

信息公开选项：主动公开
加 急

国家税务总局上海市税务局文件

沪税发〔2022〕99号

国家税务总局上海市税务局关于公布 2023-2025 年网上办税系统技术 咨询服务商名单的通知

国家税务总局上海市各区税务局，国家税务总局上海市税务局各税务分局、各稽查局：

根据《中华人民共和国税收征收管理法》和《中华人民共和国政府采购法》的规定，上海市税务局委托上海市政府采购中心对网上办税系统技术咨询服务项目进行国内公开招标采购。经评标委员会评审，按照政府采购流程确定 9 家企业作为本市 2023-2025 年网上办税系统技术咨询服务项目的服务商（名单见附件 1），2023 年 1 月 1 日起继续免费为使用网上办税系统的纳

税人提供技术咨询服务，现将有关事项通知如下：

一、服务内容

网上办税系统技术咨询服务商（以下简称服务商）为对应的征管局管辖范围内纳税人提供网上在线咨询、电话咨询、上门服务、培训服务、其他延伸服务等，并为市局及对应的征管局派驻专业技术和服务人员，提供技术和服务支撑。

二、电话咨询服务热线

本市各征管局管辖范围内的纳税人可以拨打对应的服务商热线电话，也可以通过本市 12366 纳税服务热线进行技术咨询。

三、涉及的软件系统

服务商承担着全市除防伪税控系统外大部分网上办税系统的技术咨询服务工作，服务涉及的软件系统所有权属于税务机关，包括电子税务局、网上申报、网上认证、企业所得税汇算清缴、自然人税收管理系统、出口退税申报、离境退税管理信息系统、数字化电子发票、税收调查网上直报软件、通用开票软件等纳税人端软件。

四、对服务商的要求

服务商应建立配套支持服务平台，呼叫中心场所和设备线路必须符合投标时的承诺（详见附件 2），服务平台应具备技术先进性，确保支持服务平台的服务效率和质量。服务商必须在本市

设有支持服务机构，投入的专职服务人员必须符合投标时的承诺（详见附件2），且具有一定数量的中高级财税相关专业资格或信息技术类职称的专职服务人员。服务商承诺接入并运行“网上办税智能咨询服务系统”，提供有效应急预案，确保技术咨询服务工作不断不乱。

服务商的服务流程和日常用语规范可以参照《国家税务总局纳税服务司关于修订<12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准（试行）>的通知》（税总纳便函〔2021〕72号）的规定执行，并根据《国家税务总局上海市税务局关于印发<网上办税系统技术咨询服务商管理办法>的通知》（沪税函〔2020〕14号）、《上海市地方税务局关于印发<网上电子申报服务商考核细则（试行）>的通知》（沪地税函〔2017〕15号）的规定接受市局和对应征管局的管理和考核。服务人员应严格遵守有关法律法规及税务部门规章制度，对服务过程中涉及的纳税人资料严格保密，不得擅自查看、复制、传播所接触的用户资料、数据。

服务商和征管局对接时，应向征管局提供所有工作人员的无犯罪记录证明复印件、身份证复印件以及员工信息表（包括姓名、性别、出生年月、学历、职称、从事岗位、手机号）。服务商服务人员不能复用于其他项目，人员变动须提前书面告知市局和对应征管局，并且及时替补。市局和对应征管局有权无条件要求服

务商更换本项目驻点人员直至满意。对应征管局对所有驻点人员及坐席应开展业务考试，驻点人员及坐席 1 年内 2 次考试不合格的不能从事本项目岗位。驻点人员及坐席业务考试不合格率超过 20%且整改不达标准的，视作考试当季该服务商季度考核不合格，并上报市局。

五、对征管局的要求

本轮政府采购确定的 9 家服务商仍然是原服务本市的企业，服务对应的征管局除长宁区、嘉定区外均有变化。各征管局应加大对外宣传力度，于年底前协助服务商做好移交接工作，于明年 2 月前完成新服务商实地考察工作，并形成考察报告上报市局。

各征管局在日常管理中应根据市局管理和考核文件的规定，对照服务商承诺和提供的人员名单适时组织突击检查，并组织好业务考试，配合市局做好新服务商的管理和考核工作。同时，加强本单位税务工作人员的软件操作培训，规范办税服务厅派驻工作，合理安排申报计划，有条不紊地实施错峰申报，避免高峰期集中拥堵，确保每个征期的纳税申报工作顺利完成。

六、服务费用

网上办税系统技术咨询服务属于政府购买的服务，纳税人接受服务时无须向服务商支付任何服务费。服务商完成一个季度的服务并经考核后，市局根据考核结果向服务商支付该季度费用。

七、服务期限

本次网上办税系统技术咨询服务项目自 2023 年 1 月 1 日起，
期限三年。

特此通知。

- 附件： 1. 2023-2025 年网上办税系统技术咨询服务商名单
2. 网上办税系统技术咨询服务商承诺设施和人员情况

国家税务总局上海市税务局

2022 年 12 月 21 日

抄送：各网上办税系统技术咨询服务商

国家税务总局上海市税务局
征管和科技发展处承办

办公室 2022 年 12 月 22 日 印发
