

# 国家税务总局天津市北辰区税务局 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北辰区税务局(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北辰区税务局 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-0059）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北辰区税务局 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，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、接听设备。本项目需要服务人员 18 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

及征纳互动咨询服务的要求，为需方提供法定工作日工作时间的人工坐席服务。合同价款为贰佰仟拾伍万陆仟元整（¥2,356,000.00）

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：国家税务总局天津市北辰区税务局

3.服务方式：供方为本项目配备18名服务人员前往国家税务总局天津市北辰区税务局现场办公，按照国家税务总局、天津市税务局及天津市北辰区税务局对12366热线和征纳互动咨询服务的相关要求，为12366热线提供工作日的人工坐席服务。

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

合同签订生效后，需方按月进行服务质量验收，根据阶段性验收结果按季度支付服务费。验收合格后，供方向需方提供正式发票，需方在收到发票后10个工作日内支付供方服务费。

需方验收无问题后，应于2026年4月1日至2027年3月31日，共向供方支付合同期内四个季度的服务费用即贰佰仟拾伍万陆仟元整（¥2,356,000.00），即需方按季支付伍拾捌万玖仟元整（¥589,000.00）

给供方。

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：天津滨海新区华苑产业园区榕苑路15号1-3-1002

电话：02-58385828

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：2026.3.31



供方（公章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

日期：2026.3.31



## 附件：质量要求及对质量负责条件和期限

### 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. 供方保证做好考勤相关工作并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、应急工作

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，保证国家税务总局天津市北辰区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务正常开展。

### 三、人员保密要求

1. 供方和供方提供的服务人员签订合同前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采购人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

供方和供方提供的服务人员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》，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。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，需方有权要求供方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、服务系统、内网电脑、水电费用、网络费用等由需方承担。

4. 项目座席人员外网电脑、18 套接听设备(能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机)及对应耳机设备由供方承担。

## 八、运行质量需求

运行质量需符合《天津市 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务质量考核办法》规定。

## 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,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. 供方每季度期间存在一个月服务质效考核验收未达到市局规定标准的,需方按照供方每季度服务费的 3%进行扣减。供方每季度期间存在两个月服务质效考核验收未达到市局规定标准的,需方按照供方每季度服务费的 6%进行扣减。供方每季度期间存在三个月服务质效考核验收未达到市局规定标准的,需方按照供方每季度服务费的 10%进行扣减。

3. 供方每季度期间存在一个月评价满意率低于市局统一要求的,需方按照供方每季度服务费的 3%进行扣减。供方每季度期间存在两个月评价满意率低于市局统一要求的,需方按照供方每季度服务费的 6%进行扣减。供方每季度期间存在三个月评价满意率低于市局统一要求的,需方按照供方每季度服务费的 10%进行扣减。

4. 供方每季度期间存在一个月被投诉数量超过来电总量的万分之一,经需方调查属实且认为投诉合理则按照供方每季度服务费的

3%进行扣减。供方每季度期间存在两个月被投诉数量超过来电总量的万分之一，经需方调查属实且认为投诉合理则按照供方每季度服务费的6%进行扣减。供方每季度期间存在三个月被投诉数量超过来电总量的万分之一，经需方调查属实且认为投诉合理则按照供方每季度服务费的10%进行扣减。

5. 供方每季度期间存在一个月运行管理不到位、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，需方按照供方每季度服务费的3%进行扣减。供方每季度期间存在两个月运行管理不到位、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，需方按照供方每季度服务费的6%进行扣减。供方每季度期间存在三个月运行管理不到位、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，需方按照供方每季度服务费的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，导致服务出现严重质量问题并造成恶劣影响的。

(2) 没有按照需方要求对服务人员进行管理、培训、调配等原因，造成在服务过程中出现重大事故并造成严重影响。

## 十、纠纷解决

若供需双方在履行本合同过程中出现问题，由供需双方协商解决，协商解决不成，则通过向人民法院提起诉讼解决纠纷。

### **十一、交付时间及验收标准**

供方可以在合同执行期限开始时，可以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。

### **十二、服务期限**

合同规定的服务起始之日起一年的服务期，按规定时间服务人员进场服务。服务期限为 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日。

