

国家税务总局天津市税务局纳税人缴费人 诉求分析服务项目

合同

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：杭州中软安人网络通信股份有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津市税务局纳税人缴费人诉求分析服务项目
(项目编号：TGPC-2025-D-1233)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。

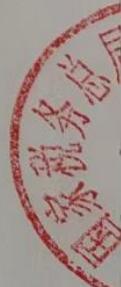
一、采购内容：

(一) 税费诉求数据集中

构建全渠道税费诉求数据归集体系，全面对接线上线下诉求入口。线上覆盖
电子税务局、12366 纳税服务热线、税企互动平台、社交媒体留言等渠道；线下
整合办税服务厅意见箱、窗口反馈记录、上门走访调研信息。建立数据标准化处
理流程，对采集的诉求数据进行清洗去重、字段补全、分类标注，剔除无效信息
并统一数据格式。搭建统一的税费诉求数据仓库，实现数据实时同步与存储，确
保数据完整性、准确性和时效性，为后续分析工作奠定坚实的数据基础。

(二) 智能算法模型应用

引入机器学习、大数据挖掘等智能化技术，搭建适配税费诉求数据分析的智能算
法模型。针对诉求数据“冷热频率”指标，开发热点识别模型，自动统计高频诉求
类型及发生频次，精准定位纳税人关注焦点；围绕“趋势变动”指标，构建时间
序列预测模型，分析诉求数据随时间、政策调整的变化规律，提前捕捉诉求数据波
动信号。同时，建立模型迭代机制，定期根据新增诉求数据优化算法参数，提升模型
分析精度，减少人工干预成本，实现诉求数据分析从“被动统计”向“主动感知”
转变。



(三) 税费诉求数据统计分析

以多维度分析指标为核心，开展深度税费诉求数据统计分析。聚焦“冷热频率”，量化不同诉求类型的发生概率，区分高频紧急诉求与低频一般诉求；围绕“趋势变动”，追踪诉求在月度、季度周期内的增减幅度，识别异常波动节点。针对各税种开展专项分析，如增值税发票管理、个人所得税汇算清缴、企业所得税优惠政策等领域，梳理不同税种诉求的差异化特征。同步进行阶段性风险预判，通过分析诉求关联度与集中趋势，识别潜在的纳税服务漏洞或政策执行偏差风险。

(四) 数据分析可视化展示

打造直观易懂的数据分析可视化体系，将复杂的诉求数据转化为可视化成果。采用柱状图、折线图呈现诉求冷热频率分布与趋势变动曲线；运用热力图标注各区域、各税种诉求集中程度；设计动态数据仪表盘，实时展示核心指标如高频诉求TOP5、诉求响应时效等。可视化成果需兼顾专业性与通俗性，既满足业务人员深入分析数据的需求，也便于决策层快速抓取关键信息，直观掌握税费诉求整体情况，提升数据解读效率。

(五) 税费诉求分析报告

形成“月-季-年”三级税费诉求分析报告体系，确保分析成果定期输出与应用。月度报告侧重短期诉求动态，重点呈现当月高频诉求、趋势变化及即时性改进建议；季度报告聚焦阶段性特征，深入开展税种专项分析，总结季度内诉求规律与服务短板；年度报告进行全面复盘，整合全年数据，系统梳理诉求变化趋势、长期风险点，并提出下一年度纳税服务优化方向。所有报告需明确风险预判结论与可落地的改进措施，为纳税服务优化提供精准指引，切实发挥报告的“风向标”作用。

服务期间，提供2颗16核高性能处理器，16*32G内存的服务器，并配置支持4张RTX 4090算力服务能力用于大模型推理支撑，为大模型赋能下每日30000条的数据汇聚整合、智能分析处理提供算力支持。安排技术人员开展数据清洗，对原始数据进行去重、补全、格式标准化与异常值剔除，保障数据基础质量；推进模型优化，通过参数调优、算法迭代与交叉验证，提升分析模型的拟合度与预测精度；落实报告矫正，校验分析逻辑、修正结论偏差，确保报告内容严

谨规范、具备实际应用价值。

具体功能详见附件

合同总价款：人民币 208000 元 大写：人民币贰拾万零捌仟元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：详见招标文件。

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、供、需方相应职责

(一) 供方职责：

设计并提供标准化的数据采集模板与规范，支持多源线下诉求信息的统一汇聚；按照双方约定的数据格式（如 Excel、CSV 文件或 API 接口规范），将整理后的结构化数据定期提供给乙方，或通过系统提供的录入界面完成手动导入。

对数据进行初步整理并在系统中实现批量导入、人工补录等功能，并开放符合约定规范的 API 接口。

对现场环境现状进行勘察调研，并完成需求调研工作及完成项目实施、上线及测试工作，保障服务期内项目正常运行。

(二) 需方职责：

建立线下诉求数据采集机制，依据统一的数据采集标准，负责原始数据的收集，具体包括但不限于：办税服务厅意见箱信件、窗口服务反馈记录、上门走访及调研信息等；

五、服务时间、地点：

服务时间：合同规定的服 务起始之日起一年的服务期（合同服务起始之日即合同签订之日）。

服务地点：天津市河北区民主道 16 号。

六、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。

七、验收工作由需方负责对合同进行验收。

八、货款支付方式：
合同签订之日起30个工作日内支付合同总额的60%，服务期结束验收合格后
30个工作日内支付合同总额的40%。

供方开户银行（汉字全称）：中国银行杭州市高新技术开发区支行

行号（数字代码）：104331053179

帐号：367558326808

九、违约责任

(一)、乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。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
评价，并确定是否同意延期提供服务。

(二)、除本合同规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，
甲方有权从价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按
每周（一周按7天计算，不足7日按一周计算）赔偿延期服务的服务费用的千
分之五（5‰）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
价的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可以终止合同。

(三)、如果乙方延期提供服务，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提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出
的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

十、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。

十一、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（根据实际情况填写）仲裁
 向采购人所在地人民法院提起诉讼

十二、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）：杭州中软安人网络通信 需方（公章）：
股份有限公司

地址：杭州市余杭区仓前街道文一西路 1217 号 19 棚 19-20 楼 地址：

法定代表人：

委托代理人：/

电话：18705735671

法定代表人：

委托代理人：

电话：

时间：2021 年 1 月 1 日



功能附件

序号	名称	具体内容
1	数据管理分析	<p>数据归集单元、数据资源池、数据治理单元、数据共享交换单元、数据全生命周期管理单元</p> <p>数据归集单元：负责多源异构数据的统一采集、汇聚与初步校验，实现分散数据的集中化接入与标准化预处理。</p> <p>数据资源池：作为数据存储与整合的核心载体，对归集数据进行分类存储、结构化组织与资源目录编制，形成可复用的数据资产库。</p> <p>数据治理单元：围绕数据质量、数据标准、数据安全三大核心维度，开展数据清洗、规则校验、权限管控与合规性审计，保障数据资产的准确性与安全性。</p> <p>数据共享交换单元：搭建标准化的数据共享接口与交换通道，制定数据流转规范，支撑跨部门、跨系统的数据按需共享与高效流通。</p> <p>数据全生命周期管理单元：覆盖数据从产生、归集、治理、共享到销毁的全流程管控，建立数据生命周期各阶段的管理策略与监控机制，实现数据资产的闭环管理。</p>

2	税费诉求分析	<p>整体情况分析：渠道维度分析诉求、时间（地区）维度分析各渠道诉求、舆情监测情况等 分类分析：税费诉求类型分析、咨询热点问题分析、涉税举报接收情况分析、涉税投诉及意见建议类诉求接收情况分析等</p> <p>渠道维度诉求分析：通过收集汇总多渠道的各项指标数据，统计汇总出某时间段内的全市的诉求总量，环比（同比）变化情况，热点问题类型，并依托数据基础做支撑分析出增长或下降原因，了解全市的基本情况。</p> <p>时间 - 地区交叉维度诉求分析：统计出各渠道件数占比、变化情况及环比（同步）变化情况，通过对各渠道的诉求件数据分析，为减少诉求提级反映提供数据参考。</p> <p>舆情监测情况分析：主要通过监测各渠道诉求件，分析出舆情检测情况，并出具相关指标数据。</p> <p>税费诉求类型分析：按照诉求性质进行标准化分类，统计各类诉求的占比结构与变化趋势。</p> <p>咨询热点问题分析：税费咨询为占比最高的诉求内容，通过对咨询类的分析，从咨询时间上统计咨询业务量数据，咨询主要的诉求问题类型，从内容上统计出各问题类型一级分类和二级分类的咨询数量及占比情况，分析纳税人关注的重点问题。</p> <p>涉税举报接收情况分析：分别按机构，日期统计汇总各渠道涉税举报案件的数量及占比情况，进一步细化至各个举报类型及二级分类的举报数量及变化情况。</p> <p>涉税投诉及意见建议类诉求分析：分类梳理服务质量投诉、政策执行投诉等诉求内容，汇总企业与公众提出的意见建议，评估诉求反映问题的整改落实成效，为优化税费服务提供参考依据。</p>
3	行业标签数据分析	对电子税务局、12366 纳税服务热线、税企互动平台、社交媒体留言等渠道数据汇聚分析，分别从时间和维度统计出各领域的数量及占比情况。
4	承办单位工单办理情况分析	针对各渠道、各部门、各类型、不同时间段内受理的诉求工单数量，以及对应的办结情况、处理时长、质检平均得分情况，从而可以看出哪些部门在处理诉求工单时存在问题，从而可以针对性的提醒、辅导。
5	热线系统增加行业标签	在业务受理模块中的登记页面（来电登记、暂存记录登记、记录补录、现场受理、其他来源登记、网站来源登记等）增加行业标签选择，该标签为必填项。