

国家税务总局天津市河西区税务局

12366纳税缴费服务热线远程座席

咨询服务项目

合 同

合同编号： TGPC-2026-D-0055

需方：国家税务总局天津市河西区税务局

供方：天津神州智信科技有限公司

需方：国家税务总局天津市河西区税务局

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市河西区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目（项目编号：TGPC-2026-D-0055）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河西区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目合同：

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热线咨询服务，国家税务总局天津市河西区税务局提供办公场地、人员工位及相关办公设备，中标供应商提供服务人员及接听设备。本项目需要服务人员20人，中标供应商按照国家税务局天津市河西区税务局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津市河西区税务局对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。

合同总价款：人民币2650000.00元，大写：人民币贰佰陆拾伍万元整。服务时间：一年。

#### 二、质量要求及对质量负责条件和期限：（详见附件）

##### （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需求
2. 供方提供的服务需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1年，自2026年4月2日至2027年4月1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一年的服务期，合同签订之日起7日内服务人员进场服务。即为2026年4月2日至2027年4月1日。

#### (二) 服务地点：

天津市河西区广东路65号（特殊情况以合同为准）

#### (三) 服务方式：

供方为本项目配备20名服务人员前往国家税务总局天津市河西区税务局现场办公，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，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。

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、货款支付方式：

##### (一) 支付方式

本合同价款按月支付，需方根据月度验收结果支付上月服务费。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，通过银行转账方式支付对应款项。

##### (二) 支付金额

合同总价款人民币2,650,000.00元，大写：人民币贰佰陆拾伍万元整。分12个月支付，前11个月每月支付人民币220,830.00元，大写：人民币贰拾贰万零捌佰叁拾元整；最后1个月支付人民币220,870.00元，大写：人民币贰拾贰万零捌佰柒拾元整。

##### (三) 供方收款信息

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。



法定代表人：  
委托代理人：  
电话：



法定代表人：  
委托代理人：张健  
电话：

时间：2026 年 3 月 31 日

附件：

## 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。

供方提供热线咨询服务人员20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18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等。

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，取得由国家统一组织考试并颁发的会计、税务类相关证书或考试合格证明，或具备会计、税务类电话热线工作经验，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15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 热线人员上岗前由中标方组织培训，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件均由供方承担相应责任。

3. 供方需确保所提供服务的工作时长，工作期间不得擅离职守，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，需方可以要求更换，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. 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。

#### (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，需在三天内补充，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。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，按照实际工作人员支付相关费用。

#### （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、20套接听设备(能进行网络连接和IP地址配置的IP话机)由供方承担。

5.所有人员统一着装并佩戴工牌,要求干净整洁,服装费用(含工牌制作费用)由供方承担。

6.服务人员自愿在需方食堂用早午餐,费用按需方要求缴纳。

#### (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市河西区税务局造成损失,国家税务总局天津市河西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.供方每月度服务质效考核验收未达到规定标准的,国家税务总局天津市河西区税务局按照不合格内容逐项扣减供方月度服务费的1%-5%。出现以下情形,国家税务总局天津市河西区税务局开展考核验收时可提高服务费扣减比例。每月度内,因供方服务质效不足,导致国家税务总局天津市河西区税务局当月内被上级部门提醒、通报,或对国家税务总局天津市河西区税务局整体工作产生其他不利影响时,国家税务总局天津市河西区税务局可按照不合格内容逐项扣减供方月度服务费的5%-10%。

3.供方每月度评价满意率低于要求的,国家税务总局天津市河西区税务局按照供方月度服务费的1%-5%进行扣减。

4.供方每月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市河西区税务局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。

5.供方存在运行管理不到位、服务不规范、未按照要求履行工作职责情形,国家税务总局天津市河西区税务局按照供方月度服务费的

1%-5%进行扣减。因上述原因导致国家税务总局天津市河西区税务局被通报批评或产生其他负面影响的，国家税务总局天津市河西区税务局可提高扣减比例，按照供应商月度服务费的5%-10%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月进行验收。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。