

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：GPCGD25C500FG201F
合同编号：
项目编号： 粤信项[2025]10号
项目名称： 广东税务 2025 年应用运维二线技术支持服务项目包一（核心征管等系统应用运维技术支持服务项目）

甲方：国家税务总局广东省税务局

电 话：/ 传 真：/

地 址：广州市天河区花城大道 767 号

乙方：中国软件与技术服务股份有限公司

电 话：010-51527702 传 真：/

地 址：北京市昌平区昌盛路 18 号

根据 广东税务 2025 年应用运维二线技术支持服务项目包一(核心征管等系统应用运维技术支持服务项目) 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》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。

一、 合同金额

合同金额为（大写）：人民币陆佰肆拾陆万壹仟元（¥6,461,000.00元）

二、 服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

- （1）本合同项下的服务指项目招标书约定的服务内容，具体见附件 1；
- （2）本合同所指的服务应符合合同附件的技术规格所述的标准以及广东省税务局信息中心所发布的需求管理流程、测试管理流程等文件规范，如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国国家标准或行业标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准；
- （3）甲方有权根据工作需要提前终止本项目，甲方不应此承担违约责任。项目终止后，双方按乙方实际服务工作量与合同约定乙方应提供服务工作量按比例进行结算，甲方实际应支付总金额=乙方实际提供服务工作量/合同约定乙方应提供服务工作量*合同金额。

三、 甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- （1）甲方为乙方有效完成技术支持服务提供必要的支持，包括提供工作场所、及时下达工作任务，为乙方更好地完成工作任务而协调必要的业务和技术支持；
- （2）甲方有权对乙方现场服务人员进行考核，考核方法由甲方确定。

2. 乙方的权利和义务

- （1）乙方提供总工作量不少于运维服务 396.48 人月的运维服务。项目团队人员具备一定的运维或开发经验和较强的学习能力，熟悉 sql 语言，具备基于 oracle 和 java 的运维或开发能力。
- （2）在服务期间，乙方须按时提交月报；对新增的业务需求（或业务需求变更），应评估工作量，并由采购人审核确认；服务工作结束后，须提交总结报告，由采购人进行评估验收。
- （3）乙方应配合招标人进行人员管理，驻场人员要服从招标人的日常管理，包括考勤管理、有关规章制度约束等。准确填写并及时更新服务人员名册。
- （4）服务地点由招标人指定，驻场服务往返交通方式及费用、食宿费、办公电脑由乙方自行负责。
- （5）乙方应按时足额支付其工作人员的工资、社保、交通费及福利补贴等费用，由此产生的一切争议纠纷与甲方无关，且乙方须赔偿甲方遭受的损失。
- （6）乙方为甲方提供服务的人员应当是乙方的正式人员（与乙方签订劳动合同，由乙方购买社保），或者是与乙方签订 1 年以上劳动合同且在乙方实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。
- （7）如乙方在合同有效期内需更换人员的，所提供的替换人员应符合本项目招标文件以及本合同约定的人员要求，并提前一周以书面形式征得甲方同意；

(8) 如甲方提前终止本项目,乙方应自甲方通知的服务终止日起停止服务,并按照甲方的要求做好交接工作。如甲方已支付给乙方的累计金额超过甲方实际应支付的总金额,乙方应在服务终止日后 10 个工作日内把差额部分退还给甲方。

四、 服务期间(项目完成期限)

1. 项目服务期限:自合同签订之日起,一年内完成本合同规定的工作量。甲方可以根据实际工作需要提前终止服务。

2. 项目阶段划分:

(1) 实施初始完善阶段(5 个月)

开展工作满 5 个月。

(2) 最终验收阶段

评估和回顾项目,确保所有服务完成预设目标。

五、 付款方式

1. 由甲方按下列程序分三次付款,付款进度及付款条件如下:

(1) 签订合同且收到发票后 10 个工作日内,支付合同总价的 30%,即人民币(大写):壹佰玖拾叁万捌仟叁佰元(¥1,938,300.00 元);

(2) 完成初始阶段的工作且收到发票后 10 个工作日内,支付合同总额的 40%,即人民币(大写):贰佰伍拾捌万肆仟肆佰元(¥2,584,400.00 元);

(3) 完成所有服务并通过甲方验收且收到发票后 10 个工作日内,支付合同余款,即人民币(大写):壹佰玖拾叁万捌仟叁佰元(¥1,938,300.00 元)。

2. 每笔款项支付时,乙方应同时向甲方提供相应金额的合法有效发票(含货物款发票、货物安装费发票及有关服务发票),否则甲方付款时间相应顺延。

六、 验收标准

1. 完成本合同所列的服务内容,验收涉及的服务内容见项目需求书(附件 1)中验收的具体服务内容,甲方可在招标文件和合同框架内根据需要微调服务内容,但总工作量与 396.48 人月相当。

2. 主要提交件(运维记录、项目月报等)符合完整性、一致性、易读性要求,并应用甲方所发布的运维管理流程所附模板。

3. 系统运行稳定,问题响应和处理及时。

4. 货物/服务的验收合格,并不免除乙方对合同项下货物/服务的质量保证责任。

七、 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、合同期满或解除后,甲方均有权向乙方追偿。

2. 乙方在执行合同中向甲方提供开发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职务发明,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。

八、 保密

1. 甲乙双方的保密协议(附件 2)将于合同签署时生效,有效期为本协议签订之日起至本协议终止之日后满五年。

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，乙方及其驻场人员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，否则应付全部法律责任。

九、 违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合采购文件、本合同要求的，甲方有权拒收并要求乙方进行整改，并且甲方有权要求乙方支付本合同总价 5% 的违约金；乙方未在 5 日内完成整改或者整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总价 30% 的违约金；乙方造成甲方损失的，仍应承担全部的赔偿责任。

2. 乙方未能按本合同约定的时间提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价万分之五的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天及以上的，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 30% 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等。

3. 乙方未按照项目需求书（附件 1）约定的要求提供服务，引发金税三期核心征管系统、外部交换系统、税库银系统、社保费标准版、增值税发票管理系统（含税控和底账）、电子税务局等全省业务系统出现故障（不可抗力因素除外），导致全省范围内业务中断，持续时间超过 4 小时，乙方须按照合同总价款的 10% 向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，乙方需承担赔偿责任。若后续事故未能在 24 小时内解决，或者类似事故一个月内发生 2 次以上，甲方有权解除本合同，并且不予支付合同剩余款项。

4. 乙方首次进场的服务人员与投标文件或合同约定不完全一致的，甲方有权延迟支付第一笔合同款，并按本合同第九条“违约责任与赔偿损失”第 1 款的约定追究乙方违约责任。

5. 乙方首次进场的服务人员在进场后 30 天内不得更换。乙方首次进场的服务人员在 30 天内出现人员更换情况的，甲方有权要求乙方每更换 1 个人员支付本合同总价 5% 的违约金，乙方支付的违约金累计达到或超过本合同总价 30% 的，甲方有权解除合同；乙方造成甲方损失的，仍应承担全部的赔偿责任。

6. 如乙方团队更换人员的数量累计达到或超过服务人员人数 70% 的，甲方有权按本合同第九条“违约责任与赔偿损失”第 1 款追究乙方违约责任。

7. 如果因乙方人员变动导致乙方团队无法满足实际工作需要而给甲方造成损失的，甲方有权按本合同第九条“违约责任与赔偿损失”第 2 款的约定追究乙方违约责任。

8. 甲方逾期付款，每日按应付未付款的万分之一向乙方偿付违约金，违约金总额累计不超过合同总金额的 5%。

9. 乙方不得另行开发本合同业务需求范围内、供纳税人(或缴费人)使用的软件，如有违反，甲方有权将乙方纳入税务系统信息化服务商失信名单。

10. 乙方不得违法违规聘用离职税务人员。乙方违法违规聘用离职税务人员的，甲方有权视情况采取以下一项或多项措施：

- ①甲方要求乙方限期改正；
- ②乙方按合同总价 10%的数额向甲方支付违约金；
- ③甲方有权解除部分或全部合同。

11. 乙方需保证提供合格的服务，如因乙方原因出现纳税人投诉或相关部门反馈监督意见等情形的，每出现一次乙方需支付本合同总额 1%违约金，并赔偿甲方遭受的损失。

12. 如乙方存在违背保密协议或廉政协议约定义务的行为，甲方有权解除合同，乙方须一次性支付本合同总额 30%的违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

13. 乙方因违反本合同约定所需承担的违约金、赔偿金等，甲方有权直接于应付款中予以扣除，如不足以抵扣的乙方须赔偿补足。

14. 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。

15. 由于乙方服务工程师人为疏忽对甲方业务系统正常运行造成影响的，甲方有权每次以合同金额 3%的幅度扣减应付未付款；如果造成业务系统中断服务的，则甲方有权按照本合同第九条“违约责任与赔偿损失”第 3 条的约定追究乙方违约责任。

16. 经甲方认定，乙方关于项目需求书（附件 1）质量考核指标的第（2）点、第（3）点或第（5）点某一项或多项考核指标不达标的：①情节轻微的，乙方须按甲方要求及时处理纠正；②未按甲方要求及时处理或情节严重的，甲方有权每次以合同总价 1%的幅度扣减应付未付款。

17. 经甲方认定，乙方关于项目需求书（附件 1）质量考核指标的第（1）点、第（4）点某一项或多项考核指标不达标，导致应用运维或发布事故的，甲方有权每次以合同总价 1%的幅度扣减应付未付款。

18. 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，由乙方承担相应的责任。

19. 乙方不得另行开发本合同业务需求范围内、供纳税人(或缴费人)使用的软件，如有违反，甲方将乙方列入税务系统信息化服务商失信名单

20. 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。乙方违法违规聘用离职税务人员的，甲方有权视情况采取以下一项或多项措施：

①甲方要求乙方限期改正；②乙方按合同总价 10%的数额向甲方支付违约金；③将乙方列入税务系统信息化服务商失信行为记录名单；④甲方有权解除部分或全部合同；

21. 国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室可以对《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》制度列举的失信行为进行认定，经其认定存在失信行为的服务商，列入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

22. 乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（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”相关税务人员及其亲属），将承担相应的法律责任。

23. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十、 争议的解决

1. 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。

十一、 不可抗力

1. 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对方谅解确认后，允许延期履行或经对方同意修订合同，并根据情况可免于承担部分或全部的违约责任。

十二、 税费

1. 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。

十三、 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、往来信函）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。如乙方擅自部分或全部转让其应履行的合同项下的义务的，甲方根据国家税务总局相关规定将乙方列入信息化服务商失信行为记录名单。

十四、 合同生效

1. 本合同在甲乙双方法定代表人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。

3. 附件：

附件 1：项目需求书（简化版）

附件 2：保密协议书

附件 3：廉政协议书

附件 4：网络和数据安全责任协议书

附件 5：采购评审结果通知

附件 6：乙方项目组成员列表

附件 7：报价明细表

（以下无正文）

甲方（盖章）：国家税务总局广东省税务局 乙方（盖章）：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人/授权代表：

法定代表人/授权代表：

开户名称：中国软件与技术服务股份有限公司

银行帐号：01090361800120109044719

开 户 行：北京银行中轴路支行

签订日期： 年 月 日

附件 1: 项目需求书（（简化版），详见招标文件）

一、金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税运维二线技术支持服务

1. 对于金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税的应用问题管理

（1）及时响应和解决用户在使用应用系统过程中遇到的应用问题，负责收集、分析、定位问题，及时解决应在省级层面解决的问题。对不能在省局解决的问题，分析原因、拟定方案，按流程提交总局二线，并跟进提交后的工作，跟进处理结果的验证等工作。

（2）归纳、总结、分类应用事件处理的方案，建立并完善系统事件处理知识库（核心征管、集成平台、出口退税），提高问题解决效率；

2. 对于金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税的数据问题管理

（1）及时响应和解决用户在使用应用系统过程中遇到的数据调整需求问题，负责收集、分析、定位数据管理问题，拟定处理方案，完成初审后按照流程提交数据调整单。跟进问题处理过程和结果验证过程。

（2）归纳、总结、分类数据调整需求处理的方案，建立并完善系统数据调整处理知识库（核心征管、集成平台、出口退税），提高数据调整需求的响应效率；

3. 组织和管理金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税版本更新发布工作

根据税务总局时间安排，提交发布申请，组织、收集特色软件影响分析，协助特色软件与金三系统相关的开发调试工作，根据采购人的时间安排按时完成预生产、生产环境的系统发布工作。

4. 金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税技术测试工作

完成我局安排的技术测试工作。负责新版本预生产环境发布后，在规定期限内组织、完成对发布内容的版本功能进行技术测试，及时反馈测试结果，识别系统发布引入的性能问题，及时应对和向开发反映，跟进后续处理，保障系统的正常运行。

5. 外围系统问题分析衔接

（1）衔接新电局（全国统一规范电子税务局）与金三核心征管、集成平台、出口退税及关联系统之间运维问题分析与处理，包括 OSB 服务配置、服务调用、数据同步，配合双轨测试工作完成数据初始化、问题分析排查，完成数据库索引比对及优化等工作。

（2）衔接电子发票服务平台与金三核心征管、集成平台、出口退税及关联系统之间运维问题分析与处理，包括 OSB 服务配置、服务调用，配合预生产测试工作完成数据初始化、问题分析排查等工作。

（3）衔接应用支撑平台与金三核心征管、集成平台、出口退税及关联系统之间运维问题分析与处理，包括 OSB 服务配置、服务调用，配合预生产测试工作完成数据初始化、问题分析排查等工作。

（4）衔接社保费标准版与金三核心征管、集成平台、出口退税及关联系统之间运维问题分析与处理，包括集内服务配置、服务调用，配合预生产测试工作完成数据初始化、问题分析排查等工作。

（5）衔接其他系统与金三核心征管、集成平台、出口退税及关联系统之间运维问题分析与处理，包括集内服务配置、服务调用，配合预生产测试工作完成数据初始化、问题分析排查等工作。

6. 日常巡检监控

根据局方工作安排，工作日定期对金三核心征管、集成平台、出口退税系统进行日常巡检，巡检指标包括磁盘空间使用率、服务器内存、应用健康状况、是否存在数据库锁等，发现异常后及时报告局方并进行应急处置，确保系统运行稳定。节假日结束前一天需对系统进行全面检查，以确保节后系统的可用性。

7. 系统日志分析及程序优化分析

定期检查应用日志，分析是否存在程序异常、慢请求进程，或因参数配置缺失或岗位人员配置变动等原因导致定时任务执行异常，发现异常后及时报告局方并进行应急处置。因程序一次性获取结果集太大导致内存溢出，获取数据库 AWR 报告及服务器转储日志，分析溢出代码节点及涉及业务数据，研判程序业务及数据的合理性，拟定临时解决方案及程序优化方案，经省局审核后执行，涉及程序优化需总局处理，提报总局后与总局项目组沟通衔接，跟进程序优化进展，配合总局项目组完成代码测试。

二、金税三期核心征管系统和出口退税系统业务运营服务

1. 负责金税三期核心征管系统和出口退税系统的初始化维护工作，其他页面集成到金税三期应用平台的系统的岗责维护、工作流调整工作

根据省局日常工作需要，负责初始化需求分析，金三核心征管系统和出口退税系统初始化实施工作。包括岗责配置、代码表维护、参数表维护、工作流配置；以及解答系统使用上的问题和提取系统相关指标数据等。以及其他页面集成到金税三期应用平台的系统的岗责维护、工作流调整工作。

岗责配置：完成用户的功能权限配置、数据权限配置。功能权限配置即完成“金税三期”功能权限数据的初始化处理，包括：身份数据、功能集数据、岗位数据、岗位-功能集关系数据、岗位-功能关系数据、机构-岗位关系数据、机构-岗位-人员身份关系数据等。数据权限即将完成“金税三期”数据权限的初始化配置，包括：机构职能树数据、机构岗位职能树关系数据、机构岗位业务规则关系数据等。

代码表维护：进行广东省自定义类代码的维护，此类代码总局根据行业标准制定了代码编码规则，但总局未提供准确的代码值，如国库代码、工商行政管理机关等，业务运维需根据总局提供的编码规则进行本地代码的维护。

参数表维护：包括业务类参数表和技术类参数表。业务类参数表，即为满足各地市内部管理差异、地域性差异和运维要求而设计，如“管户分配启动设置参数表、土地单位税额设置表、征收品目关联表”等。这部分参数表由省局提供数据模板，各地市按照数据规范，结合单位具体情况准备数据，由省局业务运维进行统一维护。技术参数表，为支撑系统运行和部署而设计，如“汇总分票规则参数、子应用地址参数表”等。这部分参数表业务运维通过技术层面核实或者根据系统需求进行配置。

工作流配置：工作流类功能由多个业务环节组成，业务运维根据本地业务需要，结合总局的工作流模板，进行流程图的设计，并给各工作流节点添加设置、如节点的办结时限、流转岗位、机构层级等；实现通过流程控制业务走向。

2. 协助相关业务部门跟踪处理相关运维、保障平台的运维事件单，包括协助进行事件单的业务审核和系统的程序优化，以及处理其他渠道咨询的问题

业务审核支持：即按照我局相关运维管理规范要求，协助省局业务部门解决金税三期核心征管系统和出口退税系统中需业务部门解答、审批的政策和管理方面的问题。

程序优化支持：即涉及需求调整或程序优化等事件单，将问题分析过程结论和场景数据在事件单中反馈，并按运维平台处理流程推送总局二线处理，后续积极配合二线人员和开发人员解决该问题，同时将问题处理结果及时反馈给问题提出人。系统在运行过程中遇到紧急问题时，优先调配资源，必要时及时联系二线开发人员，迅速定位问题原因，拟定应对方案。

其他渠道咨询问题：即粤政易、微信、邮件等渠道咨询的核心征管、出口退税系统相关问题，包括问题分析、指引操作等，及时、快速、高效解决问题。

3. 协助编写修订软件业务需求，以及对系统新需求进行解读

(1) 根据税收政策和管理措施的调整变化或基层单位的工作经验,通过业务科室审核后,编写相应业务变更需求申请。对于未确定的系统需求调整,负责对新需求进行初步需求分析,评估是否需要发起需求变更申请,如需要,协助我局完成需求变更申请和跟踪处理。

(2) 对于系统新增的需求,评估对系统功能的影响;对新增需求进行解读,就需求对系统功能的影响编写相关的指引。

4. 监控金税三期核心征管系统和出口退税系统的业务运行情况,分析发现和解决存在的隐患和问题,保障系统正常运行

(1) 在系统发生突发性故障时,及时收集故障问题,并与我局业务部门进行快速反馈,联合相关业务处室,对故障进行跟进,反馈。并及时编写相关的故障报告,说明故障的模块、影响时间、影响范围,故障原因等;形成快速的故障反馈跟踪机制,及时解决突发故障。

(2) 监控系统的整体运行情况,形成与技术渠道的沟通机制,预防突发故障的发生,保障系统的稳定运行。如系统发生故障,及时通知地市做好应对,防范舆情的发生。

5. 金税三期核心征管系统和出口退税系统升级发布后,对下发的软件补丁进行专项业务测试;对软件应用过程中提出的业务问题提供业务支持

(1) 对准备新发布的版本中新完成修改或新功能的测试组织,结合业务的操作文档,按业务串起来做全面的完整性业务功能测试计划并组织相关业务处室对本次版本中新完成修改或新增功能进行业务正确性确认测试,并反馈测试报告。

(2) 针对本次版本的版本说明,对其中的重要内容结合相关业务政策,进行业务层面解读,给出版本的业务说明。

6. 定期总结事件单处理办法形成有效的系统问题处理知识

(1) 就系统运行过程中提出的热点问题总结,整理典型问题及问题解决处理办法形成有效知识,每个月整理成业务问题处理手册,提交我局相关业务处室,向全省税务系统发布。

(2) 对于常见的操作性问题,编写具体的系统操作指引,并进行原因分析。

7. 协助审核我省提出或总局转派的软件功能优化需求和本地特色软件提供系统接入服务

该工作也就是本地特色软件与金三核心征管系统以及出口退税系统之间的系统集成服务工作。该工作以“新增或变更系统间关联关系”为服务切入点,项目集成服务贯穿整个软件工程生命周期,包括集成接入管理、关联关系分析、联调测试、组织协调等工作。

系统接入管理:在生产环境实施系统接入权限控制,服务消费方在联调测试通过后,提交权限访问限制,将制作好的访问脚本添加至金税三期核心征管系统和出口退税系统版本中,随着版本在生产环境中升级,服务消费方可正常消费服务信息。

关联关系分析:由服务消费方提出接入业务需求,组织消费方、提供方讨论关联关系及目前金税三期核心征管系统和出口退税系统的接口清单,形成具体接入方案设计及相关评审工作,形成三方认同的关系分析报告。接口消费方转入开发流程。根据需求上线时间点,约定双方共同开发完成时间,为实验室联调测试提供充足时间。

联调测试:由服务消费方根据联调测试规程,发起关联关系联调测试的需求,组织接口服务提供方共同进场进行联调测试,对测试过程提供技术支持服务。

组织协调:对系统接入过程中的各项工作事项进行管理衔接。

标准服务清册管理:对金三核心征管系统和出口退税系统已提供的标准服务清册进行管理,跟进每次版本发布后清册的变更情况,在出现接口变更时及时通知各本地特软厂家。

8. 协助统计分析金税三期核心征管系统以及出口退税系统运营情况,协助业务处室完成核心征管系统、出口退税系统相关的特色化统计查询工作

收集金税三期核心征管系统以及出口退税系统运行数据,从业务视角出发,分析系统运营情况。每月10日前提交上个月的运行报告,总结内容要包括:本月的系统业务运行整体概述,具体业务情况分析,运行维护情况,需要关注的事项及下月工作计划等。

协助业务处室完成核心征管系统以及出口退税系统的特色化查询统计工作。主要包括与业务处室沟通、确认查询需求，编写查询脚本，提供查询结果。

三、广东税费任务模块维保服务

1. 优化任务协作协同

通过在任务首页完善辅助办理功能，支持税务人员通过辅助小工具，根据当前任务关联的纳税人，打开一户式信息归集页面，辅助税务人员更好的办理待办任务，提升办理效率。

（1）辅助办理

为配合税务人员办理待办任务，需要金三门户增加悬浮控件“辅助办理”小工具相关功能：支持由广东税费任务模块触发启动小工具实例，使得税务人员在办理待办任务时，可以通过该小工具，打开一户式信息等功能页面，展示该户纳税人的业务数据，辅助办理任务。

（2）一户式接入

为提升税务人员的任务办理效率，在辅助工具增设“一户式信息”入口功能，支持税务人员查看当前办理任务关联纳税人的全景一户式信息。系统对接广东省大数据应用，对其【一户式信息】模块进行页面集成，并完成权限控制、页面兼容显示等。

（3）历史任务归集

现有【一户式信息】页面在对纳税人的基础税费数据已相对成熟，但仍存在部分基础信息不完善，特别是纳税人已办、在办事项等记录不够全面，在支持税务人员对纳税人实现一户式税费数据应用方面仍有待加强，需要结合省局税费征管事项清单，立足大数据应用平台，新增【历史任务归集】等数据展示。

2. 机关标签分配

（1）机关标签

通过为全省税务机关列表及智能分配事项清单登记“税务机关标签”，得到每个税务部门可以智能分配的事项清单，同时支持每个税务部门基于自身部门分组，设置事项分配规则，从而实现扩大智能分配任务的税务机关范围；另外需要更新任务清分程序、分配接口，同时对事项、环节及税务机关标签等要素进行校验。

（2）新增智能分配事项

智能分配算法中，新增对出口退税等相关事项的分配逻辑的支持。

3. 事项协作外部任务

（1）外部系统创建及处理

在实际工作中，各地市存在本地特色事项任务流程，通过本地特色系统实现相应的任务创建、流转和处理逻辑，如广州的对外业务系统等。为扩大任务统筹范围，同时保持原有特色事项流程不变，将税费事项协作的任务创建等接口封装对外开放，支持地市特色应用接入，且后续对相关接入业务及流程进行分析及复制。

（2）任务明细查询接口

沿用税费任务管理模块现有的税费事项协作模式，开放任务明细处理情况查询接口，支持地市特色应用根据接口要求，结合自身系统实际进行功能设计，保障税务人员在办理本地特色事项任务流程时，能够发起税费事项协作，并进行业务流转办理，配合完成办理特色事项。

（3）任务状态查询接口

提供外部系统任务状态查询接口，支持外系统定期查询获取任务处理状态。

（4）外部系统认证

同时，提供对外部系统接口调用的合法性认证的能力。

4. 完善税企共治任务

税费事项协作优化税企互动功能需求，支持税务人员在办事项协作任务时，可发起纳税人端反馈任务，由纳税人在电子税务局接收反馈任务，进行填报、上传佐证材料并进行提交；推

送税企共治任务后，系统支持办理人员在原税费事项任务办理环节任务，纳税人明细清单中关联查阅每个纳税人的反馈情况，从而结合纳税人反馈信息，辅助完成任务办理。

（1）发起税企任务

支持办理人员在税费任务模块办理事项协作任务时，对指定纳税人发起税企共治任务。勾选推送名单及设置推送内容，经部门领导审批后，保存到电子税务局，由电子税务局发送反馈任务给纳税人。

（2）消息内容参数化

推送至电子税务局纳税人端的消息中，支持将内容参数化，包括抬头、正文、落款、联系人、联系电话、地址等信息，支持纳税人信息、待办信息、税务机关信息、事项协作基本信息表中选择相关字段进行参数化推送至纳税人，电子税务局可根据不同纳税人动态展示相应的参数值。

（3）原事项办理任务关联税企共治任务

系统合并生成的税企共治任务的相关字段信息到关联对应的原事项协作任务的明星清单进行展示，支持办理人员通过原任务界面即可查看审核纳税人反馈信息。同时在任务信息栏目中，增加“税企共治推送信息”分页。

（4）信息预览

在任务发起、任务审批环节中，支持对任务详细信息进行预览，以及任务发起时参数化的相关信息能够准确转换，确保页面渲染时可以正确还原编辑设置效果。保障推送至纳税人端的信处符合税企共治业务的真实需要。

（5）税企共治任务审批

为税费任务管理岗人员提供税企共治任务的审批相关操作，包括待审批任务查询、审批、已审批任务查询，审批时可以预览推送给纳税人的内容。审批通过则直接按照办理人员设置的纳税人名单进行发布任务；审批不通过则办理人员需要重新新建推送内容，重新提交审批。

（6）税企共治任务查询

完善税费事项协作任务查询，与税企共治任务查询进行有效融合，增加是否发布税企共治信息查询，任务流程跟踪页面增加相应输入条件。

在税费事项协作任务跟踪页面的明细清单中，支持“查看详情”，查看单条纳税人的反馈数据。

（7）获取纳税人反馈数据

税费任务模块可按照指定纳税人及批次信息，向电子税务局查询纳税人的消息任务处理状态。

税费任务模块按照电子税务局约定方式，支持办理人员及时、准确完整接收，查阅每户纳税人的反馈数据，包含填报内容及上传的附件资料。

（8）发回纳税人重新填报

税费任务模块可按指定纳税人及发送批次等，向电子税务局重新发送消息任务，使得纳税人（关联人员）可以在原来的消息任务页面再次编辑提交。

（9）推送、反馈、附件接口对接

税费任务管理模块完成税企共治任务审批及发布后，调用电子税务局应用接口将待办任务信息推送给电子税务局，由电子税务局依照其自身系统实现方式生成消息、待办等展现形式，将推送任务送达至纳税人。

纳税人在电子税务局对税企共治任务进行查看时，由电子税务局调用税费任务管理模块的应用接口获取任务数据。纳税人通过电子税务局提交税企共治任务反馈信息后，调用税费任务管理模块应用接口将反馈信息提交给税费任务管理模块，完成后续的业务流程。

税企共治任务中，税务人员会在局端通过税费任务管理模块上传附件，纳税人通过电子税务局反馈任务时也会上传附件资源，涉及到税费任务管理模块与电子税务局进行文件数据交换。

（10）自定义消息动态列

为保障税企互动效率，准确传达共治信息，推送至纳税人的税企共治消息中，需要新增支持更多由用户导入涉及信息，包括动态列预设、动态取值预览及动态消息实时生成。

a) 动态列预设

在税企共治任务配置时支持识别使用用户导入的列，允许不同任务不同的导入列作为参数化消息正文。

b) 动态取值预览

税企共治任务创建预览及审批预览时，需要能够准确的识别及转换任务配置时设置的动态列，并拉取对应的动态值进行前端页面渲染展示。

c) 动态消息实时生成

对外提供动态消息生成服务，根据输入的纳税人信息，动态获取相应任务的动态列及动态值，实时生成动态消息，推送至纳税人端。

5. 服管联动专项协作

通过对税费事项协作模块提供专用事项协作“服管联动专项协作”及相关配套功能，完善现有税费事项外部接口，对接纳税服务端、12366 等系统实现纳税人端配套功能，从而支持税费服务部门、税源管理部门联动办理“服务诉求”、“社保”及“投诉举报”等业务，实现事项协作任务的自动登记、分配和智能流转，提升集约线上处理和前台后业务衔接的专业化程度，进一步释放征管人力资源。

主要包括六大流程：服务诉求、社保求助、投诉、涉税举报(税收行政违法行为除外)、税收行政违法行为举报、用人单位主动补缴。

（1）服务诉求流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统支持人工发起创建任务和外部系统通过接口发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，必须经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”两个方式。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

(2) 社保求助流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统仅支持人工发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，必须经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”两个方式。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

（3）投诉流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统支持人工发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，需经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”、“申请延期”三种操作。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。点击“申请延期”会出现延期申请窗口。选择需要延长的办理期限、理由和上级审核部门后。在被选择审核部门生成一条【任务分配】，分配后生成【延期审核】任务进行审核。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

（4）涉税举报(税收行政违法行为除外)流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统支持人工发起创建任务和外部系统通过接口发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，必须经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”、“申请延期”、“修正被检举人”、“推送至被检举人”、“补正资料”六种操作。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。点击“申请延期”会出现延期申请窗口。选择需要延长的办理期限、理由和上级审核部门后。在被选择审核部门生成一条【任务分配】，分配后生成【延期审核】任务进行审核。点击“修正被检举人”后在修正被检举人弹窗中输入纳税人识别号，进行被检举人的修正。点击“推送至被检举人”，在发送通知设置分页中，编辑通知内容然后可发送短信通知至纳税人。点击“资料补正”会弹出资料补正弹窗，输入补正说明后，发送资料补正任务给检举人。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

g) 发送通知

对于从线上渠道发起的举报流程，系统提供发送通知的功能，将检举任务的税务局内部办理情况，通过短信或线上渠道发送到检举人手机上。通知内容包括抬头、正文、落款及联系方式等信息。

(5) 税收行政违法行为举报流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统仅支持人工发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，必须经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”两个方式。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

(6) 用人单位主动补缴流程

a) 任务创建

此类协作流程，系统仅支持人工发起创建任务。

任务创建的内容包括基本信息、明细清单信息、附件信息、接收人员信息以及送审信息。任务创建过程中，可以保存，并通过草稿箱打开经过保存的任务，继续进行创建。

b) 任务审核

任务审核的内容包括基本信息、明细信息、附件信息及审核模块信息。任务创建过程中如选择了送审，则需要审核通过后才可进入下一环节。如审核不通过，则任务回退至事项创建人的草稿箱，任务创建人可以继续进行修改创建。

c) 任务草稿箱

任务创建过程，保存或审核不通过时事项会进入草稿箱。草稿箱在“任务发起”页面，创建人员可对草稿进行编辑、作废等操作。

d) 任务分配

任务分配为任务接收人与任务接收人同部门的任务管理岗可见以及可操作，任务接收人在个人待办页进入任务分配，任务接收人同部门的任务管理岗在岗位待办页进入任务分配。任务送达部门后，必须经过分配环节才能进入办理环节。任务分配页分为任务信息模块，人员选择模块。

e) 任务办理

任务接收人在个人待办页可以进入任务办理。任务办理页分为任务信息模块，办理模块。

其中，任务信息模块包括基本信息、详细信息、明细清单、协办信息及附件信息，而办理模块可选择“事项办理提交”、“转办”两个方式。选择“事项办理提交”，展示明细清单、办理信息、附件上传；选择“转办”，在转办页面勾选业务主管部门，然后填写转办意见，由选择的业务主管部门重新分派任务给正确的对应部门。

此流程在办理提交时需要根据“全额补缴月份”来判断是否提交区县级社保部门进行审核。

f) 任务复核

任务创建时，如选择了需要反馈流程，任务分配人在分配完成后，会在个人待办页生成一个复核环节的待办。任务分配人可以在事项办理人办理完成后进行复核反馈，也可以提前复核反馈。

任务复核反馈页分为事项信息模块，复核反馈模块。其中，复核反馈时，选择“我要复核”，展示复核反馈意见、附件上传的板块数据；选择“送审”，展示请领导复核的板块数据；选择“转办”，展示下方转办的板块数据。

g) 任务收回、回退、作废

用户可以通过任务跟踪，查询出需要回收的事项任务并收回未办结的任务，如果下一环节任务已完成，则不允许收回。用户也可对任务进行回退。

创建人可以通过任务进度跟踪功能，作废不需要的事项任务。作废指定事项任务后，所有跟该事项任务有关的待办均直接关闭。

(7) 外部系统接口

提升集约线上处理和前后台业务衔接的专业化程度，服管联动专项协作支持来自外部渠道的诉求，如电子税务局、“12366-3”热线系统等。系统需提供与外部系统对接的接口，包括任务发起、任务查询、补正资料、发送通知、推送至被检举人、反馈提交人等六大接口。

a) 任务发起

纳税人通过外部系统提交诉求信息，外部系统通过专项协作接口发起新任务启动专用事项协作任务；发起成功返回约定唯一标志。税费任务管理模块根据接口入参自动识别并流转处理该任务。

b) 任务查询

支持外部系统通过约定唯一标志向税费任务模块查询，返回相关进度情况。

c) 补正资料

该接口针对从线上渠道发起的涉税举报流程，税费任务模块可根据约定唯一标志，发起关联工单发起“补正资料”处理（含“补正说明”）；

纳税人可通过线上渠道接收到补正通知，进入资料补正页面，重新编辑关联工单信息及检举资料，并进行再次提交。

d) 发送通知

该接口针对从线上渠道发起的涉税举报流程，税费任务模块可根据约定唯一标志，提交由办理人员设置的消息通知内容（如标题、抬头、正文、落款、联系人、联系电话税务机关地址等）至线上渠道，由其根据省局指定的方式发送通知至纳税人。

e) 推送至被检举人

该接口针对从线上渠道发起的涉税举报流程，事项协作任务办理时支持税源分局推送通知至被检举人。

f) 反馈提交人

用户在税费任务管理模块将协作任务办结后，如果满足相应条件，将由税费任务管理模块向外部系统反馈处理结果。

6. 新任务中心电票任务对接

随着 2024 年电子发票服务平台工作流从金三工作流切换到新工作流，原先获取任务数据的链路已无法获取新的任务数据，且原先的任务分配接口也无法使用，由于电票平台的待办任务数量较多，难以通过人工台账登记方式进行分配，对基层工作造成重大影响。因此需要申请实时获取任务数据链路和对任务分配接口的适应性改造。

具体主要工作任务包括新工作流任务事项调研、tdmq 数据消费程序、任务清分服务、任务分配接口、智能分配事项配置调整以及关联功能调整等。

（1）新工作流任务事项调研

为适应新统一工作流，电票平台对原有事项进行了大幅调整，需要对调整后的流程业务事项进行充分调研，为任务的集成对接、消息消费、数据清分、分配接口调整等工作输入关键信息。包括事项类型、事项编码、流程类型、待办类型、分配要求等等。

（2）tdmq 数据实时消费

按国产化云产品消费规格要求，依据任务事项调研成果，提供从 tdmq 中实时消费电票平台新工作流待办任务数据的能力，保障无消息积压。实现消息中间件的自动连接及订阅、消息接收与处理、任务流水账的构建与入库等。

（3）任务实时清分服务

根据新工作流数据结构特点，及其任务签收分配接口的入参要求，对消费入库到统一任务池的各类增、删、改的流水账数据进行实时的清分识别处理，准确清分出待分配、已分配、二次分配、无需要分配、智能分配、人工分配、已办结、已挂起及历史任务等不同任务场景形态的数据。为后续任务数据的进一步流转处置提供前置支撑。

（4）任务分配接口

电票平台从金三工作流切换到新工作流后，原任务分配接口已无法调用。需要针对电票平台业务事项特点，遵照新工作流的签收分配接口规格，对电票平台中原来设定为税收管理员处理或者指定岗位处理的任务，需要根据事项清单进行指定业务组别内随机分配任务。同时提供任务办理人调整的功能（从人到入）。

（5）智能分配事项配置调整

随着电票平台工作流的变更，其所有流程相关的事项元素都已发生变化，如流程事项 ID、事项环节代码、工作项 ID、办理岗位等，原有智能分配事项配置规则已不再适用新的任务分配需要，需要进行相应的调整变更，确保智能分配业务能够继续准确的提供服务。

（6）关联功能调整

因电票平台任务数据的变化，现有关联功能无法适配新的数据规格，需要同步进行相应调整修改，包括任务穿透跟踪、任务流程跟踪、特长标签管理、任务来源公共接口等。

7. 慧办平台入口衔接

配合慧办平台提供链接集成的支持服务工作，实现与慧办平台的单点登录及入口集成。避免用户多处访问、多处登录，提升工作效率。

8. 日常监控和维护

税费任务模块的应用系统监控，包括基础运维环境监控和应用软件监控。基础运维环境的监控，主要包括应用服务器和数据库服务器监控，如出现异常，及时跟进解决。包括但不限于检查服务器运行情况、检查数据库运行情况或其它异常情况进行系统维护等工作。应用软件的监控，主要包括但不限于任务能否按时获取，能否进行按需分配，任务跟踪是否及时等。如果发现税费任务模块不能正常运行，需要及时进行时响应解决；如果问题较严重，需要及时向税务机关报告。

系统日常运维工作，包括：1、及时响应并处理用户反馈的系统问题。2、对系统 BUG 进行维护和版本升级，系统升级后，确保系统和功能的正常运行。

四、其它运维相关工作要求

1. 每月 10 日前提交上个月的运维月报,对上个月的系统运行情况进行总结,总结内容包括:本月的系统运维总量、重大事件情况、各项运维工作情况。

2. 对常见的事件处理过程进行归纳总结,并采用技术手段进行固化和程序化处理,提高处理效率。

3. 运维单中转率和处理率需完全满足省局的要求,征期或者系统升级等原因导致的系统运维单激增情况时,需组织人员加班及时完成问题处理。

4. 驻场服务人员由根据实际工作需要协调安排其他工作任务。

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，不得以任何任何手段谋取私利，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露甲方保密信息。

（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。

(五) 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。

（二）乙方及其工作人员违反本协议书第一、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：网络和数据安全责任协议书

网络和数据安全责任协议书

为加强网络和数据安全管理，甲乙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”）等工作中的安全责任及违约条款达成如下协议：

1. 乙方在本合同履行期间发生违反网络安全规定行为，造成主要业务系统瘫痪等不良后果的，甲方有权每次以不超过合同总价 5% 的幅度扣减应付未付合同款；合同期间内超过 2 次的，甲方有权解除部分或全部合同。造成损失的，乙方还应赔偿损失。

2. 乙方对其派驻的服务人员负有管理责任，应定期组织开展数据安全检查。乙方在本合同履行期间造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露等不良后果的，甲方有权解除部分或全部合同。甲方有权每次以不超过合同总价 20% 的幅度扣减应付未付合同款；造成损失的，乙方还应赔偿损失。经甲方认定，按规定纳入失信名单并报国家税务总局。

3. 网络安全日常管理及应急演练要求。乙方应严格执行甲方网络安全相关规定，积极配合做好网络安全攻防演习等重点工作。若乙方在服务期限内违反以下规定，甲方有权每次以不超过合同总价 5% 的幅度扣减应付未付合同款，合同期间内超过 2 次的，甲方有权解除部分或全部合同。造成严重后果的，经甲方认定，按规定纳入失信名单并报国家税务总局。同时，原项目合同或本补充协议有其他特别规定的，乙方还应按特别规定承担违约责任。

3.1 账号口令安全。乙方应定期检查账号和权限，严禁超权限配置账号，严禁共用、借用、混用账号；定期检查修改应用系统、中间件、数据库、服务器、堡垒机、跳板机、网络设备、安全设备等口令，多台设备不得使用相同口令，并确保口令符合强度要求（至少 8 位以上，包含数字、字母、字符和大小写）；妥善做好账号口令保管，严禁在外网电脑或移动存储介质存放，严禁在内网电脑集中保存、非加密保存。

3.2 源代码安全。应用软件上线前必须开展源代码安全审计，并完成问题整改后才能正式部署；禁止将程序源代码上传至互联网共享平台；自建代码管理平台应具备身份鉴别及加密传输功能，并遵循“工作必需”和“最小授权”原则进行账户权限分配；在源代码传递过程中，乙方必须采取有效安全措施，严防代码泄露安全事件发生。

3.3 数据安全。严禁在开发测试环境使用税务生产数据；严禁未经审批授权查询导出数据；严禁在公司或个人内（外）网电脑、服务器及移动存储介质留存税费数据；严禁通过互联网传输税费数据；严禁非法提供、传播、公开、盗卖税费数据；严禁恶意篡改、破坏税费数据；乙方必须妥善做好税费数据备份，防止数据意外丢失或损坏。

3.4 终端安全

3.4.1 办公终端安全。办公用的内（外）网终端，必须规范安装杀毒软件并及时更新，定期全盘查杀各类病毒木马；不访问各类非法和风险网站，不点击下载各类异常链接和文件，卸载各类非法应用和不安全软件，防止被恶意控制，攻防演习期间应尽量关闭或者减少使用互联网终端。严禁自行卸载或通过重装系统等方式变相卸载甲方要求乙方人员安装的终端安全、网络准入等软件。

3.4.2 其他终端安全。严禁使用手机、平板电脑、家用 PC 机等终端设备存储或传输税费数据、税务内部文件资料、纳税人缴费人敏感数据以及应用系统账号、口令、网络拓扑、运行管理数据等敏感信息。对于各类邮件、短信、电话、社交软件等保持警惕，必须严防社会工程学攻击，确保安全使用，发现终端使用异常必须立即向甲方网络安全归总部门报告。

3.5 漏洞整改。针对甲方通报的各类网络安全漏洞，应及时全面排查整改。对于因特殊原因未能整改的，必须采取官方提供的建议和方法配置相应的防护措施和管控手段。特别是攻防演习开始前，必须保证漏洞数量“清零”。无条件修复漏洞，禁止以漏洞修复成本为由

要求增加费用。存在已公布的、被国家税务总局安全管理平台或其它权威安全机构发现并公开通报的安全漏洞，如经认定属于乙方责任，甲方有权每次以不超过合同总价 1% 的幅度扣减应付未付合同款，合同期间内超过 2 次的，甲方有权解除部分或全部合同。

3.6 网络及数据安全警示教育。乙方公司须定期（如每季度或半年）对乙方人员开展网络及数据安全警示教育，提交相关佐证材料，并作为合同验收时的提交材料之一。

广东省政府采购中心

粤政采函〔2025〕5C201F-2 号

中标通知书

中国软件与技术服务股份有限公司:

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 2025 年应用运维二线技术支持服务项目”项目（采购文件编号：GPCGD25C500FG201F）的评审工作已圆满结束，现确定你单位在本项目中中标：

中标内容：包组一

中标金额：陆佰肆拾陆万壹仟元整（¥6,461,000.00 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。

广东省政府采购中心

2026 年 3 月 13 日

业务专用章

附件 6: 乙方项目组成员列表

序号	姓名	职务	备注
1	吴茜茜	项目经理	/
2	易昕（曾用名：易上娣）	技术经理	/
3	罗德文	项目团队人员	/
4	朱茵茵	项目团队人员	/
5	刘嘉怡	项目团队人员	/
6	林小慧	项目团队人员	/
7	林颖	项目团队人员	/
8	刘伟华	项目团队人员	/
9	段乐丰	项目团队人员	/
10	陈健俊	项目团队人员	/
11	卢将辉	项目团队人员	/
12	杨芝泽	项目团队人员	/
13	胡铭浩	项目团队人员	/
14	刘俊豪	项目团队人员	/
15	刘楚锦	项目团队人员	/
16	张家耀	项目团队人员	/
17	卢道金	项目团队人员	/
18	张杰	项目团队人员	/
19	何木英	项目团队人员	/
20	谢晓君	项目团队人员	/
21	秦新月	项目团队人员	/
22	黄文轩	项目团队人员	/
23	陈立敏	项目团队人员	/
24	杨延贵	项目团队人员	/
25	黎诗婷	项目团队人员	/
26	曾煜	项目团队人员	/
27	王军威	项目团队人员	/
28	王茂秀	项目团队人员	/
29	刘远	项目团队人员	/
30	李明	项目团队人员	/
31	杜光	项目团队人员	/
32	程炜智	项目团队人员	/
33	封乃畅	项目团队人员	/

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	1-1	广东税务 2025 年应用运维二线技术支持服务项目	运维服务共 396.48 人月，以驻场、技术支持、系统优化完善等服务形式提供，完成相关版本更新及技术测试、系统初始化、总局业务需求解读、业务测试支持、应用运行问题分析解决、应用运行数据运维、优化需求审核支持、广东税费任务模块功能完善等工作。其中采购：（1）金税三期核心征管系统、集成平台、出口退税运维二线技术支持驻场服务 205.2 人月；（2）金税三期核心征管系统和出口退税系统业务运营驻场服务 89.44 人月；（3）广东税费任务平台维保服务 101.84 人月，其中驻场服务 23.94 人月，系统优化完善服务 77.90 人月。	通过运维管理系统、业务保障平台、快速直联反馈等工具或现场巡检方法对上述运维对象提供相关版本更新及技术测试、系统初始化、总局业务需求解读、业务测试支持、应用运行问题分析解决、应用运行数据运维、优化需求审核支持、功能完善等服务。	自合同签订之日起，一年内完成规定的工作量。可以根据国产化替代工作进度的实际情况提前终止服务，按实际服务时间结算。	严格按照分项人月提供驻场运维、业务运营及优化服务，规范响应与交付流程，保障需求解读、测试支持、问题解决及功能完善按时保质完成。	6,461,000.00	1	6,461,000.00