

国家税务总局天津市和平区税务局

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和平区税务局（以下简称“需方”）

供方：天津神州浩天科技有限公司（以下简称“供方”）

供、需双方根据国家税务总局天津市和平区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目（项目编号：TGPC-2025-D-0082）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和平区税务局 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和平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 13 人，中标供应商按照国家税务总局天津市和平区税务局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津市和平区税务局对 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的条件和期限：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 16 日起至 2026 年 6 月 15 日止

2、服务地点：天津市和平区云南路 4 号。

3、服务方式：神州浩天科技有限公司为本项目配备 13 名服务人员前往国家税务总局天津市和平区税务局现场办公，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

按季支付，需方按季完成服务质量验收，根据阶段性验收结果按季支付服务费。天津神州浩天科技有限公司向国家税务总局天津市和平区税务局提供正式发票，国家税务总局天津市和平区税务局在收到发票后经验收合格，每季度第一个月月底前支付上季度费用。

需方应于 2025 年 9 月至 2026 年 6 月，共向供方支付合同期内 4 个季度的服务费用合计壹佰伍拾伍万陆仟元整（¥1,556,000.00），每个季度需方付叁拾捌万玖仟元整（¥389,000.00）给供方。

供方开户银行及账号：

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

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）：天津神州浩天科技
有限公司

地址：天津华苑产业区榕苑路 15
号 1-B-2008

法人或代理人：



电话：022-58389718

需方（公章）：国家税务总局
天津市和平区税务局

地址：天津市和平区云南路 4
号

法人或代理人：田磊

电话：022-27839620

时间：2025年6月12日

附件: 质量要求及对质量负责的条件和期限

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,由供方公司承担相应责任。

2、在服务期间,未经需方同意,供方不得随意更换服务人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被供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、辞职或被供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,供方在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,否则视为供方违约,需方有权终止合同。

3、如因供方引起的劳资纠纷问题,影响正常工作的,需方有权另行聘请人员确保正常工作,所产生的费用由供方承担,需方不承担所产生的任何费用。

4、项目座席人员工装费用、13套接听设备(能进行网络连接和IP地址配置的IP话机)及对应耳机设备由供方承担。

二、保密工作

1、供方签订合同前必须按照国家相关保密规定和需方签订《保密协议》,对违反《保密协议》相关内容规定的,需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、供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需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。神州浩天科技有限公司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，需方有权向供方追究法律责任。供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、传播需方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

三、应急工作

供方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和平区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席及征纳互动咨询服务正常开展。

四、培训保证

供方在合同生效前对全部服务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，对参加培训的服务人员进行考核，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。

供方负责根据实时政策变化、热点、难点等，为本项目制定详细的人员培训方案，包括制定培训计划、培训内容、培训课程安排。同时按照培训内容配备相应的培训资料。

制定与培训计划相匹配的培训考核制度，制定考核计划及考核指标。培训考核成绩作为是否准予上岗的依据。

五、责任处罚

1. 供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和平区税务局造成损失，国家税务总局天津市和平区税务局有权终止合同，停止付款并要求供方赔偿实际造成的损失。

2. 供方每季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和平区税务局按照供应商季度服务费的1‰-5‰进行扣减。

3. 供方每季度评价满意率低于要求的，国家税务总局天津市和平区税务局按照供应商季度服务费的1‰-5‰进行扣减。

4. 供方每季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和平区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供应商季度服务费的1‰-5‰进行扣减。

5. 供方运行管理不到位、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和平区税务局按照供应商季度服务费的1%-5%进行扣减。

6. 未经需方同意，供方不得将承包项目发包或转包，否则，视为供方违约，需方有权解除服务合同。

7. 若供方在1年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为供方违约，需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) 没有按照需方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16日前，供方可以完成本项目所要求的全部准备工作，正式交付使用。

按季验收，供方依据合同约定按时按质提供服务，每季度服务期满后，国家税务总局天津市和平区税务局进行服务质量验收。

七、服务期限

2025年6月16日起至2026年6月15日止。