

国家税务总局天津经济技术开发区税务局
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-0216

需 方： 国家税务总局天津经济技术开发区税务局

供 方： 天津神州智信科技有限公司

合同一般条款

需方：国家税务总局天津经济技术开发区税务局

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经济技术开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席服务项目（项目编号：TGPC-2026 -D-0216）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：

☐ 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：（详见附件 1）

合同总价款：人民币¥ 1350000 元

大写：人民币 壹佰叁拾伍万元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件 2。

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：见附件 3。

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：见附件 4。

供方开户银行（汉字全称）：中国建设银行股份有限公司天津鑫茂支行，

行号（数字代码）：105110039233，

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。

供方（公章）：

地址：

法定代表人：

委托代理人：张健

电话：13332070848

时间：2026年6月24日



需方（公章）：

地址：

法定代表人：田野

委托代理人：

电话：



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。

附件 1：采购内容

国家税务总局天津经济技术开发区税务局 12366 纳税缴费服务热线远程座席
服务

服务地点：天津市经济技术开发区宏达街 19 号

附件 2：质量要求及对质量负责条件和期限

一、人员及岗位要求

（一）人员总体要求

一是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；二是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；三是需按照采购方要求培训、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。

为本项目提供热线咨询服务人员 11 人，指定其中 1 人为组长。

（二）人员具体要求

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 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。

中标供应商提供的服务人员需要符合以下条件：

1.遵纪守法，具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，家庭成员以及近亲属无服刑，能严格遵守办税服务有关的规章制度和工作纪律；

2.身体健康，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神，服从安排，按时保质保量完成单位所安排的各项工作任务；

3.爱岗敬业，服从管理。注重言谈举止，积极参与各项文明创建活动，严格执行文明礼仪规范；

4.有较娴熟的计算机操作技能，汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

5.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；

6.具有一定的税收基本业务知识，具备一年以上电话热线工作经验，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9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。

7.遵守保密协议。无论何种原因，必须对局内在服务期内所掌握的与本服务有关的文件、资料、数据、信息做好保密措施，否则有权追究相关人员责任。

8.接受采购方的工作培训和培训安排。

9.符合采购方要求及日常管理工作规范。

二、具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

为构建天津税务系统“一键接入、市区联动、规范统一”的12366税费咨询服务体系，协同服务新模式，持续推进办税缴费服务提质增效，提升纳税人缴费人满意度和获得感。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。

（二）具体要求

1.热线电话服务。主要包括解答纳税人缴费人向12366纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。其中问题解答涉及税费政策、服务期内纳税人缴费人与税务局交互而使用的各类系统，系统包括但不限于全国统一规范电子税务局（天津）、自然人电子税务局、增值税发票综合服务平台、国家税务总局电子发票服务平台、单位社保费管理客户端等系统以及服务期内新增的各类系统。

2.电话回呼。通过人工主动呼出的方式向纳税人缴费人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

3.征纳互动服务。通过征纳互动受理纳税人缴费人咨询，对通过 12366 热线发起咨询的符合条件的纳税人，根据业务需要为其提供反向拉起服务，提升咨询效率。

4.后台支撑服务。主要解决热线人员无法及时回复或解决的问题，包括但不限于疑难问题的解答、业务工单等。

5.宣传培训服务。包括相关涉税涉费热点问题的整理、编辑以及配合宣传和发布服务。

6.需求采集服务。作为税务局和纳税人缴费人之间的沟通桥梁，了解纳税人缴费人的实际需求，利用服务纳税人缴费人时获得的需求信息和数据，定期提供需求报告，为税务局提高纳税服务水平提供决策依据。

三、管理实施要求

（一）实施要求

1.中标供应商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，由中标供应商承担相应责任。

3.中标供应商需确保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.中标供应商需确保提供座席服务过程中遵守采购方各项廉洁纪律，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.如采购方对中标供应商提供的人员出现 3 次不服从管理、违反采购方制定的相关规章制度，采购方可以要求更换，中标供应商必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

6.服务期内，采购方按月对中标供应商的工作质量、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，则采购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采购方同意认可。

（二）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。

（三）人员保密要求

1.中标供应商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，采购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.中标供应商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。服务人员对外来人员或社会媒体询问采购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。中标供应商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，采购方有权向中标供应商追究法律责任。中标供应商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、传播采购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，未经采购方同意，中标供应商不得随意更换座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被中标供应商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、辞职或被中标供应商

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，中标供应商在 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，否则视为中标供应商违约，采购方有权终止合同。如采购方因服务内容变化造成服务人员减少，采购方应与中标供应商协商，按照实际工作人员支付相关费用。

（五）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，要求中标供应商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。中标供应商需承诺：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。

（六）费用分割

1.如乙方不按时足额发放服务人员工资或欠薪的，甲方有权拒绝支付当期服务费；如因中标供应商引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，采购方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由中标供应商承担，采购方不承担所产生的任何费用。

2.中标供应商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、网络费用等由采购人承担。

4.项目座席人员工装费用、接听设备(能进行网络连接和 IP 地址配置的 IP 话机)及对应耳机设备由中标供应商承担。

（七）履约责任

1. 中标供应商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经济技术开发区税务局造成损失，国家

税务总局天津经济技术开发区税务局有权终止合同，停止付款并要求中标供应商赔偿实际造成的损失。

2. 中标供应商每月服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局天津经济技术开发区税务局按照供应商月服务费的 1‰-5‰进行扣减。

3. 中标供应商每月评价满意率低于要求的，国家税务总局天津经济技术开发区税务局按照供应商月服务费的 1‰-5‰进行扣减。

4. 中标供应商每月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经济技术开发区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供应商月服务费的 1‰-5‰进行扣减。

5. 中标供应商运行管理不到位、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，国家税务总局天津经济技术开发区税务局按照供应商月服务费的 1‰-5‰进行扣减。

6. 未经采购方同意，中标供应商不得将承包项目发包或转包，否则，视为中标供应商违约，采购方有权解除服务合同。

7. 若中标供应商在 1 年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标供应商违约，采购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）没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

四、履约验收要求

按月验收，每月进行验收，服务方应按期按要求提供服务。

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应商的履约情况。

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，采购人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、服务期限：合同规定的服务起始之日起一年的服务期。

附件 3：服务时间、地点、方式

- 1.服务时间：2026 年 6 月 24 日至 2027 年 6 月 23 日。
- 2.服务地点：天津市经济技术开发区宏达街 19 号。
- 3.服务方式：本项目需方制定的方式。

附件 4：服务费支付方式

采购人按月完成服务质量验收，根据阶段性验收结果按月支付服务费。中标供应商向采购人提供正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付服务费（特殊情况以合同为准）。