## 项目需求书

**（一）服务需求**

1、乙方应协助税务人员在线上辅助纳税人汇总发票业务、延期业务、退税业务、其他业务及业务流程操作中遇到的问题咨询服务。

2、乙方协助税务人员在线上辅助纳税人在减免政策相关、软件下载、安装指导、登录操作、商品税收分类编码及抄报税遇到的问题咨询服务。

3、乙方协助税务人员提供短信、钉钉、电话等多种渠道进行宣传；为相关企业、自然人提供线上的激活服务，并提供相关辅助服务。

4、乙方协助税务人员在线上辅助、指引不会操作的纳税人建立视频连接，作为纳税人与税务人员视频直连的前置，分流到对应科室负责人。办税预辅导服务互联支持屏幕共享，高效完成辅导服务。

5、乙方协助税务人员在线上接受税局邀请或者是纳税人发起的预约，根据预约情况分流到对应的科室负责人或者是相关纳税人服务。

6、乙方协助税务人员通过线上签收纳税人发起的留言，根据留言内容分流到对应的科室负责人。并对相应留言进行相应处理服务。

**（二）技术需求**

1、投标人应建立知识库，收集整理各类操作手册、热点问题等内容，并根据问题内容按规定进行不同业务处理，对于典型的问题应整理完善知识库，对普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合理化建议。

2、投标人应制定沟通协调反馈机制，针对服务过程中出现的常规性事项明确沟通报送机制，针对紧急情况（如突发性或集中性咨询热点、系统宕机等情况）明确应急处理措施。

3、投标人须在中标后10日内完成前期准备工作，并提交确认书给采购人确认，否则采购人有权终止合同。

4、不满足采购人工作需求的，应当及时更改，整改超过3次仍不能满足工作需求的，采购人有权终止合同，造成的损失由中标单位承担。

5、投标人法定代表人、股东应保持稳定，如投标人确需变动，投标人需提前一个月向采购人通报，并保证项目、任务交接顺畅。

**（三）保密需求**

1、中标单位对日常工作过程中获知的采购人所有工作信息有保密义务，不得将有关情况透露给第三方，如供应商违反此项保密义务，将承担消除影响、赔偿损失等违约责任，情节严重的，依法追究法律责任。

2、中标单位未经采购人书面许可，不得将采购人提供的资料、数据等进行销售、复制、传播、转让、许可或提供给他人使用。

3、服务合同终止后，中标单位仍需遵守本保密条款规定的保密义务，直至采购人书面同意其解除此项义务，或该保密信息已公开，不会因违反本保密条款而给采购人造成损害时止。