

国家税务总局天津市税务局

12366 纳税缴费服务热线咨询服务项目合同

(合同编号: TGPC-2025-D-1193)

需方: 国家税务总局天津市税务局

供方: 天津国信嘉合科技有限公司

供、需双方根据 国家税务总局天津市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询服务项目 (项目编号: TGPC-2025-D-1193) 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税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询服务项目合同:

☒ 本合同为中小企业预留合同

☐ 本合同非中小企业预留合同

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:

本项目采购内容为 12366 咨询服务, 需方提供 12366 系统核心软、硬件 (含内网) 以及智能语音识别合成升级服务所需硬件资源, 供方提供服务人员和办公场地、人员工位、相关办公设备、外网网络、智能辅助服务所需的基础软、硬件资源、集成服务等配套服务资源, 并负责管理。本项目需要服务人员不少于 75 人, 供方按照需方要求招聘、培训、管理服务人员, 及时训练、调优智能辅助服务, 配合需方对 12366 的日常管理工作, 共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

按照国家税务总局、天津市政府对 12366 (含征纳互动) 税费服务的要求, 须为 12366 提供 “7×24 小时” 全天候人工座席服务和智能辅助服务。

合同总价款: 人民币 12,278,000.00 元

大写: 人民币壹仟贰佰贰拾柒万捌仟元整

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、方式：

1.服务时间：2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日。

2.服务地点：天津市滨海高新区华苑产业区榕苑路 15 号 1 号楼 B 区 11 层。

3.服务方式：配备人工座席 75 人及配套服务资源，并利用人工智能技术辅助座席人员，面向纳税人缴费人提供“7×24 小时”人工座席咨询服务和智能辅助服务。

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：

每月服务完成后，需方在完成对供应商的考核后，于次月 15 日前支付上月服务费用。如需扣减支付费用的，在支付上月服务费用时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。

需方应于 2026 年 2 月至 2026 年 12 月期间，在完成对供应商每月的指标考核后，按月支付服务费用人民币 1,023,166.00 元/月；于 2027 年 1 月支付服务费用人民币 1,023,174.00 元/月，共支付服务费用人民币 12,278,000.00 元。

本合同所有款项均应汇入本合同指定的供方开户银行账号，需方付款时间为款到供方银行账号时间。

供方开户银行（汉字全称）：天津银行股份有限公司万华支行，

行号（数字代码）：313110040428，

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，均具有同等效力，签字盖章后生效。

需方（公章）：国家税务总局天津市税务局

地址：天津市河北区民主道 16 号

法定代表人：

委托代理人：马志宏

电话：022-24465770

时间：2015年12月31日

供方（公章）：天津国信嘉合科技有限公司

地址：天津市滨海高新区华苑产业区榕苑路 15 号 1-B-1002

法定代表人：

委托代理人：卢珊珊

电话：022-58385828



附件：质量要求及对质量负责条件和期限

一、项目内容

国家税务总局天津市税务局 12366 纳税缴费服务热线（以下简称“12366”）是为纳税人缴费人提供咨询服务的重要平台，已实现“7×24 小时”人工和智能辅助服务。12366 自成立以来，始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，为纳税人缴费人提供高效、便捷、规范、全面的专业化咨询服务，经过多年的发展和完善，咨询服务已拓展至电话、网络、移动端等多个渠道，成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的桥梁和纽带。随着人工智能技术的进步和智能化应用的发展，基于深度学习算法的税务模型应用在税费咨询服务工作中的作用也日益显著，在传统人工服务基础上，利用智能辅助服务，可进一步提升 12366 咨询体验和服务效率。

为进一步强化运行管理，提升服务质效，结合 12366 转型升级工作目标，充分发挥第三方服务单位专业技术优势和商业运营管理经验，巩固现有工作成效，持续创新服务方式，不断提升 12366 服务效能和智能辅助服务能力，全方位、多渠道为纳税人缴费人提供更加精细化、个性化、智能化的服务，需方继续通过公开招标方式采购 12366 咨询服务。

本项目以建设全国一流的 12366 品牌、打造先进智能咨询服务为目标，为纳税人缴费人提供专业化、标准化、智能化服务，持续提升纳税人缴费人的满意度和获得感。12366 主要功能为：税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、服务投诉受理、涉税举报接收、意见建议受理、税务部门对外联系（信访）、政府信息公开咨询、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。按照国家税务总局、天津市政府对 12366（含征纳互动）税费服务的要求，须提供“7×24 小时”全天候人工座席服务和智能辅助服务。人工座席负责以接听、回拨等方式受理纳税人缴费人的电话咨询、投诉、举报、意见建议，对网络在线咨询、网上留言、自动语音、传真、语音留言等内容进行回复，对“好差评”结果为不满意的电话进行回访。智能辅助服务包括智能税务模型及智能语音识别合成升级服务，具体可细分为智能税务模型训练、推理、测试、接口应用服务，知识库管理服务，拟人化语音合成及识别服务等，通过升级智能咨询及拟人化语音识别合成能力，为纳税人缴费人电话咨询提供实时智能问答服务，有效提升接听效

率。

本项目采购内容为 12366 咨询服务，需方提供 12366 系统核心软、硬件（含内网）以及智能语音识别合成升级服务所需硬件资源，供方提供服务人员和办公场地、人员工位、相关办公设备、外网网络、智能辅助服务所需的基础软、硬件资源、集成服务等配套服务资源，并负责管理。本项目需要服务人员不少于 75 人，供方按照需方要求招聘、培训、管理服务人员，及时训练、调优智能辅助服务，配合需方对 12366 的日常管理工作，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

二、提供办公环境及办公设备

供方负责提供本项目办公地点，坐落于天津市滨海高新区华苑产业区，距需方直线距离 8.4 公里，交通便捷。工作环境整体宽敞明亮、通风良好，提供可供使用的场地面积不低于 1000 平方米，且具备相应的办公配套设施，可满足 75 人 7×24 小时工作。办公环境可满足 75 个人的工位，工位隔断为 1.2 米×0.65 米，可同时放置两台 21 寸及以上显示器，可连接内外网；办公配套设施具备会议室、培训室、减压室、更衣室、机房、库房等日常办公所需空间区域，包括打印机、文件柜、办公桌椅、采暖、空调等日常办公设备。

三、智能辅助服务

供方负责提供智能辅助服务所需的基础软、硬件资源、集成服务等配套资源，并提供以下服务：

1.提供 100 路拟人化语音识别、合成服务能力升级服务。能够提供语音识别、自然人声形式合成服务。

2.提供不少于 100 路并发智能税务模型能力升级服务。能够通过 12366 语音识别的结果进行运算，提供问题答案。

3.提供知识库建设服务，为智能税务模型能力升级提供知识训练基础；每月根据当月 12366 接听情况完善模型知识库内容，丰富模型知识丰富程度。

4.按要求及时调优智能税务模型回复准确率，每月从当月已受理咨询中随机抽测不少于 30 个问题，从后台服务日志中随机抽测一定比例的问答记录，用于测试回复准确率。

5.智能辅助服务正式使用时，回复准确率不低于 85%；通过智能辅助服务未

解决问题而转人工的电话数量占比不高于 50%。

6.支持智能辅助服务历史数据导入。

7.提供服务期内驻场运维保障服务。

8.与现有本地 12366 系统进行对接集成，对外提供服务。

9.制定智能辅助服务方案，方案能切实落地，保障回复准确率达标。

10.提供服务期内智能税务模型所需的所有基础软、硬件资源、集成服务等。

硬件资源不低于以下配置，数量不少于 4 台：CPU 不少于 2 颗 16 核 32 线程，主频不低于 2.4G Hz；内存不少于 8*32GB DDR4 RECC；硬盘不少于 1*SSD 3.84T SATA, 2.5 寸 读取密集型；最大支持 24 个 2.5 寸 SATA 热插拔硬盘；GPU 不低于 24G 显存，显存位宽不低于 384bit，CUDA 核心数不少于 16384 个，数量不少于 8 张；扩展槽不少于 12* PCI-E 4.0 x16,1*AIOM/1*OCP 3.0 扩展槽；网络接口不少于集成 2 个千兆网口，1 个专用远程管理口；4*2000W 钛金级自适应高效服务器专用电源。

四、培训保证

供方负责根据国家税务总局和需方工作要求及 12366 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。

包括：

供方具备专业的财税人员培训基地，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 12366 人工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。培训团队配备取得税务师证书的自有培训师资，且具有 3 年以上培训工作经验。

培训实施后，对参加培训的座席人员，供方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、运行质量保证

1.供方须满足国家税务总局和天津市便民专线服务中心对 12366 的各项要求，按时保质保量完成需方提出的其他合理需求，包括但不限于巡视整改要求、营商

环境质量提升要求等。

2.供方须满足 12366 服务质效管理要求：

a.工作时间（法定工作日 8:30-17:00）：人工接通率大于等于 95%，平均等待时长小于等于 30 秒；非工作时间人工接通率大于等于 80%，平均等待时长小于等于 30 秒。

b.做好日常服务监测，在国家税务总局抽测中不得出现重大失误。

c.评价满意率即 12366 “好差评”评价为满意的数量/12366 “好差评”推送的数量，不低于 98%。

d. $(\text{质检数量}/\text{人工接通数量} \times 100\%) \geq 2\%$ 。

3.因供方及服务人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉或负面舆情占人工服务量的比例不超过万分之一。

4.纳税人缴费人满意度测评达到国家税务总局和天津市便民专线服务中心绩效考评的有关要求。

5.服务人员应保障出勤率，工作日保持除值班轮休人数外一线座席接听人数在岗。

6.年度人员流失率即签约满一年的员工流失量（不包含已待岗或辞退、开除的员工）/考核期末员工总数，不高于 20%。

以上考核标准为正常业务量情况下，依据国家税务总局、天津市便民专线服务中心的相关要求和需方工作需要制定。如出现业务量突发增长等情况，具体考核标准由需方另行制定，供方应予以遵守。如出现国家税务总局、天津市便民专线服务中心对 12366 服务考核要求变化，具体考核标准同步调整。

12366 服务以国家税务总局《12366 纳税服务热线基本工作流程和作业标准》为基本工作流程，同时根据国家税务总局和天津市便民专线服务中心对 12366 考核指标要求及相关规定同步调整。部分工作国家税务总局没有规范或规范不明确的，以需方和天津市便民专线服务中心制定的其他规范为准。

六、投入人力

供方负责为 12366 提供“7×24 小时”人工接听服务及配套的服务资源，提供服务人员 75 人，其中一线座席 55 人、二线支持人员（含质检、培训、知识管理、数据分析、管理等）20 人。当服务人员数量需求减少时，需方将提前一个

月通知供方。服务人员的招聘与管理、业务实施与操作由供方负责。本项目所有人员为本项目专职使用，不得与其他业务共用。

如发生人员流失、离职等变动情况，供方应及时报告并进行补足。对一线座席人员流失、离职等变动，供方应进行招聘及开展培训。培训原则上2个月内完成，经考核合格后补足项目人员总数。对于二线人员的流失，供方需要保证新招聘人员工作的顺利交接。如发生人员减少的，根据减少的人员、人数、天数情况相应减少服务费用。

1.一线座席人员（55人）

大学本科及以上学历；

能熟练运用电脑办公软件；

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，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，不得少于80%；

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；

身体健康；

座席人员上岗前由供方组织培训，经考核通过后方能上岗。

2.质检、培训、知识管理人员（17人）

大学本科及以上学历；

专业为财会、税收等财税经济类专业，或具有相关财税工作经验；

具备3年以上工作经验，有与本项目类似的质检、培训工作经验或税务师证书；

身体健康。

3.数据分析人员（2人）

大学本科及以上学历；

具备3年以上工作经验，有与本项目类似数据分析工作经验；

具备较强的服务意识和专业技能、学习能力，善于沟通协调处理各类问题；

1人具备工信部教育与考试中心颁发的大数据分析师证书；

身体健康。

4.管理人员（1人）

研究生及以上学历或硕士学位；

具备5年以上工作经验，有与本项目类似管理运营工作经验；

具备较强的服务意识和专业技能、学习能力、综合管理能力，善于沟通协调处理各类问题；

身体健康。

熟悉税费政策及相关业务流程，具备税务师证书、中级会计师职称证书。

七、项目管理

供方负责提供完善的管理制度、规范，至少应包括如下23项：

建立成熟完善的透明化岗责体系，明确服务人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。

制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗等安全措施。

制定各类工作规范，包括服务用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范。

制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。

制定人才储备计划，针对座席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

制定完善的数据采集和分析方案，每年进行一次深度数据分析。

对于供方指派的人员，供方应根据《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，确保劳动者合法权益并不得因此影响本合同正常履行。

八、费用承担

1.投入的人员费用由供方承担；

2.服务人员着统一工装上岗，服装费由供方承担；

3.投入的场地费、物业费、智能税务模型所需的所有基础软、硬件资源、网络费用、培训费用以及服务场所负担的电费水费等均由供方承担；

4.涉及的一切经营费用、管理费用、利润、税费等均应包含在本次合同总价中，管理费用应包含供方按照需方的要求派遣人员外出工作、学习、培训产生的所有费用，除本合同另有约定外，需方无需再就本合同履行向供方支付其他任何费用。

九、违约责任

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需方造成损失（包括发生重大舆情），需方有权单方解除本合同，停止付款并要求供方赔偿实际造成的损失。

2.供方智能辅助服务在合同执行之日起未完成调试上线的，需方有权终止合同。

3.供方智能辅助服务正式使用时，智能税务模型回复准确率不低于 85%；通过智能辅助服务未解决问题而转人工的电话数量占比不高于 50%。如未达标，需方按照供应商月度服务费的 1%-5%进行扣减。连续 3 个月未达标的，需方有权终止合同。

4.供方须满足需方对 12366 的各项具体指标要求，包括运行管理、操作规范等，每月度服务质效验收未达到规定标准的，需方按照供方月度服务费的 1%-5%进行扣减。

5.供方每月度被投诉数量超过人工服务量的万分之一，经需方调查属实且认为投诉合理则按照供方月度服务费的 1%-5%进行扣减。

6.供方因履行本合同对 12366 或需方造成重大影响或产生重大舆情的，经核查属实并确由供方服务人员造成的，每件扣减 10000 元。

7.不满足流失率要求的，需方按照供方月度服务费的 1%-5%进行扣减。

8.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，需方按照供方月度服务费的 1%-5%进行扣减。

十、履约验收

供方交付前负责对场地设施、人员配备等做出全面检查并对验收文件进行整

理，列出清单，需方以 12366 达到平稳运行状态、各类服务正常开展作为验收标准。

供方应于 2025 年 12 月 31 日前（特殊情况以合同为准）完成本项目所包含的全部内容的准备工作，包括场地、服务人员、智能辅助服务相关软、硬件的安装调试并实现各项服务功能上线前的准备等各项工作。确保 2026 年 1 月 1 日前在供方承诺地点正式交付使用，未按要求完成的，未按要求时间开启服务的，合同自行终止。本项目按月进行验收，具体包括场地、服务质效、智能辅助服务等各项工作的运行质量。每一环节的验收严格按照预先设定的标准执行，确保各项服务达到预期效果。

十一、保密工作

供方知悉需方的国家秘密、商业秘密、纳税人缴费人信息资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当地使用，需方已公开的除外。

供方知悉在未经过需方相关人员认可的情况下，不得将任何需方认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

供方提供遵守需方相关安全保密制度规定的承诺函，并签订保密协议。若供方服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，供方承担连带法律责任。

本保密义务不受本合同效力影响，始终有效。

十二、服务时间保证

供方提供人工座席接听服务和智能辅助服务时间为全天候“7×24 小时”；自动语音、自动传真、语音留言、短信互动和电子邮件服务的受理时间为全天候“7×24 小时”，相关咨询内容的反馈时间为 1 个工作日内。

十三、付款方式

每月服务完成经验收合格后，于次月 15 日前支付上月服务费用。需方在完成对供方本月的考核后，如需扣减支付费用的，在支付上月服务费用时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。

供方须在需方付款前向需方开具等额合法发票，否则需方有权拒绝付款且不视为需方违约。

十四、数据保存及归属

1.因履行本合同所产生的所有数据（包括但不限于文字、图片、视听资料等）的所有权、使用权、收益权均归需方单独所有，未经需方同意，供方不得进行任何的处理处置。

2.所有由供方进行存储的数据均需根据需方要求定期向需方移交。在需方进行确认妥收后，供方应根据需方指令对数据进行删除，不得以任何形式留存。

3.无论基于何种原因导致本合同不再履行的，供方均须按照上述约定向需方移交所有数据。

十五、纠纷解决

因履行本合同产生纠纷的，由双方协商解决，协商不成的，任何一方均有权向需方所在地享有管辖权的人民法院起诉解决。

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：天津国信嘉合科技有限公司

甲方与乙方就国家税务总局天津市税务局 12366 纳税缴费服务热线咨询服务项目进行信息技术合作，在2026 年 1 月 1 日至2026 年 12 月 31 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，供需双方达成如下协议：

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. 经供需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. 甲方向乙方提供信息时（包括：邮件、传真、磁盘、光盘等），应确保环境安全可控。

四、乙方责任

1. 乙方应仅将工作中披露的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或互联网平台，包括但不限于乙方的分支机构，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，仿造等；
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工作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,自供需双方签字盖章之日起生效。本协议具有独立性,不受双方合作项目的合同期限和效力影响。

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):

乙方(单位盖章):

签订日期: 年 月 日

签订日期: 年 月 日