

国家税务总局天津经济技术开发区税务局
非执法类税务辅助服务项目

合 同

合同编号：TGPC-2025-D-0128

需 方：国家税务总局天津经济技术开发区税务局

供 方：天津长瑞华通科技发展有限公司



合同一般条款

需方：国家税务总局天津经济技术开发区税务局

供方：天津长瑞华通科技发展有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津经济技术开发区税务局非执法类税务辅助服务项目（项目编号：TGPC-2025-D-0128）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成合同：

☒ 本合同为中小企业预留合同

☐ 本合同非中小企业预留合同

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、采购内容：（详见附件 1）

合同总价款：人民币¥ 3558222.46 元

大写：人民币 叁佰伍拾伍万捌仟贰佰贰拾贰元肆角陆分

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件 2。

三、供方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

四、服务时间、地点、方式：见附件 3。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

七、货款支付方式：见附件 4。

供方开户银行（汉字全称）：天津银行天马支行，

行号（数字代码）： 313110040637 ，

帐 号： 206301201080138788 。

八、有关涉及本合同供方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对供方具有约束力。

九、本合同一式肆份，需方留存贰份，供方留存贰份，均具同等效力，签字

盖章后生效。

供方（公章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

时间：2025 年 4 月 8 日

需方（公章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：



陶桦



合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

附件 1：采购内容

国家税务总局天津经济技术开发区税务局非执法类税务辅助性服务

服务地点：天津市经济技术开发区宏达街 19 号

附件 2：质量要求及对质量负责条件和期限

一、人员及岗位要求

（一）总体要求

一方面需要提供具有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；另一方面需要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；最后需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。

（二）具体要求

服务人员为 34 人，具体要求如下：

1、政治思想好，热爱税收事业，遵纪守法，无违法违纪记录，能严格遵守办税服务有关的规章制度和工作纪律；

2、爱岗敬业，服从管理。讲文明，讲道德，注重言谈举止，积极参与各项文明创建活动，严格执行文明礼仪规范；

3、积极学习，勤奋工作，认真负责，恪尽职守，身体健康，服从安排，按时保质保量完成单位所安排的各项工作任务；

4、有较娴熟的计算机操作技能，汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

5、普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

6、遵守保密协议。无论何种原因，必须对局内在服务期内所掌握的与本服务有关的文件、资料、数据、信息做好保密措施，否则有权追究相关人员责任。

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不

随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案。

二、具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

为持续优化税收营商环境，进一步提升纳税人缴费人的满意度，推动办税服务更加优质、高效、便捷，协助纳税人缴费人有效破解面临的“难点、堵点、痛点”等问题，实现税费业务高效办理，提升纳税服务质效，优化纳税服务体系的目标，努力为纳税人缴费人办税缴费提速减负，切实便利纳税人缴费人。

（二）具体要求

- 1.协助网格员整理纳税人情况；
- 2.接收、归集、整理纳税人各种意见和建议；
- 3.帮助网格员收集纳税人资料，进行整理汇总、制作表格等；
- 4.协助纳宣部门做好税收宣传，整理本部门工作亮点，制作图文及小视频等宣传材料作为宣传素材；
- 5.提供征纳互动推广辅助；
- 6.完成其他非执法类纳税服务工作。

三、管理实施要求

（一）实施要求

- 1.中标方应提供所有服务人员的个人档案资料，经采购方确认后方可参与服务工作。
- 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中标方承担相应责任，在实际工作中可能与群众产生的法律纠纷，由中标方承担责任，采购方不承担任何责任。
- 3.中标方需按照采购方要求，根据采购方需求适时组织培训提升服务质量，

不断规范人员服务行为，提升人员服务水平。

4.中标方需确保所提供非执法类服务的工作时长，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。

5.中标方需确保提供非执法类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。

6.如因中标方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，所产生的费用由中标方承担，采购方不承担所产生的任何费用。

7.如采购方对中标方提供的人员出现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，中标方必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

8.服务期内，采购方按季度对中标方的工作质量、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，则采购方上报监管部门终止服务合同。

9.服务人员的工作由采购方进行分配、管理，对服务人员的奖惩、撤换或辞退等须经采购方同意认可。

10.合同期内，采购方可按实际工作需求适时减少服务人员数量，合同结算金额以实际发生金额为准。

（二）风险管控要求

要求中标方必须建立和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。

（三）人员保密要求

1.中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，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。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.中标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。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，采购方有权向中标方追究法律责任。中标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、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

（四）人员稳定性要求

在服务期间，未经采购方同意，中标方不得随意更换服务人员。服务人员因为调走、辞职或被中标方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3人，中标方在3天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，同月内不得超过三次，否则视为中标方违约，采购方有权终止合同。

（五）进驻和接管要求

签订合同之日起7日内服务人员进场（特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求中标方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。中标方需承诺：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。进驻、接管保留相关记录。

（六）费用分割

- 1.投入的服务人员统一着装上岗，服装费由中标供应商承担；
- 2.服务所需的办公设备、文具等用品由采购人提供；
- 3.服务人员住宿自行解决。
- 4.服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，费用自理。

（七）履约责任

1.未经采购方同意，中标方不得将承包项目发包或转包，否则，视为中标方违约，采购方有权解除服务合同。

2.因服务人员未能及时补充而引起采购方造成经济损失的，由中标方承担并赔偿损失。

3.由于中标方工作失误的原因，造成与提供服务人员的经济损失，所产生的损失及后果由中标方承担。因中标方服务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标方严重违约，采购方有权终止合同，责令中标方赔偿损失，并依法追究其责任。

4.若中标方在 1 年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标方违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费，并中止合同。

(1) 不按时足额发放服务人员工资，导致服务出现质量问题。

(2) 服务人员因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致服务人员不足的人数不能同时超过 3 人，而中标方在 3 天内未能及时补齐符合项目要求的服务人员时，或每月缺员超过 3 人次。

(3) 没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

(4) 完成服务达标量低于 80%的。

五、履约验收要求

中标方定期会同采购方共同对服务工作进行考核，并委托采购方进行服务人员的现场管理和工作考核，相关考核、考勤和奖惩资料由采购方提供。中标方依据采购方提供的考核、考勤和奖惩资料及时足额给服务人员发放工资福利，绩效考核按照采购方标准执行。考核项目表如下：

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分为 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
工作作风	满分为 25 分	定期抽查，工作纪律散漫，工作时间做与工作无关的事情，每人每次扣 1 分，此项分数扣完为止。
工作质量	满分为 25 分	后台监控，出现工作错误，每人每次扣除 0.5 分/次，此项分数扣完为止。
服务质量	满分为 25 分	纳税人或缴费人投诉一次扣除 1 分，此项分数扣完为止。

具体要求：

- 1.项目按季度进行考核。
- 2.项目考核满分为 100 分。
- 3.每季度考核分数 90 分以上，提醒乙方应加强管理。
- 4.每季度考核 85 分至 90 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。
- 5.每季度考核 80 分至 85 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
- 6.每季度考核 75 分至 80 分，按扣分项扣除一定比例服务费，要求立即整改。
- 7.每季度考核不足 70 分，扣除当季度 20%服务费，要求立即整改。
- 8.甲方可根据乙方提供《服务内容及标准》实际内容，重新制定考核标准及规则。

四、服务期限：合同规定的服务起始之日起一年的服务期。

附件 3：服务时间、地点、方式

- 1.服务时间：2025 年 4 月 8 日至 2026 年 4 月 7 日。
- 2.服务地点：天津市经济技术开发区宏达街 19 号。
- 3.服务方式：本项目需方制定的方式。

附件 4：货款支付方式

按月付款，经考核，每月 30 日前支付上月费用（特殊情况以合同为准）。

11