

国家税务总局天津市东丽区税务局

12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目合同

需方：国家税务总局天津市东丽区税务局(以下简称“需方”)

供方：天津国信嘉合科技有限公司(以下简称“供方”)

供、需双方根据国家税务总局天津市东丽区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目（项目编号：TGPC-2025-D-0257）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成国家税务总局天津市东丽区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目合同。

☒ 本合同为中小企业预留合同

☐ 本合同非中小企业预留合同

一、采购内容：本项目采购内容为 12366 热线咨询服务，国家税务总局天津市东丽区税务局提供办公场地、人员工位及相关办公设备，中标供应商提供服务人员及接听设备。本项目需要服务人员 16 人，中标供应商按照国家税务总局天津市东丽区税务局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津市东丽区税务局对 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 热线及征纳互动咨询服务的要求，须为 12366 热线提供工作日人工座席服务。

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件。

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

1.服务时间：2025 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日

2.服务地点：天津市东丽区跃进路与先锋路交口东丽区税务局

3.服务方式：国信嘉合公司为本项目配备 16 名服务人员前往国家税务总局天津市东丽区税务局现场办公，按照国家税务总局天津市税务局对 12366 热线及征纳互动咨询服务的要求，为 12366 热线提供工作日人工座席服务。

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

按月支付，需方按月完成服务质量验收，根据阶段性验收结果按月支付服务费。天津国信嘉合科技有限公司向国家税务总局天津市东丽区税务局提供正式发票，国家税务总局天津市东丽区税务局在收到发票之日起10个工作日内支付费用。

需方应于2025年7月至2026年6月，共向供方支付合同期内12个月的服务费用即壹佰玖拾肆万伍仟元整（¥1,945,000.00），即需方2025年7月至2026年5月，每月支付人民币壹拾陆万贰仟零捌拾元整（¥162,083.00）；2026年6月，支付尾款人民币壹拾陆万贰仟零捌拾柒元整（¥162,087.00）。

供方开户银行及账号：

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1-B-1002

电话：022-58385828

开户行：天津银行股份有限公司万华支行

账号：120110101000096619

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）



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 1-B-1002

法人或代理人：



电话：022-58385828

需方（公章）



国家税务总局天津市东丽区税务局

地址：天津市东丽区跃进路与先锋
路交口

法人或代理人：

刘文松

电话：022-84375887

时间：2025 年 5 月 30 日

附件：质量要求及对质量负责条件和期限

一、实施要求

1. 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故，由国信嘉合公司承担相应责任。

2. 在服务期间，未经甲方同意，国信嘉合公司不得随意更换服务人员。服务人员因为请假、调走、辞职或被国信嘉合公司辞退等原因导致服务人员不足时，需及时安排替 接人员以满足区局接听需求。服务人员因为调走、辞职或被国信嘉合公司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，国信嘉合公司在 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 2 次，否则视为国信嘉合公司违约，甲方有权终止合同。

3. 如因国信嘉合公司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，所产生的费用由国信嘉合公司承担，甲方不承担所产生的任何费用。

4. 项目服务人工装费用、16 套接听设备(能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机)及对应耳机设备由国信嘉合公司承担。

二、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东丽区税务局签订《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东丽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东丽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东丽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东丽区税务局内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

三、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东丽区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务正常开展。

四、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东丽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。

五、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东丽区税务局造成损失，国家税务总局天津市东丽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东丽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需方要求的，国家税务总局天津市东丽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东丽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东丽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东丽区税务局同意，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东丽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东丽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东丽区税务局要求对服务人员进行管理、培训、调配。

六、交付时间及验收标准

在2025年6月1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，正式交付使用。

按月验收，天津国信嘉合科技有限公司依据合同约定按时按质提供服务，每月服务期满后，国家税务总局天津市东丽区税务局进行服务质量验收。

七、服务期限

2025年6月1日起至2026年5月31日