

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，  
国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位：

为贯彻落实《国家政务信息化项目建设管理办法》及规范企业参与政府信息化建设等有关规定，进一步加强税收信息化管理，促进税收信息化服务商守信履约，国家税务总局对《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》进行了修订，现予印发，请遵照执行。

附件：1.信息化服务商失信行为记录表

2.信息化服务商失信行为认定表

3.××省（区、市）税务局信息化服务商失信行为记录名单

4.税务系统信息化服务商失信行为记录名单

国家税务总局办公厅

2022年1月5日

税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度

（试行）

一、信息化服务商

信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市，以下简称各省）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人（以下简称服务商）。

受服务商指派参与税务部门信息化服务工作的个人，其行为纳入服务商行为记录。

## 二、失信行为

服务商失信行为分为一般失信行为和严重失信行为。

### （一）一般失信行为包括：

- 1.违反网络安全管理规定，但未造成不良后果的；
- 2.运维服务质量评价上季度得分被扣减较多，且未按承诺改进到位的；
- 3.违反合同约定内容，但未造成不良后果的；
- 4.不配合监理工作或对监理指出问题整改不到位的；
- 5.其他违反规定但未造成不良后果的行为。

### （二）严重失信行为包括：

- 1.攻击或侵入税务信息系统（包括 CA 等）；
- 2.违反网络安全管理规定，造成不良后果的；
- 3.违反合同约定内容，造成不良后果的；
- 4.利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人、缴费人搭车收费或变相收费；
- 5.另行开发销售合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件；
- 6.以明显低于成本的报价恶意竞标；
- 7.存在“围猎”税务人员行为的；
- 8.违规聘用离职税务人员；
- 9.一年内发生 2 次以上（含 2 次）一般失信行为的；
- 10.其他违反规定造成不良后果的行为。

### 三、失信行为的认定

#### （一）违反网络安全管理规定

1.认定标准：服务商违反税务信息安全管理相关规定，导致数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件的，属于严重失信行为；未造成上述后果的属于一般失信行为。

2.认定部门：电子税务管理部门。

3.信息来源：网络安全管理部门、业主单位、实施单位发现并发起；其他部门的通报。

4.认定流程：发起认定（认定部门发现；其他信息来源单位自发现起3个工作日，将具体情形、产生的不良后果，以表单方式提交认定部门，表单模板详见附件1，以下简称失信记录表）→核实确认（认定部门自发现或知悉通报、收到表单起10个工作日完成核实确认）→认定结果（认定部门经查属实的，3个工作日填制表单报送同级网络安全和信息化领导小组办公室，以下简称网信办，表单模板详见附件2，以下简称失信认定表）。

（二）运维服务质量评价上季度得分被扣减较多，且未按承诺改进到位

1.认定标准：服务商服务质量评价上季度得分被扣减5分（含5分）以上，且本季度未按承诺改进到位。

2.认定部门：督察内审司、税务总局驻各地特派员办事处（第二大队）。

3.信息来源：服务质量评价系统。

4.认定流程：发起认定（评价部门每个季度终了后 10 个工作日内，在服务质量评价系统中完成服务商服务质量评价）→核实确认（认定部门对评价得分结果和改进程度进行审核确认）→认定结果（对符合失信行为认定标准的，认定部门季度终了后 20 个工作日填制失信认定表报送同级网信办）。

### （三）违反合同约定内容

1.认定标准：服务商未按合同要求交付合格产品或服务，导致系统不能按时上线运行或系统阻断运行超过 4 小时的，属于严重失信行为；未造成上述后果的属于一般失信行为。

2.认定部门：业主单位。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_10395](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_10395)

