

国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席
服务项目

合 同

合同编号: TGPC-2024-D-1032

甲 方: 国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局(采购人名称)

乙 方: 天津国信嘉合科技有限公司(供应商名称)



根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过公开招标采购确定天津国信嘉合科技有限公司（供应商名称）（以下简称：“乙方”）为国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目合同》（合同编号：TGPC-2024-D-1032，以下简称：“合同”）。

一、合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；
- (4) 其他。

二、合同标的

服务名称	数量	单位	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务	16	人	配备服务人员，为国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线提供工作日“5×8 小时”人工座席服务。

三、合同金额

本合同总金额为人民币壹佰玖拾玖万贰仟伍佰元整(¥1,992,500.00)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中,甲方不再另行支付。

四、合同签订地

甲乙双方签订本合同地点为:国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局。

五、合同生效

本合同一式肆份,经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

甲方:国家税务总局天津滨海高新

技术产业开发区税务局

法定代表人或其授权代表签字(签章):

盖章:

日期: 2025 年 3 月 24 日

乙方: 天津国信嘉合科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字(签章):

盖章:

日期: 2025 年 3 月 24 日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目合同 合同编号：TGPC-2024-D-1032
2	甲方名称：国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 甲方地址：天津华苑产业园区开华道 20 号行政许可服务中心 甲方联系人：高文 电话：022-59385790
3	乙方名称：天津国信嘉合科技有限公司 乙方地址：天津市华苑产业园区榕苑路 15 号 1-B-1002 乙方联系人：赵伯松 电话：022-58385828
	乙方开户银行名称：天津银行股份有限公司万华支行 账号：120110101000096619
4	合同金额：壹佰玖拾玖万贰仟伍佰元整
5	服务时间、地点：2025 年 4 月 1 日起至 2026 年 3 月 31 日，服务地点为天津华苑产业园区开华道 20 号行政许可服务中心。
6	服务履行期：2025 年 4 月 1 日起至 2026 年 3 月 31 日
7	验收方式及标准：采购人严格按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。履约验收的各项资料存档备查。

8	付款方式：每季度服务完成后，每季度首月国信嘉合向国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局提供正式发票，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局在收到发票之日起 10 个工作日内支付上季度费用。 甲方应于 2025 年 4 月至 2026 年 3 月，每季度服务完成后，每季度首月国信嘉合向国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局提供正式发票，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局在收到发票之日起 10 个工作日内支付上季度费用。每次支付人民币肆拾玖万捌仟壹佰贰拾伍元整(¥498,125.00)，共支付服务费用人民币壹佰玖拾玖万贰仟伍佰元整(¥1,992,500.00)。 本合同所有款项均应汇入本合同指定的乙方开户银行帐号，甲方付款时间为款到乙方银行帐号时间。 乙方开户银行及帐号： 公司名称：天津国信嘉合科技有限公司 纳税人识别号：91120116MAD4E5B8XW 地址：天津滨海高新区华苑产业区榕苑路 15 号 1-B-1002 电话：022-58385828 开户行：天津银行股份有限公司万华支行 开户行代码：313110040428 账号：120110101000096619
9	本项目不收取履约保证金。
10	合同履行期限：2025 年 4 月 1 日起至 2026 年 3 月 31 日。
11	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列符合甲方要求的服务。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，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时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙

方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7. 服务时间、地点与验收

7.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

7.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

7.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人严格按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。履约验收的各项资料存档备查。

8. 违约责任

8.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新

购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

8.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中,如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时,应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时,甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收,直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日,甲方有权终止全部或部分合同,并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务,乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

8.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 没收全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

9. 不可抗力

9.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

9.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

9.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10. 合同纠纷的解决方式

10.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

10.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

10.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

10.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

10.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

11. 合同修改或变更

11.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

11.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

11.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

12. 合同中止

合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

13. 违约终止合同

13.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

13.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

13.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设

备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

13.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

13.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

13.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

13.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

14. 破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

14.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

15. 其他情况的终止合同

15.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

15.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

15.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16. 合同转让和分包

16.1 乙方不得以任何形式将合同转包, 或部分或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 除经甲方事先书面同意外, 乙方不得以任何形式将合同分包。

17. 适用法律

本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章, 如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的, 按照法律、行政法规和规章修改本合同。

18. 合同语言

18.1 本合同语言为中文。

18.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

19. 合同生效

本合同应在双方签字盖章后生效。

20. 合同效力

除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外, 其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力, 对本项目无约束。

21. 检查和审计

21.1 在本合同的履行过程中, 甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查, 并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

21.2 在本合同的履行过程中, 如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务, 乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录, 并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

二、报价表

金额单位：元

项号	服务名称	报价	数量	备注
1	国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务	1,992,500.00	1 项	服务期一年，报价为含税价。

三、投标文件技术部分

3.1 项目内容

12366纳税缴费服务热线（以下简称“12366热线”）自成立以来，始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，为纳税人缴费人提供高效、便捷、规范、全面的专业化咨询服务。国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局12366热线是为纳税人缴费人提供咨询服务的重要平台，已实现工作日“5×8小时”人工服务，已逐步成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的桥梁和纽带。

为进一步强化运行管理，提升服务质效，结合12366热线转型升级工作目标，充分发挥第三方服务单位运营管理经验，巩固现有工作成效，持续创新服务方式，全方位、多渠道为纳税人缴费人提供更加精细化、个性化的服务，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局通过公开招标方式采购12366热线咨询服务。

为构建天津税务系统“一键接入、市区联动、规范统一”的12366税费咨询服务体系，协同服务新模式，持续推进办税缴费服务提质增效，提升纳税人缴费人满意度和获得感。面向纳税人缴费人提供工作日“5×8小时”人工座席服务，服务内容包括税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、征纳互动服务、意见建议受理、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。

3.2 实施范围

按照国家税务总局天津市税务局对12366热线咨询服务的要求，为国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局12366热线提供工作日“5×8小时”人工座席服务。

3.3 投入人力

国信嘉合具备丰富的行业经验和专业的服务团队，能够更好地理解和掌握税务相关知识，为纳税人提供准确、专业的解答和服务；同时，具有完善的质量管理体系和服务标准，能够确保服务的稳定性和可靠性；可以按照采购方要求培训、管理服务人员，配合区局完成项目各项服务内容，完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

国信嘉合为本项目提供的热线咨询服务人员16人，指定其中1人为组长。组长负责管理调配热线人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决座席人员求助问题、各类疑难问题和工单处理，汇总每日接听情况，分享每日接听问询或疑难问题的解决方案。处理热线满意度回访及工单等工作，确保团队整体工作的顺利完成；其他15名12366热线咨询服务人员负责通过12366热线电话向纳税人解答关于税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报等。

国信嘉合公司负责提供的热线咨询服务人员，均符合本项目对于热线咨询服务人员的要求。

3.3 实施要求保证

1. 国信嘉合提供所有服务人员的身份信息资料。
2. 服务期内发生各种事故：包括安全、交通、防火和劳资纠纷等事件均由国信嘉合承担相应责任。
3. 国信嘉合确保所提供服务的工作时长，工作期间不得擅自离职守，注重仪容仪表、工作态度，保证为纳税人提供准确、快捷的纳税服务。
4. 国信嘉合确保提供服务过程中遵守采购方各项廉洁纪律，做到认真履行工作职责，谨言慎行，坚决不做损害纳税人利益和损害税务机关形象的事情。

5. 如采购方对国信嘉合提供的人员出现3次不服从管理、违反采购方制定的相关规章制度，采购方可以要求更换，国信嘉合必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

6. 服务期内，采购方按月对国信嘉合的工作质量、履约情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则采购方上报监管部门终止服务合同。

7. 对服务人员的撤换或辞退等须经采购方同意认可。

3.4 应急服务保证

国信嘉合建立了完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证服务正常开展。

3.5 保密工作

1. 国信嘉合录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对外部人员或社会媒体询问采购方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。国信嘉合与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，采购方有权向国信嘉合追究法律责任。国信嘉合保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

2. 国信嘉合签订合同前按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，采购方的国家秘密、商业秘密、纳税人缴费人信息资料及有关文件信息，均不得

泄露或不正当地使用，采购方已公开的除外。对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

3.6 人员稳定性保证

在服务期间，未经采购方同意，国信嘉合不得随意更换座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被国信嘉合辞退等原因导致座席人员不足时，需及时安排替接人员以满足区局接听需求。服务人员因为调走、辞职或被国信嘉合辞退等原因导致服务人员不足时，需在三天内补充，缺席人数不能同时超过 2 人，国信嘉合在 3 天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，每月不得超过二次，否则视为国信嘉合违约，采购方有权终止合同。

3.7 进驻和接管

签订合同之日起 7 日内服务人员进场。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，国信嘉合以科学严谨的态度制定完善的进驻、接管方案，确保按时顺利交接，平稳过渡。国信嘉合承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。

3.8 费用分割

1. 如因国信嘉合引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，采购方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由国信嘉合承担，采购方不承担所产生的任何费用。

2. 国信嘉合在合同生效前对全部座席人员完成上线前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。培训实施后，对参加培训的座席人员进行考核，要求事先编制详细的考核计划和考核标准，考核通过后方可正式上线。培训费用由国信嘉合应商承担。

3. 本项目开展工作所需的场地、办公家具、软硬件设备、水电费用、网络费用等由采购人承担。

4. 项目座席人工装费用、16 套接听设备（能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机）由国信嘉合承担。

3.9 履约责任

1. 国信嘉合在服务过程中应满足本需求书提出的运行质量标准，若出现重大失误或重大事故并给国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局造成损失，国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局有权终止合同，停止付款并要求国信嘉合赔偿实际造成的损失。

2. 国信嘉合每月度服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照国信嘉合月度服务费的 1‰-5‰进行扣减。

3. 国信嘉合每月度评价满意率低于要求的，国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照国信嘉合月度服务费的 1‰-5‰进行扣减。

4. 国信嘉合每月度被投诉数量超过来电总量的万分之一，经国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局调查属实且认为投诉合理则按照国信嘉合月度服务费的 1‰-5‰进行扣减。

5. 国信嘉合运行管理不到位、服务不规范、未按照要求履行工作职责产生负面影响的，或被通报批评产生负面影响的，国家税务总局国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照国信嘉合月度服务费的 1‰-5‰进行扣减。

6. 未经采购方同意，国信嘉合不得将承包项目发包或转包，否则，视为国信嘉合违约，采购方有权解除服务合同。

7. 若国信嘉合在 1 年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为国信嘉合违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费，并终止合同。

(1) 非税务机关责任，导致服务出现质量问题。

(2) 没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

四、其他

4.1 双方义务

4.1.1 甲方义务

4.1.1.1 安排专人负责与乙方沟通，对咨询服务工作提出具体需求，对乙方的日常工作进行监督管理。

4.1.1.2 为乙方提供必要的业务支持，如设置专家座席、定期提供更新的税收法规及政策文档。

4.1.2 乙方义务

负责国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务的工作，具体包括：

4.1.2.1 按合同规定提供专门的人员及设备，为国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线提供远程座席服务，受理和解答纳税人缴费人及社会各界通过电话咨询方式提出的政策业务问题。

4.1.2.2 定期对国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席进行监控，发现异常及时进行干预。

