

国家税务总局天津市滨海新区税务局
12366 纳税缴费服务热线远程座席补充服务项目
合同

合同编号：TGPC-2025-D-0220

甲方：国家税务总局天津市滨海新区税务局(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，国家税务总局天津市滨海新区税务局(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市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席补充服务项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局天津市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席补充服务项目合同》(合同编号：TGPC-2025-D-0220，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)
国家税务总局天津市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座	8	人	配备远程座席在法定工作日工作时间为纳税人缴费人提供业务咨询服务。

席服务			
-----	--	--	--

三、合同金额

本合同总金额为人民币柒拾万肆仟元整 (¥704,000.00)。
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: 国家税务总局天津市滨海新区税务局。

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: 国家税务总局天津市滨海新区税务局

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):

法定代表人或其授权代表签字(签章):

盖章:

盖章:

日期 2018 年 4 月 10 日

日期 2018 年 6 月 11 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滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席补充服务项目合同 合同编号：TGPC-2025-D-0220
2	甲方名称：国家税务总局天津市滨海新区税务局 甲方地址：天津市滨海新区大连道1428号 甲方联系人：朱玲 电话：022-66890177
3	乙方名称：天津国信嘉合科技有限公司 乙方地址：天津滨海高新区华苑产业区榕苑路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：柒拾万肆仟元整
5	服务时间：2025年 4 月 24 日起至 2025年 12 月 23 日 服务地点：国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道1428号
6	服务履行期：2025年 4 月 24 日起至 2025年 12 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	付款方式：每两个月支付一次，分四次支付。天津国信嘉合科技有限公司向国家税务总局天津市滨海新区税务局提供正式发票，国家税务总局天津市滨海新区税务局在收到发票之日起7个工作日内支付费用（特殊情况以合同为准）。 甲方应于2025年6月至2025年12月，共向乙方支付合同期内8个月的服务费用即柒拾万肆仟元整（¥704,000.00），即甲方每两个月需要支付壹拾柒万陆仟元整（¥176,000.00）给乙方。 本合同所有款项均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。 乙方开户银行及账号： 公司名称：天津国信嘉合科技有限公司 地址：天津滨海高新区华苑产业区榕苑路15号 电话：022-58385828 开户行：天津银行股份有限公司万华支行 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 24 日起至 2025 年 12 月 23 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

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、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。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 迟延履行违约的责任

(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前附表(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 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, 并在不可抗力事件结束后 3 日内, 以书面形式详细阐述不可抗力的情况及具体原因, 通知合同对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极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 合同双方应通过友好协商, 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 在合同规定的服务期限（8 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	国家税务总局天津市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席补充服务	704,000.00	1项	服务期8个月，报价为含税价。

三、投标文件技术部分

3.1 项目内容

本项目以建设全市一流的 12366 热线为目标，为纳税人缴费人提供专业化、规范化、标准化服务，持续提升纳税人缴费人的满意度和获得感。国家税务总局天津市滨海新区税务局提供办公场地、人员工位及相关办公设备，国信嘉合公司提供 8 名服务人员、8 套工装及 8 套接听设备（能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 电话机），并按照国家税务总局天津市滨海新区税务局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津市滨海新区税务局对 12366 热线的日常管理工作，共同落实服务规范和绩效管理办法等制度体系。

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，国信嘉合公司须为 12366 热线提供工作日“5×8 小时”人工座席服务。具体内容如下：

1. 热线电话服务。主要包括解答纳税人缴费人向 12366 远程座席纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。其中问题解答涉及税费政策、服务期内纳税人缴费人与税务局交互而使用的各类系统，系统包括但不限于全国统一规范电子税务局（天津）、自然人电子税务局、增值税发票综合服务平台、国家税务总局电子发票服务平台、单位社保费管理客户端、天津税务 APP 等系统以及服务期内新增的各类系统。

2. 电话回呼。通过人工主动呼出的方式向纳税人缴费人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

3. 征纳互动服务。通过征纳互动受理纳税人缴费人咨询，对通过 12366 热线发起咨询的符合条件的反向拉起互动，提升咨询效率。

4. 后台支撑服务。主要解决热线人员无法及时回复或解决的问题，包括但不限于疑难问题的解答、业务工单等。

5. 宣传培训服务。包括相关涉税涉费热点问题的整理、编辑以及配合宣传和发布服务。

6. 需求采集服务。作为税务局和纳税人缴费人之间的沟通桥梁，了解纳税人缴费人的实际需求，利用服务纳税人缴费人时获得的需求信息和数据，定期提供需求报告，为税务局提高纳税服务水平提供决策依据。

3.2 投入人力

国信嘉合公司负责在 2025 年 4 月 24 日至 2025 年 12 月 23 日，提供远程座席人员 8 人。

保证远程座席人员具有一定的税收基本业务知识，取得会计、税务类相关证书或考试合格证明，具备电话热线工作经验，其中财会、税收等财税经济类专业或具有相关财税工作经验的人员，不少于 6 人。

国信嘉合公司负责提供的全部远程座席人员，均符合本

项目对于远程座席人员的要求。

3.3 项目管理

为了保证滨海新区税务局 12366 纳税缴费服务热线项目的持续稳定运行，国信嘉合公司 12366 座席运营管理团队制定了完善的管理制度和操作规范。其中包括：

(1) 各类人员管理制度，包括人员选派及管理制度、请休假制度、奖惩管理办法、停岗培训辞退制度、人员培训制度、人员考核制度。

(2) 各类现场管理制度，包括现场管理规定、现场环境规范、网络信息安全制度、信息保密制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗制度。

(3) 各类业务管理规范，包括远程座席人员规范用语、应答流程规范、疑难问题咨询规范、质检规范、差评记录回访制度、知识库应用规范。

根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

3.4 保密工作

1. 国信嘉合公司签订合同前严格按照国家相关保密规定和国家税务总局天津市滨海新区税务局签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，国家税务总局天津市滨海新区税务局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. 国信嘉合公司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。服务人员对陌生人员或社会媒体询问国家税务总局天津市滨海新区税务局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。国信嘉合公司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，国家税务总局天津市滨海新区税务局有权向国信嘉合公司追究法律责任。国信嘉合公司保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播国家税务总局天津市滨海新区税务局内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

3.5 应急工作

国信嘉合公司建立和完善突发事件的应急预案和处理机制，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证国家税务总局天津市滨海新区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务正常开展。

3.6 培训保证

国信嘉合公司负责根据国家税务总局和国家税务总局天津市滨海新区税务局工作要求及 12366 热线实际工作需要

组织开展培训工作，并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。

国信嘉合公司具备专业的财税人员培训团队，事先编制详细周密的全过程培训计划，并提供相关培训资料，帮助远程座席进一步认同组织文化和目标，增强团队意识和凝聚力，持续提升专业能力和服务水平，以不断满足纳税人缴费人的需求、提升纳税人缴费人的满意度。

培训实施后，对参加培训的座席人员，国信嘉合公司组织针对培训内容的专项考核，事先编制详细的考核计划和考核标准，考核成绩与个人绩效评估及评优挂钩，考核通过后方可正式上线。

3.7 服务时间保证

根据国家税务总局天津市滨海新区税务局的要求，保证法定工作日工作时间在岗人数 8 人。

3.8 责任处罚

1. 国信嘉合公司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滨海新区税务局造成损失，国家税务总局天津市滨海新区税务局有权终止合同，停止付款并要求国信嘉合公司赔偿实际造成的损失。

2. 国信嘉合公司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滨海新区税务局按照供应商月

度服务费的 1%-5% 进行扣减。

3. 国信嘉合公司每月度评价满意率低于甲方要求的，国家税务总局天津市滨海新区税务局按照供应商月度服务费的 1%-5% 进行扣减。

4. 国信嘉合公司每月度被投诉数量超过来电总量的万分之一，经国家税务总局天津市滨海新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. 国信嘉合公司运行管理不到位、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滨海新区税务局按照供应商月度服务费的 1%-5% 进行扣减。

6. 未经国家税务总局天津市滨海新区税务局同意，国信嘉合公司不得将承包项目发包或转包，否则，视为国信嘉合公司违约，国家税务总局天津市滨海新区税务局有权解除服务合同。

7. 若国信嘉合公司在 1 年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为国信嘉合公司违约，国家税务总局天津市滨海新区税务局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) 没有按照国家税务总局天津市滨海新区税务局要求对服务人员进行管理、培训、调配。

3.9 付款方式

每两个月支付一次，分四次支付。天津国信嘉合科技有限公司向国家税务总局天津市滨海新区税务局提供正式发票，国家税务总局天津市滨海新区税务局在收到发票之日起 7 个工作日内支付费用（特殊情况以合同为准）。

3.10 交付时间

在 2025 年 4 月 23 日前，国信嘉合公司可以完成本项目所要求的全部准备工作。

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市滨海新区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务工作，具体包括：

4.1.2.1 按合同规定提供专门的人员及设备，为滨海新区税务局 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 定期对滨海新区税务局 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。