

国家税务总局天津市税务局

办税服务厅排队叫号管理服务项目

合 同

需 方： 国家税务总局天津市税务局
供 方： 天津英太飞科技有限公司
签订日期： 2025年10月28日

国家税务总局

天津英太

合同一般条款

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：天津英太飞科技有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务项目

第一包：国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务（项目编号：TGPC-2025-D-0931）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成本服务

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：

1、项目名称：国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务项目

2、项目内容：第一包：国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务

务

3、合同总价款：人民币 378,800 元；大写：人民币 叁拾柒万捌仟捌佰 元整。

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

1、服务期限：2025 年 10 月 29 日至 2026 年 10 月 28 日

2、服务地点：天津市河北区民主道 16 号

3、服务方式：详见附件。

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、付款方式:

- 1、本合同以人民币进行支付, 价格含税。
- 2、签订合同后一个月内支付合同总额的 50%, 即: ¥189,400 元, 大写: 壹拾捌万玖仟肆佰元整, 服务期结束验收合格之日起一个月内支付合同总额的 50%, 即: ¥189,400 元, 大写: 壹拾捌万玖仟肆佰元整。

供方开户银行 (汉字全称): 天津银行万华支行,

行 号 (数字代码): 313110040428,

账 号: 104201201080309326。

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、本合同一式陆份, 需方留存肆份, 供方留存两份, 均具同等效力, 签字盖章后生效。

十、需方的责任和义务

- 1、需方安排专人与供方服务人员沟通, 对供方的工作进行合理安排与监督。
- 2、在服务过程中需方负责协调涉及人员或设备的必要相关方以保障服务工作顺利完成。

3、积极组织验收, 按合同约定的时间和金额付款。

十一、供方的责任和义务

1、供方应委派 3 名具备相应能力的员工专职负责本项目, 遵守需方的管理规定, 积极完成招标文件以及本合同所约定的工作内容。

2、供方连同委派的 3 名项目服务人员共同遵守需方的安全保密制度, 签署相关保密协议。

3、供方积极参与验收工作, 提供完全的与本项目相关的资料文档。

十二、违约责任

1、需方无正当理由逾期支付服务费的, 需方向供方每日偿付欠款总额 0.05% 的违约金, 违约金最高限额为合同价款中未提供服务部分的 5%。如超过最高限额, 需方有权解除合同。

2、供方不能正常履行合同的, 供方向需方支付合同总值 30% 的违约金。

3、供方逾期履行合同的, 供方向需方每日偿付合同总额 5% 的违约金。

十三、关于合同纠纷的解决

本合同未作明示的约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议，双方应协商解决，协商不成，任何一方提交天津市仲裁委员会仲裁。

十四、其他约定

1、由于疫情、火灾、水灾、地震等不可抗力造成本合同履行的延误，各方不承担相应的损失。受影响的任何一方应尽快通知对方，并得到认可答复。不可抗力影响消除后合同的履行协议另定。

2、本合同的附件是合同不可分割的组成部分，其所载的内容为合同的有效内容，与本合同具有同等法律效力。

3、在服务实施过程中，其他未尽事宜或项目实施调整，需、供双方本着友好协商的原则，协商解决或另行签订协议。

4、本合同附件包括：中标通知书、项目服务具体要求，保密协议书。

需方（公章） 国家税务总局天津市税务局	供方（公章）： 天津英太飞科技有限公司
地址：天津市河北区民道 16 号	地址：天津市滨海新区高新区华苑产业区物 华道 8 号增 1 号 4 号楼 201 室
法定代表人：齐志宏	法定代表人：陶扬
委托代理人：郑洋理	委托代理人：马云飞
电话：022-24465634	电话：022-58389768

附件 1 中标通知书

天津市政府采购中心

中标通知书

(TGPC-2025-D-0931-第1包)

致：天津英大飞科技有限公司

我们荣幸地通知贵单位，在国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务项目（项目编号：TGPC-2025-D-0931）的投标中，经本项目评标委员会依法评审，贵单位所投第1包中标，中标金额为378,800.00元。

请贵单位自此通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项与采购人签订政府采购合同。

请于5个工作日内缴纳招标代理服务费用3788元，并登录<http://pay.tjggzy.cn/>在“缴费及开票”中核对开票信息，确认无误后点击“申请开票”。



附件 2 项目服务具体要求

本项目属于软件和信息技术服务业。

一、项目背景

为进一步落实“高效办成一件事”工作要求，推进天津市税务局税费服务模式转型升级，夯实税费服务基础，推动税费服务向智能化转变，提升纳税人缴费人进厅办税缴费体验感、满意度，提高税费业务办理质效，对排队叫号体系叫号业务逻辑和规则持续调优，增加预约环节预填预审和自主办税智能引导服务，增强服务精准性。

二、项目目标

通过对排队叫号体系叫号业务逻辑和规则持续调优，增加预约环节预填预审和自主办税智能引导服务，实现纳税人办税缴费向智能化、便利化转型，税务人服务向个性化、精准化升级，夯实数字化转型条件下的税费服务基础。用智能化手段一方面引导纳税人由进厅办税向线上自主办税转变，另一方面提高进厅纳税人业务办理质效，提升纳税人满意度、获得感。

三、采购内容

本项目采购内容为国家税务总局天津市税务局办税服务厅提供排队叫号管理服务，供应商需组建不少于 3 人服务团队，保障办税服务厅排队叫号管理服务正常运行。提供排队叫号管理工具，工具具备预约环节预填预审、自主办税智能引导服务等相关服务功能。

四、具体要求

本项目由中标供应商在服务年限内对国家税务总局天津市税务局已有的排队叫号管理工具进行优化拓展，工具需要具备以下技术服务：

（一）预约环节预填预审

1. 预填资料

纳税人使用“天津税务”微信公众号预约办税，排队叫号管理工具根据业务事项要求，支持纳税人在预约办税环节预填申请表、拍照上传表证单书等资料。预填过程中进行数据格式、逻辑性、文件类型等校验，校验通过后提供原表样预览，确认无误即可完成预约。

2. 税费服务中心审核

纳税人预约成功后，排队叫号管理工具在税务人端生成待办任务。税费服务中心人员查看待办任务，审核预填资料，并将审核结果发送给纳税人。审核通过的，纳税人按预约时间进厅办理；审核未通过的，请纳税人补正或驳回。

3. 办税服务厅窗口办理

纳税人按预约时间进厅，叫号后前往普通窗口办理，排队叫号管理工具将纳税人预填资料和税费服务中心审核结果流转 to 办理窗口。

（二）自主办税智能引导服务

1. 交互向导

排队叫号管理工具能够自动打开电子税务局、自然人电子税务局等相应系统和模块，自动进行不同系统和模块之间的跳转，引导纳税人迅速准确进入业务办理模块

2. 提示指引

排队叫号管理工具能够根据纳税人当前操作的模块和步骤，通过文字、示意图、动画、视频等形式，提示填表说明、表内各栏次逻辑关系、信息查找途径等直观易懂的帮助信息，为纳税人提供时刻伴随的操作手册

3. 辅助操作

排队叫号管理工具能够自动查询并汇总纳税人电子税务局相应模块数据，并将查询汇总后的数据自动填写到相应栏次，减轻纳税人填写量，提高填写准确率。

（三）排队叫号管理工具可用性保障服务

供应商在服务年限内，要保障排队叫号管理工具可用性。对排队叫号管理工具提供日常监控检查、服务安全检查、服务故障分析处理等技术支持。认真执行安全管理制度，防止工具使用过程中数据泄露和被攻击。为税务人员提供咨询服务，辅助税务人员完成业务处理操作；对于工具无法正常处理的异常情况，按照数据维护流程进行后台数据维护，有效解决问题；每月开展服务的计划与总结；按规范流程及时处理工具使用过程中出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程；对于因工具升级、工具缺陷等引起的问题，及时协调解决；总结在服务过程中记录的经验，做好相关知识归集、整理工作，形成完善的文档系统。

（四）服务响应要求

供应商必须提供详细的技术支持和服务方案。技术支持和服务方案包括（但不限于）：提供 7×24 小时技术支持和服务，2 小时内做出实质性响应，4 小时内解决问

题：根据局方要求，问题解决后 24 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

五、人员要求

（一）供应商需组建不少于 3 人服务团队。服务团队有明确的分工框架，按照要求，制定岗位职责。明确服务流程和规范。项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

（二）服务团队负责办税服务厅排队叫号管理服务的日常监控检查、工具的实施和可用性保障。

（三）项目经理

项目经理 1 名：岗位职责：负责统筹调度，专业要求：计算机相关专业专科及以上学历，职业技能：具有项目经理工作经验，行业经验：5 年，工作年限：10 年。

（三）技术团队

服务人员 2 名：岗位职责：负责日常技术维护工作，专业要求：计算机相关专业专科及以上学历，行业经验：3 年，工作年限：5 年。

六、管理实施要求

（一）日常服务管理：供应商应制定详细的服务制度和流程、开通多种服务问题受理渠道并向国家税务总局天津市税务局报告。认真做好本项目服务范围内的日常服务工作，确保提供的服务工具持续、稳定、高效运行，按规范流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。按要求对服务工具的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告。及时解答税务人员提出的技术问题，处理税务人员的维护请求，辅导税务人员规范操作服务工具。

（二）服务计划与总结：服务团队应做好服务的计划与总结，按月向采购方提交运行服务工作计划、值班情况报告、服务情况报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

（三）服务知识的整理归集：及时、有效、规范地总结在服务过程中记录的经验，做好服务知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

（四）人员管理：服务人员在服务期间必须接受局方的管理，遵守局方的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全管理规定，在服务期间，参照局方的作息时间内，但应按照局方的要求，在工作需要的时候进行加班。供应商协助做好服务人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的服务人员按照局方要求在一个月内调整到位。供应商如需调整服务人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

七、风险管控要求

（一）风险管控总体要求

供应商应针对本项目建立健全风险管理制度，明确风险管理责任和流程；加强项目团队人员管理，制定针对性的风险应对措施，避免因人员流动影响项目执行；建立项目实施风险预警机制，及时发现和应对系统运行风险，确保项目实施全过程系统平稳运行。

（二）风险管控具体要求

1. 风险管控内容要求

一是管控人员流动风险：制定合理的薪酬体系和激励机制，避免因人员流动影响项目执行；二是管控服务风险：加强监控预警和安全防护，规范操作流程，避免因各种原因导致的故事。

2. 风险管控时间要求

签署合同后立即识别可能存在的风险；对已识别的风险进行评估和分析，确定风险的严重程度和影响范围；对已评估的风险进行持续监控，及时发现新风险；针对已识别的风险制定应对措施，并尽快实施。

3. 风险管控形式要求

制定风险管理计划，明确风险管理目标、范围和责任；建立风险管理组织，确保风险管理工作的有效实施；制定风险管理流程，包括风险识别、评估、监控、应对和报告等环节。

八、履约验收要求

项目执行完毕后进行终期验收。供应商按照合同约定提供 3 人服务，服务人员按照合同要求，完成日常工作服务，同时提供排队叫号管理服务及排队叫号管理工具，

工具备预约环节预填预审、自主办税智能引导服务相关服务功能。服务期内项目运行正常，验收合格。

九、保密要求

供应商及其服务人员须与采购方签订保密协议，驻场服务人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的本服务相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

十、知识转移要求

（一）根据系统问题处理层级建立运维知识库，将业务知识、操作知识、常见问题、重大紧急事件、故障解决方案等工作资料进行整理、归纳，形成相关知识存入运行维护知识库，制作文字文档等培训资料，以供采购人使用。

（二）根据项目具体情况补充其它需要知识转移要求。

十一、知识产权要求

（一）采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有所有权（永久使用权、复制权和修改权等）。除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，供应商不得擅自使用、复制天津市税务局的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

（二）供应商应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

（三）供应商应保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由供应商承担。

附件 3 保密协议书

国家税务总局天津市税务局保密协议书

甲方：国家税务总局天津市税务局

乙方：天津英太飞科技有限公司

甲方与乙方就国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号管理服务项目

（合同编号：TGPC-2025-D-0931）进行信息技术合作，在2025年10月29日至2026年10月28日期间乙方为甲方提供技术支持。经双方协商，为确保合作期间所涉及的保密信息不被泄露，并防止信息被滥用，甲乙双方达成如下协议：

一、本协议涉及乙方承担或参与甲方信息系统建设过程中及以后的保密责任。

二、本协议涉及保密的信息包括：

- 1、相关工作中涉及的技术信息和技术资料，以及有关会议文件，纪要和决定；
- 2、相关工作承担者之间往来的传真，信函，电子邮件等；
- 3、相关工作实施过程中产生的新的技术信息和技术资料；
- 4、相关工作实施过程中凡是涉及到纳税人信息的一切内容；
- 5、经甲乙双方在该相关工作实施过程中确认的非保密信息以外的一切信息。

三、甲方责任

- 1、甲方应根据相关工作需要，向乙方提供必要的技术信息和技术资料；
- 2、甲方在以书面形式（包括：邮件、传真、磁盘、光盘等）向乙方提供技术信息时，可以进行登记或备案。

四、乙方责任

- 1、乙方应仅将工作中披露的保密信息用于工作范围内。
- 2、乙方应对从甲方获得的涉及相关工作的信息负有保密责任，未经甲方书面许可不得提供给任何第三方，包括乙方的分支机构，子公司或委托顾问方，接受咨询方；
- 3、乙方为承担本协议约定的保密责任，应妥善保管有关的文件和资料，未经甲方的书面许可，不得对其复制，伪造等；
- 4、乙方应对相关工作人员进行有效管理，以确保本协议的履行。

（1）乙方在签订本协议的同时，应向甲方提供相关工作人员的个人简历（含无

违法犯罪记录）和其负责的相关工作内容，交由甲方留存。

（2）乙方在职人员或曾在职人员在保密期内应严格履行保密责任。

（3）乙方相关工作人员离职时，乙方应与相关人员签订离职保密协议，通过离职保密协议确保甲方保密信息不被非授权使用和扩散，离职保密协议复印件应在五个工作日内交甲方留存。

五、本协议受中华人民共和国法律管辖并按中华人民共和国法律解释。对因本协议或本协议各方的权利和义务而发生的或与之有关的任何事项和争议、诉讼或程序，本协议双方接受中华人民共和国法院的管辖。

六、本协议要求双方承担保密义务的期限为永久，自甲乙双方签字盖章之日起生效。

七、本协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（单位盖章）：



签订日期：2025年10月28日

乙方（单位盖章）：



签订日期：2025年10月28日