培训由甲方提供场地和培训设备并负责组织实施。

(17) 系统上线试点：乙方负责系统在生产环境中的上线准备工作，包括系统的安装和测试，技术支持等服务，以及试点单位的系统试运行的维护支持工作。

(18) 如甲方提供场地给乙方进行运维、试点、上线等工作，乙方在甲方场地的人身安全由乙方负责。

(19) 乙方应与其运维人员建立合法有效劳动关系，并及时支付劳动报酬、缴纳社保公积金等，如因乙方与其运维人员之间的一切纠纷争议由乙方自行处理独立承担，与甲方无关。

#### ● 服务期间（项目完成期限）

自签订合同之日起至满 15 个月，本合同约定的服务期限为固定期限。

#### ● 付款方式

1. 由甲方分 三次 进行合同付款：

(1) 第一次付款：在签订合同后 30 个工作日内，且收到发票 10 个工作日内，支付合同总价的 30%；

(2) 第二次付款：乙方无违反合同约定，项目服务期满八个月，且收到发票 10 个工作日内，支付合同总价的 40%；

(3) 第三次付款：服务期结束且评估通过后 30 个工作日内，且收到发票 10 个工作日内，支付合同余额。

2. 每笔款项支付时，乙方同时向甲方提供与应付款项等额的合法有效的发票；若乙方迟延交付发票的，甲方相应顺延付款时间。

3. 本合同的付款时间不含政府财政支付部门审查和付款的时间，如因财政审批相关原因导致甲方超出约定的时间付款的，不视为甲方违约。

#### ● 知识产权归属

1. 乙方应保证，甲方在中华人民共和国使用该软件产品（或货物、或系统）或其中任何一部分时，如受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的指控或起诉，由乙方承担一切责任。甲方因第三方主张权利造成的损失，无论发生在合同期内、合同期满或终止后，甲方均有权向乙方追偿。

2. 乙方在执行合同中向甲方提供运维服务所产生的所有技术资料、文档和软件系统（包括源代码和可运行系统）的所有权和软件著作权归甲方所有。

3. 乙方为执行本合同而提供的第三方技术资料、软件、工具及乙方已有知识产权产品的使用权归甲方所有。

4. 乙方在执行本合同的内容或者主要是利用甲方的物质技术条件所完成的全部成果，甲方享有知识产权，乙方不得未经甲方明确授权的前提下利用这些成果进行生产、经营，亦不得自行向第三方转让。

## ● 保密

1. 甲乙双方的保密协议（附件 2）将于合同签署时生效，有效期为合同签订之日起至本合同终止后满五年。

2. 乙方驻场人员须遵循甲方的各项规章制度，工作时间不得从事任何与工作无关的事情。未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方为本合同提供的条文、规格、计划、样品或资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

3. 甲方不得将由乙方向甲方提供的产品技术方案、技术指标、计算机软件、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、操作手册、技术文档等技术资料，以及甲方所知悉的乙方经营策略、客户名单、采购资料、定价政策、财务资料、进货渠道等商业信息提供给与本合同无关的任何单位或个人。

4. 除了合同本身之外，上款所列举的任何物件均是甲方的财产。如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给甲方。

5. 技术支持过程中（含系统开发过程）至乙方正式向甲方交付文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担相应法律责任。

6. 项目中所涉及的双方的内部资料、数据、业务流程、工作规范和开发过程中产生的文档记录以及其它商业信息，甲、乙双方均有责任承担保密义务。未经对方许可，任何一方不得以任何形式向其他方泄露。

7. 乙方保证乙方及其工作人员对在服务过程中所了解、知悉的甲方或相关单位的政府信息不得对外泄露，否则，乙方应按合同总价款的 30%向甲方支付违约金，给甲方造成损失的还应承担赔偿责任，涉嫌违法或犯罪的，甲方将移送有权机关进行处理。

## ● 违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收并要求乙方进行整改直至符合要求，完成期限不予顺延，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，双方按已提供服务的期限及内容结算服务费后，乙方向甲方支付本合同总额 20%的违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担，包括但不限于甲方委托第三方处理产生的费用。

3. 甲方无正当理由逾期付款，每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，违约金总额不超过应付未付款的 5%。

4. 若乙方因上述违约行为须向甲方支付的违约金、赔偿金等费用，甲方有权直接在未付的合同款项中予以扣除。

5. 本合同履行过程中一方违约的，违约方应赔偿守约方的损失，包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。

6. 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，乙方必须承担相应法律责任。



7. 乙方在合同履行期间不得“围猎”甲方相关税务人员，若乙方存在“围猎”甲方税务人员的行为（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金，邀请娱乐旅游消费，提供便利条件等非正常交往手段，“围猎”税务人员及其亲属），乙方必须承担相应法律责任。

8. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

#### ● 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，任一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼，按相关法律法规处理。

#### ● 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

#### ● 税费

与本合同相关的税费，依中国的税法规定由相应的承担方承担，本合同总价为含税价。

#### ● 其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

#### ● 合同生效：

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

附件：1. 项目需求书

2. 保密协议书

3. 廉政协议书

4. 税务信息化服务商廉洁承诺书

5. 采购评审结果通知

6. 乙方项目组核心成员列表

7. 报价明细表

(以下无正文)

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

开户名称：广东睿盟计算机科技有限公司

银行帐号：44050158050600000015

开 户 行：中国建设银行股份有限公司广州沙河支行

签订日期：        年    月    日

## 附件 1：项目需求书

### 项目需求书

#### 一、项目背景

##### （一）项目概述

本项目为延续性项目，上一期项目为《广东税务 2022 年纳税服务综合管理系统智能化运营支撑升级项目》（粤信项[2022]49 号），根据合同条款，系统运维到期日即合同到期日为 2024 年 9 月 20 日。拟通过本项目继续对纳税服务综合管理系统开展运维和完善工作。

纳税服务综合管理系统，一是全省税费服务场所配套服务和管理功能的支撑系统，提供线下服务场所现场管理、服务效能管理、远程协同服务等功能，并面向纳税人提供预约办税、服务评价、咨询辅导等应用。二是作为金四征纳互动服务的补充，实现本省其他线上渠道的互动服务，提升新电子税局等非接触式渠道的服务质效。三是提供自助办税缴费服务应用功能，覆盖全省自助办税终端、“粤智助”政府服务自助机、“银税互联”银行自助终端等设备，提供规范统一的自助办税缴费服务。

该系统的运维服务除需保障系统正常运行外，还涉及 21 个地市的办税服务厅应用，以及地市集约中心的远程可视化办税应用，需支撑 21 个地市税务工作人员的远程咨询和技术保障。此外对税费服务数据的汇集完善、数据的全局共享也是当下迫切需求。在全省办税服务厅建设的过程中，需积极探索搜集纳税人线下行为数据，为纳税服务多元化发展提供更有力的数据支撑。同时，本期项目，将自助办税应用整合到纳税服务综合管理系统，推进建设“网上办税为主，自助办税为辅，窗口办税兜底”的多元化服务架构。

##### （二）项目目标

按照深化税收征管改革工作要求，升级纳税服务综合管理系统，在税费服务的运行监控、资源配置、任务调度、需求定位、风险防范等方面发挥数据效能，支撑税费服务集约处理有效运转。为需要多部门协同处理的税费服务事项提供保障，实现“服务过程可视可管、服务质量可控可评”的数字化服务管理。

通过对纳税服务综合管理系统的应用功能维保、数据运维服务、适应性维护、预防性维护、环境维护、协助安全维护、用户支持等运维服务，保障全省纳税服务管理人员、纳税服务人员、全省纳税人、缴费人的正常使用。按照“线上线下一体化”管理的思路，完善线上服务和线下服务的数据采集、汇聚和加工，实现服务数据同纬度查询和统计。同时，紧密结合征管改革，不断简化、优化自助办税应用的业务办税流程，减少纳税人办税学习成本，以达到业务办理时间平均缩短 30-40%的目标。通过持续赋能政务、银行设备，不断提升自助办税应用在粤智助、银行等终端上的适配性，让覆盖广度、联动深度再上台阶，推动‘非接触式’税费服务向基层延伸。

## **二、服务内容与要求**

### **（一）服务内容**

#### **1. 日常运维服务**

##### **（1）应用功能维保**

维护内容主要为对系统已有功能提供维保服务，分析解决系统运行中出现的各类问题及缺陷，协助用户解决使用系统过程中遇到的问题，优化各级税务部门在使用系统过程中提出的需求及建议。包括办税服务厅应用、统计分析应用、监控指挥中心应用、好差评应用以及各关联系统的对接应用等。包括优化精简系统功能模块，优化系统相关提示，优化分析统计页面的指标及展示等。

##### **（2）持续提供数据运维服务**

配合税务部门，根据相关要求，配合开展数据库维护服务。包含数据库异常维护、数据库备份、数据迁移、数据安全等服务。

对办税服务过程数据进行维护，包括图文聊天记录、音视频文件等。定时备份、清理聊天记录和音视频文件，在各级税务部门需要时配合调出指定的过程监控数据。

常态化协助各级税务部门在使用过程中需要查询系统未提供的查询报表数据、验证新的数据统计口径的需求，按要求手工从系统、数据库查询、提取相关数据查询、统计、分析等服务。包括运营中心数据、资源管控数据、服务好差评数据、多渠道纳税服务数据等。

##### **（3）适应性维护**

根据业务需求和环境变化，对信息系统进行调整和改进，以保持系统与业务目标的一致性和协调性。包括性能优化、界面更新和优化、业务流程优化等。

按照国家税务总局的要求和规范，对办税服务厅里各类终端设备进行操作系统升级改造，改造内容主要包括软件客户端兼容改造、信息展示设备兼容改造、浏览器兼容性改造、适老化和“两特”服务改造。

按照国家税务总局、广东省政务服务数据管理局等部门的新要求、新规范调整系统功能、数据交换标准，保证系统与总局好差评系统、省政务服务好差评系统的正确对接。例如根据《广东省好差评系统接口对接更新》、《全国税务系统“好差评”管理系统建设方案》、《广东省办件过程数据规范对接更新》要求及相关标准更新内容，进行对接及优化等。

#### **（4）预防性维护**

系统维护工作不应被动地等待用户提出要求后才进行，应进行主动的预防性维护，即针对某些功能模块，目前尚能正常运行，但可能将要发生变化或调整的系统功能进行维护，目的是通过预防性维护为未来的修改与调整奠定更好的基础。

#### **（5）环境维护**

解决用户环境的软件兼容性问题、软硬件运行环境问题，监控系统运行情况，及时解决或协助解决系统出现的故障，保证系统正常运行。

用户环境的软件兼容性维护，包括各级税务部门用户或纳税人在使用系统的过程中遇到的浏览器兼容问题、操作系统兼容问题、控件加载问题、分辨率问题等。

软硬件运行环境问题维护，包括各类排队叫号设备、客户端在运行使用过程中的硬件升级切换、部署架构调整、参数配置变更、网络环境变更引起的软硬件运行问题。

#### **（6）协助安全维护**

协助处理系统数据迁移、灾备演练、护网攻防演练、应用安全检测、互联网安全应用检测，以及进行各种安全防护措施安装、升级等工作，保障系统环境的正常运行。

#### **（7）用户支持**

协助用户提供有必要的用户培训，运维人员驻场提供远程咨询、技术支持和故障处理服务。

### **2. 数据运营支撑服务**

#### **（1）完善电子税务局线上服务渠道数据分析**

电子税务局作为纳税人缴费人主要的线上服务渠道，是纳税服务不可或缺的一部分，承载着业务受理人员的审核、审批等任务处理数据。依托大数据平台，探索对电子税务局的线上服务数据进行筛选、加工，分析服务人员的工作负荷和服务质效，并将分析结果维护至纳税服务综合管理系统，实现服务数据的统一查询统计，便于相关部门开展人员效能管理。

## **（2）完善线下服务数据分析**

纳税服务综合管理系统已经采集了线下实体办税服务厅和集约中心接待纳税人缴费人所产生的服务数据，如服务人次，服务时长、服务评价等，服务数据基本反映了纳税人缴费人办税需求量情况，却无法准确反映业务开展情况。本项目需要依托大数据平台已经采集的“金三”、社保等核心业务系统数据，通过数据清洗、加工，分析每次服务过程所具体受理的业务类型、业务量等业务信息，并将分析结果维护到纳税服务综合管理系统，以报表的形式展现各类型业务的受理量、办理时间等信息。

## **（3）完善税费服务进驻政务服务场所的数据汇集**

为加强数据利用，需要对接、采集和汇集政务服务场所中税费服务的服务数据，包括纳税人缴费人的办税需求情况、基层分局的业务开展情况和税费服务的效能情况等等。实现进驻政务服务场所与税务局自有办税服务厅同等管理的目标。

### **1) 采集/对接政务服务场所服务数据**

推动政务服务场所的服务数据采集同步到综合管理系统，数据范围包括预约数据、排队叫号数据、好差评数据等。由于各地市、区和行政服务中心所在的政务服务场所所用管理系统不统一，在采集对接方式上按以下步骤实施，最后通过数据清洗、去重等技术手段采集最终的有效数据。

a. 通过进驻行政服务中心的税务人员账号，在税务大数据平台对接“金三”等业务系统获取业务量信息。

b. 由省一级纳服部门与省政数局协调，把行政服务中心涉及税务窗口的办件数据及好差评数据同步给税务的大数据平台，系统通过大数据平台获取业务受理、评价等信息。

c. 由纳税服务综合管理系统制订一套规范的数据采集接口，有条件的地市、区纳服部门与对应层级的政数局协调，把各行政服务中心排队系统中税务窗口相关的服务数据按规范上传。

本期项目以全省各地市进驻 5 个窗口以上的政务服务场所为目标，在各地市政数局能积极配合的条件下进行数据采集，并提供统一的预约服务接口，供有需要的地市政务系统对接办税服务场所的预约服务。在此基础上，视情况响应各地市政数局提出的整合需求。

## **2) 服务数据标准化处理**

采集后的政务服务场所的服务数据需要清洗出纳税服务相关的数据，并按纳税服务综合管理系统的数据标准进行处理，包括统一的业务类型转换、人员编码转换、服务器时间差转换等。

## **(4) 完善跨平台自助办税的数据汇集**

将跨平台自助办税系统整合进纳税服务综合管理系统，需要完成数据的汇集整合，从数据指标、数据维度和统计口径上保持对齐，使不同服务渠道的税费服务可以进行横向对比，分析比较各服务渠道的效能。

### **1) 增加数据埋点**

跨平台自助办税最初是以纳税人自助办的场景来设计，但随着服务集约受理的转变，增加了远程咨询服务、同屏辅导服务、远程审核等服务功能，需要增加数据埋点，对接通率、服务时长、评价等进行数据采集。

### **2) 数据同步与加工**

同步抽取跨平台自助办税系统的数据到综合管理系统，按照综合管理系统的数据标准进行数据清理和口径运算，使跨平台的渠道服务数据与办税服务厅窗口的服务数据同质化。

### **3) 实现税费服务渠道横向对比**

将各种形态的办税服务厅，包括办税服务厅、便民办税服务点进行横向对比，包括人流量情况、业务开展情况和服务效能情况等，尤其是对比人工服务窗口和自助服务柜台等服务渠道的对比，利用业务量、办理成功率、服务效率等指标，分析对比服务渠道优势和劣势，对办税服务厅选址、服务设施投放提供决策依据。

## **(5) 完善数据分析展示和预警**

将汇集的税费服务数据按照“线上线下一体化”的思想，综合分析线上服务渠道和线下办税服务厅（含进驻政务服务场所）的服务资源、服务能力、税费服务需求情况、业务开展情况等维度的数据，整体设计成各种形式的数据看板，既可以查看税费服务的宏观整体情况，

又能按场景、过程和渠道查看不同维度的情况。增加新的场景统计分析页面，如集约受理服务情况、集约受理渠道对比、集约受理业务分布、线下服务渠道对比、线下业务分布、运营服务资源分析、运营服务效能分析等，并用图形化的形式展示，同时支持在大屏监控上显示，为基层纳税服务管理、资源调度提供决策支持。优化系统的服务预警功能，增加必要的预警指标，以为纳服工作者提供数据监控和管理的手段。

#### **（6）完善税费服务效能管理**

按照“线上线下一体化”管理的思路，将各线上服务渠道和线下办税服务厅的服务数据和业务数据按服务质量、服务效率和服务评价等指标量化后，以一定的权重计入服务绩效中，形成税费服务效能数据。服务效能不仅体现服务人员的效能，也体现服务渠道的效能，是税费服务“可管可控”的有效手段，是实现服务过程闭环管理的有力环节。

优化定义服务效能指标，如服务时长、等候时长、接通率、不满意率等，服务效能指标乘以权重的总得分，作为按单位或按人员进行效能评估的参考依据。

#### **（7）实现税费服务数据共享**

系统增加相应的取数接口和指标说明，使有权限的用户可以通过接口，获取数据看板能查看的所有数据，以方便基层税务部门合理利用系统数据。

同时，按照广东省税务局大数据应用规划要求，纳税服务综合管理系统应逐步实现与省税务局大数据平台的有序对接。需要将系统汇集形成的数据表，同步到大数据平台，并提供相应的数据加工逻辑，形成口径统一的业务数据。

### **3. 纳税人线下行为数据分析服务**

部分办税服务厅已经实现智能化改造，利用大厅新增或改造的智能化设备，在有条件的大厅中实现纳税人进出大厅以及在厅期间的行为数据采集，包括纳税人进出大厅数量、时间；进入大厅纳税人的预约情况、纳税人信息和历史办税情况等；采集纳税人在大厅各功能区域活动情况，纳税人使用各种服务设施的情况。

#### **（1）优化地理信息技术应用**

根据总局“税即视”系统的开发程度和功能情况，探索利用“税即视”的地理信息服务，改造原有推荐就近办税服务厅功能及在线取号功能，优化自助设备、便民点等渠道的“就近办”服务推荐，为纳税人的线下行为数据分析做好数据埋点。



## **（2）纳税人进出厅行为数据分析**

通过办税服务厅智能设备，如门禁、摄像头、出票机、迎宾屏等，识别纳税人进出厅行为，对能准确识别人脸信息的纳税人，能推送纳税人信息、近三个月的来厅记录、办理业务记录等相关信息至导税员或前台窗口，以提供更精准的服务。

## **（3）纳税人在厅行为数据分析**

使用办税服务厅摄像头，识别纳税人在各功能区域的逗留时长。增加系统数据埋点，采集纳税人在服务窗口、自助办税终端、自助电脑等功能区域使用服务设施的行为数据，包括使用时长、是否有求助导税服务、服务业务类型、是否办结等。

## **（4）办税服务厅纳税人行为数据分析**

通过对纳税人进出厅行为的数据采集，形成纳税人在厅逗留时长。通过分析纳税人的在厅逗留时长，结合当前办税服务厅的窗口开通数、人员在线数等指标，能形成办税服务厅的拥挤度时间轴。同时，通过对纳税人在厅行为数据的采集，形成纳税人对服务设施、服务资源的占用统计分析，为优化服务设施、服务资源配置提供数据支撑。

## **（5）重点人群进厅预警**

通过白名单管理，对重点人群包括 A 级纳税人、特殊人群等进厅进行监控预警。

## **（6）优化办税服务厅智能导办功能**

优化办税服务厅的智能导办功能，通过办税服务厅的智能导航、办税流程指南为纳税人提供便利化服务，通过数据分析，预测不同时间段、不同窗口的业务量，为办税服务厅合理调配人力资源、优化窗口设置提供科学依据，有效避免了资源闲置或过度拥挤的现象。

# **4. 自助办税系统运行维护**

根据业务需求进行系统功能优化调整，根据运行需要进行技术架构优化、系统性能调优及代码重构等工作。包括：配合银税接入工作及政税接入工作、完善并持续优化实现政策或业务调整需求等。

## **（1）推进落实“高效办成一件事”服务模式**

依据国务院发布的《关于深入优化政务服务，增强行政效能，以“高效办成一件事”为目标的指导意见》，自助办税系统现已将众多关联性紧密、办理频次高、办理时段相对集中

的业务事项整合为单一集成事项，构建具有定制化、套餐化、模块化特征的办税服务，致力于向纳税人提供更为精准、个性化的高质量办税服务。

## **（2）业务类功能优化**

按照新旧电局接口切换工作安排完成业务功能改造，保证业务运行平稳过渡。同时，立足于新电局互相补充的定位，差异化进行系统功能优化调整，侧重开发完善高频快办、需要实物反馈的业务，完善与硬件适配器的对接，并持续优化实现政策调整需求和其他维护改造工作。

### **1）城乡居民社保费业务相关功能优化**

按照国家税务总局的要求，业务管理模块社保业务功能由基于调用广东社保核心系统服务改为基于调用金三系统社保非标准版服务；此次更改调用服务系统，涉及自助办税系统原城乡居民社保类业务功能，须城乡居民社保类业务功能（城乡居民社保费清缴、三方协议管理等业务）重新进行需求调研、前后端开发、测试用例编写、联调测试等工作。

### **2）灵活就业人员社保费业务相关功能优化**

根据金三社保费征管信息系统（标准版）的业务逻辑及各地市的社保费政策要求，深入优化已上线的灵活就业人员业务功能（灵活就业人员清缴、完税证明打印等业务），做到跨平台自助办税系统的业务功能实时同步金三社保费征管信息系统（标准版）业务需求变更、新增及各地市政策调整，为纳税人提供更加简化、高效的自助办税服务。

### **3）税费清缴业务相关操作体验优化**

按照深化税收征管改革工作及进一步推进“非接触式”办税费，融合贯通线上线下办税服务的要求，为自助办税系统的税费清缴类业务（清缴税费、车辆购置税申报缴税等业务）的流程及业务界面重新调整优化。优化后的业务操作界面将更加简洁明了，方便纳税人快速找到所需功能并完成申报缴税操作，让纳税人办理业务更加高效、便捷，减少纳税人的等待时间和操作复杂度。

## **（3）非业务类功能优化**

### **1）业务适老化优化**

多年来，社保缴费是很多中老年人群体的高频办理业务，通过调整优化后业务功能让办理界面不仅“看得到”还“听得见”，助力中老年人、弱视群体及不能熟练使用普通话的用户群体跨越“数字鸿沟”，提升自主办税的服务体验。

## 2) 外国人永久居留证件优化

根据当前税收政策，外国人居留证也被作为有效身份证明，可以使用自助办税系统办理相关税务事项。因此，需要针对外国人的实际情况进行全面调研和分析，增加适配外国人的自系统语言及调整优化系统登录流程和业务功能流程，以确保可以在自助办税系统使用外国人永久居留证办理税费业务。

## 3) 政策性调整优化

顺应税费政策变化开展业务功能更新和调整，完善自助办税终端业务管理模块各类业务功能的升级改造，优化办理流程，确保各项政策精准落地落实，更好地服务纳税人缴费人。

## 5. “好差评”运维服务

税务“好差评”系统，在省级汇集了各渠道的服务评价数据，并已同步到大数据平台，利用大数据平台将“好差评”数据同步到总局及政务系统。

### (1) 好差评数据加工性能优化

现好差评系统的数据加工频率为每小时一次，经常加工超过一个小时导致数据同步不够实时，通过数据加工性能调优，确保系统的加工频次。

### (2) 好差评渠道对接

随着新电局、征纳互动等新渠道的推广使用，好差评未来需要对接更多的渠道，将各渠道的好差评数据汇集加工。

### (3) 其他事项优化。

按照政务“好差评”系统的更新要求，需要对省、市、区三级的评价事项重新梳理和对应，解决现有数据推送失败问题。

## ● 服务对象与范围

全省纳税服务管理人员、纳税服务人员、全省纳税人、缴费人及其他服务对象。

## 附件 2：保密协议书

### 保密协议书

为加强信息技术资料 and 数据的保密管理，双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（下称项目）等工作中的保密事宜达成如下协议：

#### 一、保密信息

（一）在项目中所涉及的项目设计、图片、开发工具、流程图、工程设计图、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容。

（二）甲方在合同项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；

（三）甲方应用软件在方案调研、开发阶段中涉及的业务及技术文档，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等；

（四）甲方为完成本合同提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息的。

#### 二、保密范围

（一）甲方已有的技术秘密；

（二）乙方持有的科研成果和技术秘密，经双方协商，乙方同意被甲方使用的；

#### 三、保密条款

（一）乙方及其工作人员应严格保守甲方的有关保密信息，不得以其他任何手段谋取私利，损害甲方的利益。

（二）未经甲方书面许可，乙方及其工作人员不得以任何名义向有关单位或个人泄漏甲方保密信息。

（三）未经甲方书面许可，乙方及其工作人员不得对有关保密信息进行修改、补充、复制。

（四）未经甲方书面许可，不得将保密信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所。

#### 四、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

#### 五、保密期限

（一）本协议的保密期限为本协议签订之日起至本协议终止之日后满 5 年。

（二）在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

（三）本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

#### 六、关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

#### 七、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用保密信息的，甲方有权单方解除项目合同，乙方应在收到甲方解除合同通知之日起 10 日内按合同总价的 30%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，甲方有权进一步追究乙方一切相关法律责任。

### 附件 3：廉政协议书

#### 廉政协议书

为增强甲乙双方廉政意识，完善自我约束、自我监督机制，营造守法诚信、廉洁高效的工作环境，使甲乙双方的业务往来充分体现公开、公平、透明、恪守诚信的精神，预防各种谋取不正当利益的违法违纪行为发生，维护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉洁自律规定，特订立本廉政协议书。

#### 第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守国家法律法规和廉政建设的相关规定。
- （二）严格执行合同，自觉履行合同约定的相关义务。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损坏国家和集体利益。
- （四）双方应对各自工作人员开展廉政教育，增强相关人员廉洁自律的意识。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本协议书条款的行为，有举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

#### 第二条 甲方义务

- （一）甲方及其工作人员、亲属不得索要或接受乙方的礼金、有价证券、贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动，配偶子女的工作安排以及出国出境旅游等提供方便。

（四）甲方及其工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方业务有关的经济活动。

（五）甲方工作人员及其配偶、子女及其他特定关系人不得以个人借用（包含甲方借给乙方或乙方借给甲方）等名义与乙方或乙方工作人员发生现金、房屋、交通工具和贵重物品往来。

（六）不违反《中共中央纪委关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规定》的内容。

### 第三条 乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员、亲属行贿或馈赠礼金，有价证券，贵重礼品；不得以任何理由为甲方及其工作人员支付应由甲方或个人支付的任何费用。

（二）乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动；不得为甲方及其工作人员购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

（三）乙方不得为甲方及其工作人员装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境旅游等提供方便。

（四）乙方不得以谋取非正当利益为目的，擅自与甲方工作人员就业务问题进行私下商谈或者达成利益默契。

● 乙方或乙方工作人员不得以借用（包含甲方借给乙方或乙方借给甲方）等名义与甲方工作人员及其配偶、子女及其他特定关系人发生现金、房屋、交通工具和贵重物品的往来。

（六）发现甲方工作人员有违反本廉政协议书规定的，应向甲方单位举报。甲方举报投诉联系部门：省税务局纪检组。

### 第四条 违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本协议书第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究责任；给乙方造成经济损失的，应予以赔偿。

● 乙方及其工作人员违反本协议第一、三条，经认定事实清楚、证据确凿的，根据具体情节和造成的后果，甲方有权对乙方采取以下一种或多种处理办法：

1. 甲方向乙方提出书面警告；
2. 在一定范围（甲方及其关联单位）内通报乙方违约行为；
3. 将乙方列入不良行为记录名单，情节严重的，甲方建议主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的市场的处罚；
4. 扣除乙方合同履约保证金；
5. 甲方有权终止涉及违约的业务合同，拒绝支付涉及违约的业务合同余款；
6. 如给甲方造成经济损失的，则全部由乙方赔偿。

（三）本协议中有关处理条款的约定不影响业务合同中有关违约责任追究权利的行使。

（四）如乙方或其工作人员涉及犯罪的，甲方有权报送司法机关追究其刑事责任。

第五条 本协议书作为合同的组成部分，与合同具有同等的法律效力，经双方签署后立即生效。本协议书的签订并不免除双方的其他合同责任与义务。



#### 附件 4：税务信息化服务商廉洁承诺书

##### 税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

**一、合法合规经营。**严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

**二、杜绝商业贿赂。**加强内部管理，我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

**三、规范经营活动。**严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

**四、公开透明合作。**我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

**五、严格内部管理。**加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

**六、积极参与监督。**在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

# 广东省政府采购中心

粤政采函〔2025〕5C032F-2 号

## 中标通知书

广东睿盟计算机科技有限公司：

国家税务总局广东省税务局以公开招标方式组织采购的“广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目”（采购文件编号：GPCGD25C500FG032F）的评审工作已圆满结束，现确定你单位在本项目中标：

中标内容：广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目

中标金额：贰佰玖拾壹万陆仟捌佰元整 2,916,800.00 元  
请你单位务必于本通知发出之日起 30 日内带齐有关文件到国家税务总局广东省税务局签订合同。



附件 6：乙方项目组核心成员列表

| 序号 | 职责分工        | 姓名  | 联系电话        | 备注     |
|----|-------------|-----|-------------|--------|
| 1  | 项目经理        | 梁棣昭 | 13544541545 | 项目总负责人 |
| 2  | 数据分析师负责人    | 吴加彬 | 13560478443 | 共 1 人  |
| 3  | 开发人员负责人     | 柯杰  | 15917283646 | 共 2 人  |
| 4  | 数据库工程师负责人   | 刘建华 | 15800008007 | 共 3 人  |
| 5  | 运维工程师负责人    | 余明敏 | 19865486482 | 共 2 人  |
| 6  | 技术支持服务人员负责人 | 谭曙晟 | 13710629059 | 共 4 人  |

附件 7：报价明细表

| 序号 | 品目号   | 服务名称                        | 服务范围                          | 服务要求   | 服务期限            | 服务标准     | 单价            | 数量  | 总价            |
|----|-------|-----------------------------|-------------------------------|--|-----------------|----------|---------------|-----|---------------|
| 1  | 采购包 1 | 广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目 | 对纳税服务综合管理系统进运行维护性能优化，并对相关业务系统 | 广东税务 2024 年纳税服务综合管理系统运行维护项目，一是要通过对纳税服务综合管理系统的应用功能维保、数据运维服务、适应性维护、预防性维护、环境维护、协助安全维护、用户支持等运维服务，保障全省纳税服务管理人员、纳税服务人员、全省纳税人、缴费人的正常使用；二是要按照“线上线下一体化”管理的思路，完善线上服务和线下服务的数据采集、汇聚和加工，实现服务数据同纬度的统计分析、展示预警、效能评估和查询共享；三是要结合办税服务厅职能转型升级工作，持续优化办税服务厅智能导办功能；四是要紧密结合征管改革，不断简化、优化自助办税应用的业务办税流程，减少纳税人办税学习成本，通过持续赋能政务、银行设备，提升自助办税应用在粤智助、银行等终端上的适配性，让 | 合同签订之日起，共 15 个月 | 符合招标文件要求 | ¥2,916,800.00 | 1 项 | ¥2,916,800.00 |

|  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | 覆盖广度、联动深度再上台阶，<br>推动‘非接触式’税费服务向基层延伸，优化“高效办成一件事”服务模式；五是要对“好差评”系统进行运行维护、数据加工、性能优化和渠道对接。 |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|