

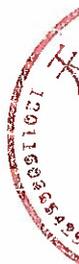
国家税务总局天津滨海高新技术产业
开发区税务局12366 纳税缴费服务热线
远程座席服务项目

合 同

合同编号： TGPC-2026-D-0011

需方：国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局

供方：天津神州智信科技有限公司



需方：国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局

供方：天津神州智信科技有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目（项目编号：TGPC-2026-D-0011）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滨海高新技术产业开发区税务局合同：

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：12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目

合同总价款：人民币6490000.00元，大写：人民币陆佰肆拾玖万元整。服务时间：两年。

二、质量要求及对质量负责条件和期限：

（一）质量要求及对质量负责条件

1、必须满足或高于采购文件要求。（详见附件1）

2、供方提供的服务与成交所示内容完全一致，不存在任何偏差。

如出现不一致，根据具体情况，供方将承担相应违约责任。

（二）服务合同期限

本项目合同服务周期2年，自2026年4月1日至2028年3月31日。

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：

（一）服务时间：合同规定的服务起始之日起两年的服务期，签订合同之日起7日内服务人员进场服务。

（二）服务地点：

天津市华苑产业园区开华道20号（特殊情况以合同为准）

（三）服务方式：

服务人员进驻现场，面向纳税人缴费人提供工作日人工座席服务，服务内容包括税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、征纳互动服务、意见建议受理、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。

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。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

需方负责按照招标文件项目需求书履约验收要求及供方投标文件中承诺的服务标准对合同进行验收。

七、支付方式：

合同总金额：人民币6490000.00元，大写：人民币陆佰肆拾玖万元整。每个季度金额811250.00元，大写：人民币捌拾壹万壹仟贰佰伍拾元整。

需方按季度完成服务质量验收，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（特殊情况以合同为准）。

供方开户银行及账号：

公司名称：天津神州智信科技有限公司

地址：天津滨海高新区华苑产业区榕苑路15号1-B-1307

电话：13821670881

开户行：中国建设银行股份有限公司天津鑫茂支行

账号：12050165670000002858

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。本合同发生争议产生的诉讼，由需方所在地人民法院管辖。

需方（公章：）

地址：天津市华苑产业园区开华道20号

法定代表人：

委托代理人：

电话：19385798



供方（公章：）

地址：天津滨海高新区华苑产业区裕苑路15号1-B-1307

法定代表人：

委托代理人：

电话：13332070848



时间：2021年3月23日

附件1

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

一、人员总体要求

供方提供丰富的行业经验和专业的服务团队，能够更好地理解和掌握税务相关知识，为纳税人提供准确、专业的解答和服务；供方团队需要具有完善的质量管理体系和服务标准，能够确保服务的稳定性和可靠性；供方需按照需方要求培训、管理座席人员，配合区局完成各项服务内容，完善服务规范，落实关于12366 热线绩效管理要求。

（一）人员具体要求

供方提供热线咨询服务人员26人，指定其中2人为组长。组长负责管理调配热线人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决座席人员求助问题、各类疑难问题和工单处理，汇总每日接听情况，分享每日接听问询或疑难问题的解决方案。处理热线满意度回访及工单等工作，确保团队整体工作的顺利完成；其他24名12366热线咨询服务人员负责通过12366热线电话向纳税人解答关于税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报等。

（二）供方提供的服务人员需要符合以下条件：

1. 能熟练运用电脑办公软件，汉字录入速度不低于80 字/分钟；
2. 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，具备电话热线工作经验，其中财会、税收等财税经济类专业大专（或以上）学历或具有一年（或以上）相关财税工作经验的人员，不得少于18人；其中组长具备财会、税收等财税经济类专业大学本科（或以上）学历或具备三年（或以上）相关财税工作经验。

3. 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；

4. 身体健康；

5. 12366 热线人员上岗前由供方组织培训，经考核通过后方能上岗。

6. 符合需方要求及日常管理工作规范。

二、管理实施要求

（一）实施要求

1. 供方应提供所有座席人员的身份信息资料。

2. 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，由供方承担相应责任。

3. 供方需确保所提供服务人员的工作时长，工作期间不得擅自离岗，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. 供方需确保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. 如供方提供的人员对于需方管理，出现3次不服从管理、违反需方制定的相关规章制度，可以要求更换。供方必须及时且无条件的为需方更换合格的人员。

6. 服务期内，需方按季对供方的工作质量、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. 对服务人员的撤换或辞退等须经需方同意认可。

（二）应急服务要求

要求供方必须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，保证服务正常开展。

（三）人员保密要求

1. 供方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《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。服务人员对外界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需方内部情况及工作相关信息。供方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。

（四）人员稳定性要求

在服务期间，未经需方同意，供方不得随意更换座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被供方辞退等原因导致座席人员不足时，

需及时安排替接人员以满足区局接听需求。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，每月不得超过2次，否则视为供方违约，需方有权终止合同。

（五）保密要求

供方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，需方及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。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。

（六）进驻和接管要求

按规定时间进场服务（特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求供方以科学严谨的态度制定完善的进驻、接管方案，确保按时顺利交接，平稳过渡。供方需承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录。

（七）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、办公家具、软硬件设备、水电费

用、网络费用等由需方承担。

4. 项目座席人工装费用、26 套接听设备（能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机，应有录音功能）及对应耳机设备由供方承担。

（八）履约责任

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国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局造成损失，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发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，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供方季度服务费的 1%—5% 进行扣减。

3. 供方每季度评价满意率低于要求的，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供方季度服务费的 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滨海高新技术产业开发区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供方季度服务费的 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，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供方服务费的 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。

三、风险管控要求

在合同中明确双方的权利和义务、服务内容、服务标准、费用支付、违约责任等重要条款，避免合同纠纷。合同条款应具有可操作性和可执行性，确保双方能够按照合同约定履行各自的职责，双方定期对合同所约定的服务内容进行检查和评估，及时发现和解决相关问题。合同履行期间，若一方因国家政策调整或因不可抗力等因素不能履行的，应及时通知对方，并协商变更或解除合同，遭受不可抗力的一方无需承担违约责任。发生紧急情况和突发事件时，采取应急措施，最大限度减少各方损失。

四、履约验收要求

严格按照法律法规和采购合同按季进行验收。确保验收工作在法律框架内进行，遵守国家和地方有关政府采购、合同管理等方面的法规政策。遵循公平、公正、公开的原则。验收过程应保持客观、中立，不受任何外部因素干扰，确保验收结果真实反映供方的履约情况。

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，需方有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

五、保密要求

1. 供方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《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。

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。