

国家税务总局天津市西青区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务合同

需方：国家税务总局天津市西青区税务局(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西青区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目(项目编号：TGPC-2026-D-0012)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西青区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席咨询服务合同：

本合同为中小企业预留合同

本合同非中小企业预留合同

一、采购内容：本项目采购内容为 12366 热线咨询服务，需方提供办公场地、人员工位及相关办公设备，供方提供服务人员及接听设备。本项目需要服务人员 15 人，供方按照需方要求培训、管理服务人员，配合需方对 12366 热线的日常管理工作，共同落实服务规范和绩效管理辦法等制度体系。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 热线提供法定工作日 8:30-17:00 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：2026年4月1日起至2027年3月31日

2.服务地点：天津市西青区税务局

3.服务方式：供方为本项目配备15名服务人员前往国家税务总局天津市西青区税务局现场办公，按照国家税务总局、天津市税务局及西青区税务局对12366热线与征纳互动咨询服务的相关要求，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：需方按月完成服务质量验收，根据阶段性验收结果按季度支付服务费。供方向需方提供正式发票，需方在收到发票后10个工作日内支付服务费。

需方验收无问题后，应于2026年4月1日起至2027年3月31日，共向供方支付合同期内4个季度的服务费用即壹佰玖拾柒万元整（¥1,970,000.00），即需方2026年7月至2027年4月，按季支付人民币肆拾玖万贰仟伍佰元整（¥49,2500.00）。

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。

需方（公章）

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

日期：2026年3月17日



供方（公章）

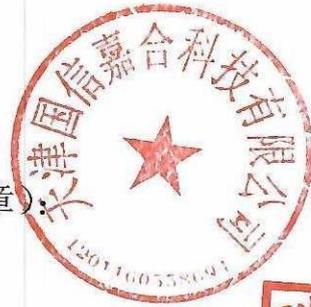
地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

日期：2026年3月17日



附件：质量要求及对质量负责条件和期限

一、实施要求

1. 保证为需方提供 15 名热线咨询服务人员以及所有相关身份信息资料，同时在 15 名服务人员中指定 2 人为组长。如需方因服务内容变化造成服务人员减少，需方应与供方协商，并提前一个月通知供方，按照实际工作人员支付相关费用。

2. 供方保证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件均由供方承担相应责任。

3. 供方保证所提供服务的工作时长，工作期间不得擅自离职守，注重仪容仪表、工作态度，保证为纳税人提供准确、快捷的纳税服务。

4. 供方保证提供座席服务过程中遵守需方各项廉洁纪律，做到认真履行工作职责，谨言慎行，坚决不做损害纳税人利益和损害税务机关形象的事情。

5. 供方保证如需方对供方提供的人员出现 3 次不服从管理、违反需方制定的相关规章制度，需方可以要求更换，供方及时且无条件地为需方更换合格的人员。

6. 保证服务期内，需方按月度对供方的工作质量、履约情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则需方上报监管部门终止服务合同。

7. 供方保证对服务人员的撤换或辞退等须经需方同意认可。

二、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西青区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务正常开展。

三、保密工作

1. 供方签订合同前严格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. 供方录用服务人员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交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需方内部情况及工作相关信息。供方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西青区税务局内部人员信息或工作事项，供方服务人员出现违反《保密协议》的行为，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的 5%。

四、费用分割

1. 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。



2. 供方在合同生效前对全部座席人员完成岗前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。培训实施后，对参加培训的座席人员进行考核，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岗。

3. 本项目开展工作所需的场地、人员工位、相关办公设备、水电费用、网络费用等由需方承担。

4. 项目座席人员工装费用、15套接听设备（能进行网络连接和IP地址配置的IP电话机）及对应耳机设备由供方承担。

五、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致使需方造成损失，需方有权终止合同，停止付款并要求供方赔偿实际造成的损失。

2. 服务人员按月测算话务量，每日人均话务量应达到65笔（含）以上的运行质量需求，如在64-60笔（含）的，可扣除未达标服务人员单月服务费用的5%，人均话务量每下降5笔为一档，每下降一档扣除未达标服务人员单月服务费用累计可增加5%，以此类推，并可视情况要求更换服务人员。（如发现供方或其派出的服务人员违反诚信原则，采取弄虚作假等欺骗性做法虚增咨询量的，需方可扣除供方当月10%服务费或依此解除合同）。

3. 供方每月服务质效考核验收未达到市局规定标准的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的5%；未达到总局规定标准的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的10%。

4. 供方每月评价满意率低于市局统一要求的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的 5%；供方每月评价满意率低于总局统一要求的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的 10%。

5. 凡服务出现被投诉情形，经需方调查情况属实，服务人员存在相关责任的，可按条扣除出现问题服务人员单月服务费的 5%，并可视情况要求更换服务人员。

6. 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或被通报批评产生负面影响的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的 5%；被总局通报批评产生负面影响的，需方可扣除出现问题服务人员单月服务费的 10%。

7. 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，采购方有权解除服务合同。

8. 若供方在 1 年内违反招标文件中的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、纠纷解决

1. 由于供需双方在履行本合同过程中出现问题，由供需双方直接交涉解决；包括采用诉诸法律的手段。

2. 本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由西青区人民法院管辖。

七、交付时间及验收标准

供方可以在合同执行期限开始时，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，供方依据合同约定按时按质提供服务，每月服务期满后，需方进行服务质量验收。

八、服务期限

合同规定的服务起始之日起一年的服务期，合同签订之日起7日内服务人员进场服务。服务期限为2026年4月1日起至2027年3月31日