

国家税务总局天津市南开区税务局
12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目合同

合同编号： TGPC-2024-D-1064

甲方： 国家税务总局天津市南开区税务局（采购人名称）

乙方： 天津神州浩天科技有限公司（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，国家税务总局天津市南开区税务局(采购人名称)(以下简称甲方)通过公开招标采购确定天津神州浩天科技有限公司(供应商名称)(以下简称乙方)为国家税务总局天津市南开区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目的乙方。甲乙双方同意签署《国家税务总局天津市南开区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目合同》(合同编号: TGPC-2024-D-1064, 以下简称合同)

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性，本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用，具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准，该合同作为本政府采购合同附件，与本合同具有同等法律效力，如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以合同一般条款内容为准。

一、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)
国家税务总局天津市南开区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目	14	人	在法定工作日工作时间 5*8 小时, 为纳税人缴费人提供业务咨询服务。

二、合同金额

本合同总金额为人民币叁佰叁拾陆万元整（¥3,360,000.00）。本合同项下所有服务全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

货款支付方式：见附件。

乙方开户银行（汉字全称）：天津银行万华支行，

行号（数字代码）：313110040428，

帐号：104201201090161465。

三、服务范围

国家税务总局天津市南开区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目，服务地点：天津市南开区南门外大街与南开五纬路交口新泉大厦 B 座。本项目服务范围包含：负责国家税务总局天津市南开区税务局 12366 热线咨询服务。

四、质量要求及对质量负责条件和期限：

1. 必须满足或高于采购文件要求。
2. 乙方提供的服务与成交所示内容完全一致，不存在任何偏差。如出现不一致，乙方将承担违约责任。

3. 服务时间：合同规定的服务起始之日起两年的服务期，签订合同之日起 10 日内人员进场服务，从 2025 年 3 月 24 日至 2027 年 3 月 23 日

五、甲方的权利和义务

1. 对乙方服务实施监督检查，就服务的有关问题向乙方提出意见和建议，有权对乙方派出的服务人员进行审核。

2. 为乙方服务人员提供必要的工作条件和工作环境。
3. 协助乙方做好服务管理工作和宣传教育、文化活动。
4. 如甲方对乙方提供的人员出现 3 次不服从管理、违反甲方制定的相关规章制度，甲方可以要求更换，乙方必须及时且无条件的为甲方更换合格的人员。
5. 如因乙方引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，甲方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由乙方承担，甲方不承担所产生的任何费用。
6. 在服务期间，未经甲方同意，乙方不得随意更换服务人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被乙方辞退等原因导致服务人员不足时，需及时安排替接人员以满足税务局工作需求。服务人员因为调走、辞职或被乙方辞退等原因导致服务人员不足时，需在 3 天内补充，缺席人数不能同时超过 2 人，乙方在 3 天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，同月内不得超过 2 次，否则视为乙方违约，甲方有权终止合同。
7. 服务期内，甲方按月度对乙方的工作质量、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，则甲方上报监管部门终止服务合同。

六、乙方的权利和义务

1. 乙方需确保所提供服务的工作时长，工作期间不得擅离职守，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。
2. 乙方需确保提供座席服务过程中遵守甲方各项廉洁纪律，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。

3. 乙方应根据甲方通知的服务需求，10 日内为甲方提供所需服务人员。

4. 乙方负责服务人员请假(包含病、事假等)管理，并根据缺岗情况调剂相应资质人员，满足服务需求。

5. 乙方对于服务人员工作岗位的变动及召回以不影响甲方工作正常开展为前提;如乙方根据人员状况及工作实际，确需调整服务人员岗位和召回或辞退服务人员，需征得甲方协商一致后方可，并由乙方具体办理服务人员相关手续。

6. 乙方应对服务人员进行职业道德、业务技能及有关规章制度的教育和培训;应教导服务人员严格按照甲方的服务要求提供服务。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乙方承担相应责任。

7. 乙方签订合同前必须按照国家相关保密规定和甲方签订《保密协议》，甲方的国家秘密、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，甲方已公开的除外。对违反《保密协议》相关内容规定的，甲方有权追究其法律责任。

8. 乙方的服务人员给甲方造成损害的，甲方应向乙方提供完整的证据证明损失，乙方按照国家有关法律法规承担相应的责任。

9. 乙方应要求服务人员妥善保管和使用甲方移交的服务用品、物品等，如因乙方服务人员管理不善或操作不当等原因造成损坏、直接

损失的，由乙方照价赔偿。

10. 法规政策规定由乙方享有的其他权利和承担的其他责任。

七、履约责任

1. 乙方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天津市南开区税务局造成损失，国家税务总局天津市南开区税务局有权终止合同，停止付款并要求乙方赔偿实际造成的损失。

2. 乙方每月度服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局天津市南开区税务局按照供应商月度服务费的 1%-5%进行扣减。

3. 乙方每月度评价满意率低于要求的，国家税务总局天津市南开区税务局按照供应商月度服务费的 1%-5%进行扣减。

4. 乙方每月度被投诉数量超过来电总量的千分之一，经国家税务总局天津市南开区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供应商月度服务费的 1%-5%进行扣减。

5. 乙方运行管理不到位、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，国家税务总局天津市南开区税务局按照供应商月度服务费的 1%-5%进行扣减。

6. 未经甲方同意，乙方不得将承包项目发包或转包，否则，视为乙方违约，甲方有权解除服务合同。

7. 若乙方违反其服务承诺或出现三次以上下列情况，则视为乙方违约，甲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) 没有按照甲方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

八、费用分割

1. 如因乙方引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，甲方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由乙方承担，甲方不承担所产生的任何费用。

2. 乙方在合同生效前对全部座席人员完成岗前培训，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岗。

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、网络费用等由甲方承担。

4. 项目座席人员工装费用、14 套接听设备（能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机）由乙方承担。

九、人员保密

1. 乙方签订合同前必须按照国家相关保密规定和甲方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，甲方有权追究其法律责任。所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2. 乙方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。服务人员对外人员或社会媒体询问甲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。成交供应商应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，甲方有权向乙方追究法律责任。乙方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播甲方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

十、履约验收要求

验收工作由甲方负责对合同进行验收。严格按照法律法规和采购合同按月进行验收。确保验收工作在法律框架内进行，遵守国家和地方有关政府采购、合同管理等方面的法规政策。遵循公平、公正、公开的原则。验收过程应保持客观、中立，不受任何外部因素干扰，确保验收结果真实反映乙方的履约情况。

十一、合同签订地

甲乙双方签订本合同地点为：国家税务总局天津市南开区税务局。

十二、合同生效

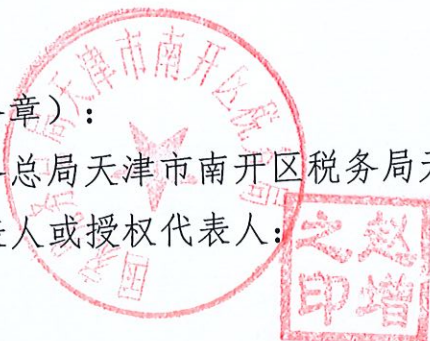
本合同一式肆份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

此页无正文

甲方（公章）：

国家税务总局天津市南开区税务局天津神州浩天科技有限公司

法定代表人或授权代表人：



乙方（公章）：

法定代表人或授权代表人：



日期：2015年3月24日

日期：2015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	国家税务总局天津市南开区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目
2	合同编号	TGPC-2024-D-1064
3	甲方名称	国家税务总局天津市南开区税务局
	甲方地址	
	联系人	
	联系电话	
4	乙方名称	天津神州浩天科技有限公司
	乙方地址	天津华苑产业区榕苑路 15 号 1-B-2008
	乙方联系人	李鑫
	联系电话	13516154331
	乙方银行信息	开户银行（汉字全称）：天津银行万华支行 行号（数字代码）：313110040428， 账号：104201201090161465
5	合同金额	人民币 <u>叁佰叁拾陆万</u> 元整（ <u>3,360,000.00</u> ）。
6	服务履行期	2025 年 3 月 24 日至 2027 年 3 月 23 日
7	验收方式及标准	按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

8	合同付款	付款方式：每半年考核一次，根据考核结果 15 日内支付本考核期费用。天津神州浩天科技有限公司向国家税务总局天津市南开区税务局提供正式发票（特殊情况以合同为准）。 甲方第一次付款，根据第一个半年考核结果 15 日内支付本考核期费用，向乙方支付合同总金额 25%，人民币捌拾肆万元整（¥840,000.00） 甲方第二次付款，根据第二个半年考核结果 15 日内支付本考核期费用，向乙方支付合同总金额 25%，人民币捌拾肆万元整（¥840,000.00） 甲方第三次付款，根据第三个半年考核结果 15 日内支付本考核期费用，向乙方支付合同总金额 25%，人民币捌拾肆万元整（¥840,000.00） 甲方第四次付款，根据第四个半年考核结果 15 日内支付本考核期费用，向乙方支付合同总金额 25%，人民币捌拾肆万元整（¥840,000.00） 本合同所有款项应汇入本合同指定的乙方开户银行账号，甲方付款时间为款到乙方银行账号时间。 乙方开记银行及账号： 公司名称：天津神州浩天科技有限公司 开户银行：天津银行万华支行， 行号：313110040428， 账号：104201201090161465
9	履约保证金及返还	本项目不收取履约保证金。
10	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
11	服务期	<u>2025 年 3 月 24 日</u> 至 <u>2027 年 3 月 23 日</u>
12	合同履约地点	天津市南开区南门外大街与南开五纬路交口新泉大厦 B 座
13	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 <u>30</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐ 向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼

二 合同通用条款

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”系指甲乙双方签订的、合同格式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 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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

乙方应按照合同的规定，提供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、软件著作权、版权等）的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

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软硬件、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漏、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，包括但是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。甲方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 乙方同意将项目服务款退还给甲方，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，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判，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期限内进行补救时，甲方有权从服务款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%(合同双方可根据实际情况重新设定)计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%(合同双方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) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款履约责任部分(合同双方可根据实际情况自行约定)。

(3) 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 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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。

9.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

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. 争端的解决

10.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以按合同约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 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

10.5 诉讼应向甲方所在地或 服务所在地 人民法院提起诉讼。

10.6 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

10.7 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11. 合同修改或变更

11.1 如无重大变故，甲乙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. 破产终止合同

12.1 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。

12.2 该终止合同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。

13. 其他情况的终止合同

13.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行本合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

13.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14. 合同修改或变更

14.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

14.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

14.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

15. 转让和分包

15.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

15.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

16. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 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。

17. 适用法律

17.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

17.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

18. 税费

18.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

19. 合同生效

19.1 本合同一式肆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。