

国家税务总局常州市税务局 市区12366纳税缴费服务热线服务 外包采购合同

(合同年度：2023-2024)

合同号：

签订地点：国家税务总局常州市税务局

签订日期：2023年8月

甲方：国家税务总局常州市税务局

地址：

负责人：

电话：

邮政编码：

乙方：中移在线服务有限公司

地址：

负责人：

电话：

邮政编码：

合同正文

一、引言

根据国家税务总局常州市税务局（以下简称甲方或常州市税务局）12366纳税缴费服务热线项目的采购结果，常州市税务局选择中移在线服务有限公司（以下简称乙方或中移在线）作为该项目的中标方，负责承担该项目的服务工作。

为了项目顺利实施，合同双方在平等互惠的基础之上，经友好协商，按照：招标编号常采公[2023]0149号，招标项目名称国家税务总局常州市税务局12366纳税缴费服务热线服务外包的相关要求，就国家税务总局常州市区税务局市区12366纳税缴费服务热线外包项目建设的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规签订本合同。

本合同由双方在常州市税务局签订，经各方协商确认，一致同意以下条款并共同信守。

二、合同术语

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局常州市税务局。

2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即中移在线服务有限公司。

3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件以及补充协议。

4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。

5. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的服务。

三、合作方式及范围

甲方委托乙方作为国家税务总局常州市税务局12366纳税缴费服务热线项目服务的承包商，乙方对此项目的进度和质量负责。本合同各方的合作仅限于本合同及相关附件条款的规定范围，其他在本合同及相关附件条款的规定范围之外的任何情况对合同各方均不具有约束力。

四、服务内容

根据常州12366热线的工作目标制定业务工作规范并明确业务工作职责，具体职责包括：

（一）税费咨询：解答纳税人及社会公众向常州12366热线提出的税费法律政策，按照属地化原则侧重办税缴费流程、涉税系统操作等各类税费业务咨询；对本地个性化政策规定进行解答；

（二）税费查询：按规定为纳税人及社会公众提供税收法律法规、发票信息、办税进度等各类涉税信息查询。

（三）投诉受理：受理纳税人及社会公众对税务机关和税务人员在纳税服务和税收征管过程中，未按规定要求进行服务和管理而引发的投诉。

（四）举报接收：接收纳税人及社会公众对偷逃骗税等违反税法行为、税务机关及工作人员行政违法和违纪行为的举报并按规定转办。

（五）意见建议接收：收集纳税人及社会公众对税务机关纳税服务、税收征管以及税收执法等各方面工作提出的意见建议。

（六）工单办理：按照总局、省局要求进行相应工单的接收及回复。

（七）回访调查：通过常州12366热线开展各类调查及意见征集，通过人工电话对重复来电、差评处理记录以及未接通来电进行回访，跟踪了解工作开展情况，实现闭环管理。

（八）办税服务：根据税务部门规范，通过电话和网络办理部分指定涉税事项。

（九）需求收集：在为纳税人提供各类服务过程中，收集纳税人需求，并按规定归集、分析、传递。

五、乙方服务保证

（一）乙方服务内容保证

乙方需提供充足的人员确保常州市区12366热线系统31条话务热线咨询和2条在线咨询服服务，并按照市局要求招聘、培训、管理一线坐席人员，同时组建高质量的管理团队，配合常州税务局对常州市区12366热线的管理工作，共同完善服务规范，开展智能服务运用。常州市区12366热线的日常管理等各类事项均由乙方负责。乙方提供驻场服务，服务地点为江苏省常州市新北区龙锦路1258号，服务所需的场地、办公设备甲方提供。

（二）乙方培训考核保证

1.集中培训。常州12366热线新招录服务人员应参加30-60天的集中培训，培训内容为税费业务知识、系统操作和话务礼仪技巧等。培训费用由乙方承担。

2.岗前实习。常州12366热线服务人员岗前实习由采购人根据工作需要安排，实习内容为办税厅实习和话务实习。实习相关费用由乙方承担。

3.业务提升培训。已上岗人员参加的各类业务提升培训，由双方分别安排，培训内容为税费新政策、财会知识及热线服务规范等。此项培训除税务部门确定承担费用以外的所有费用均由乙方承担。

4.培训期工资。常州12366热线外包服务人员岗前培训期间工资由乙方承担。

（三）乙方人员服务保证

（1）配置服务人员提供7×24小时（晚21点至次日8点期间除外）驻场服务（如省局服务时间有变化，按省局最新要求执行）。

（2）建立电子台账，对运维问题、工作情况、服务质量等进行数据统计和分析，并形成书面分析报告向甲方提交。

（3）合同执行期间，驻点服务人员无正当理由不得更换，更换时须征得甲方书面同意；如驻点服务人员工作能力达不到岗位要求甲方要求更换，乙方应在2日内安排达到岗位要求的服务人员到岗。

（4）乙方服务人员在驻点服务期间，必须遵守甲方工作纪律与制度，遵守甲方的上下班制度，统一着装。

（5）若有纳税人投诉服务商派驻员工，经核查属实的，服务商必须及时处理并及时调整该员工，因此产生的费用由服务商承担，如造成采购方损失，服务商承担赔偿责任；如导致采购方涉诉，采购

方涉诉产生的包括但不限于赔偿费、诉讼费、仲裁费、保全费、执行费、律师费代理费、差旅费等均由服务商承担。

六、服务衔接

（一）运行衔接。乙方必须确保自合同签订之日起5天内完成所有前期准备工作，确保常州12366热线平稳运行，各类热线服务正常开展，不得出现服务中断，服务暂停以及服务质效下降等情况。

（二）待遇衔接。在服务水平达到标准的前提下，乙方采用合理合法的激励措施在常州市区12366热线原有坐席人员自愿的情况下，乙方继续留用，并保证其待遇不降低。

（三）业务衔接。乙方确保承接原服务商未完成的各项业务工作，与原服务商做好沟通协调，妥善处理遗留问题，不得影响常州税务纳税缴费服务质量和对外形象。

七、服务期限

2023年9月1日至2024年8月31日。

八、实施人员

（一）乙方提供有经验的现场管理支持人员，主要负责12366咨询服务团队现场运营管理，包括从事现场巡查、录音质检、实时监听等质量监控工作；开展业务培训、运行分析、技术运维等运行支撑工作；根据坐席人员工作情况开展绩效管理。咨询高峰期需承担一线咨询岗位工作；

(二) 乙方提供专业的一线座席人员。一线座席人员条件：①学历为大专及以上，其中本科比例不低于50%；②专业为税收、财会、经济、管理、计算机、法律类相关专业，其中财会（或持“会计从业资格证”或“会计初级证书”等）或税收类专业不少于50%；③座席人员具有与本项目相关的工作经验的比列，达到60%；乙方提供上述资料原件核查，如原件核查存在问题，甲方有权取消乙方合同签约资格。坐席人员工作内容：接听电话或通过网络等其他渠道办理常州12366热线各类业务。

九、运营质量考核

甲方对乙方运营常州12366热线的质量实行按月考核，按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下：

(一) 运行指标量化考核

序号	指标名称	指标定义	质量标准	计分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电	不低于95%	高于95%，得满分20分，低于95%，该项得分=20分*(实际人工接通率+5%)。
2	即时推送满意度评价率	人工语音(网络)服务即时推送满意度评价量/人工语音(网络)服务总量	80%及以上	高于80%，得满分20分，低于80%，该项得分=20分*(实际即时推送满意度评价率+20%)。
3	即时满意率	(非常满意+满意)/人工语音(网络)服务即时评价数量	99%及以上	高于99%，得满分20分，低于99%，该项得分=20分*(实际即时满意率+1%)。
4	解答准确率	业务解答准确(无严重错误)样本量/业务质检样本总量	95%及以上	该项得分=20分*实际解答准确率。
5	服务规范率	服务符合规范(无严重违规)质检样本量/服务质检样本总量	98%及以上	该项得分=20分*实际服务规范率。

以上指标按月考核，每项指标得分20分，月度得分=五项指标得分之和。全市月度得分累计排名在全省前五的不扣服务费，如月度排名低于前五且排名未达前五的责任在12366热线外包服务人员的，月度每低一个名次，扣减合同约定当月服务费的1%。（指标得分来源：国家税务总局江苏省税务局按月发布的税收营商环境监测指标数据）

以上为正常业务量情况下的考核标准，如出现业务量激增，疫情管控等突发状况，省局不扣分的情况，上述1-5项不再按照以上标准考核，具体考核标准由省局另行制定。

另外，以上质量标准，省局有新的考核标准时，按新的考核标准。

（二）网络与信息安全规范标准

乙方需满足以下网络安全规范要求：

1. 建立网络安全保密管理规章制度，确保不泄露税务部门及纳税人信息。

2. 与员工签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训，养成良好的网络安全习惯。

3. 严格执行安全保密有关规定，不得泄露用户税务数据以及相关文件资料或挪作他用，不得泄露与涉税信息相关的图文数据及文件，确保用户税务数据的安全可靠，否则按本合同承担违约责任。

4. 禁止违规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质，确保网络安全。

5. 工作人员电脑应按甲方要求安装正版杀毒软件和防火墙，并随时保持最新版本。

6. 工作人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于8位。

7. 工作人员在日常工作过程中应遵守甲方终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

8. 按照采购人的要求配合开展其他网络安全工作。

以上要求，按季检查，发现问题超过3次，每次扣1000元。出现网络安全、数据安全以及泄密等重大问题，根据严重程度，扣减合同约定的当季服务费用0.2%-1%。

十、合同款项及付款方式

(一) 合同总价款：3445000元（单位：人民币元）

人民币大写：人民币叁佰肆拾肆万伍仟元整

本项目合计人员需求35人，甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；除上述合同总价之外，本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

(二) 支付方式

序号	阶段	付款条件	付款期限	付款比例	备注
1	按季	考核合格并提供有效服务发票	自接收到发票之日起15日内。	25	合同签订后15日内预付10%，2023年12月底前支付25%，2024年3月底前支付25%，2024年6月底前支付25%，合同结束后支付尾款15%。经双方协商同意，可以另行约定付款条件。

每次付款，在乙方提供有效服务发票的基础上，甲方有权根据合同执行期间考核结果扣除相应款项后支付合同价款。

(1) 甲方发票信息如下：

单位名称：国家税务总局常州市税务局

地址：江苏省常州市新北区河海中路96号

(2) 乙方指定的开户行及收款账户信息如下：

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

开户名称：中移在线服务有限公司

收款账户：8888015100003059

(3) 乙方在签署本合同时已明确知晓甲方的财政支付制度，如乙方未能按照本合同之约定完成相应的义务的，或乙方提供的银行账户信息有误的，或乙方提供的完税发票或请款资料不符合甲方要求的，或甲方的财政支付审核流程等致使甲方未能按照本合同之约定及时足额向乙方支付合同价款的，均不视为甲方违约，乙方亦不得以此为由要求甲方承担任何责任。

十一、 违约责任

1. 服务期间如乙方未按合同约定完成规定服务任务，按照本需求的“常州12366热线运行质量考核”中的考核要求履行违约责任；服务期间常州12366纳税缴费服务热线被省局绩效考核扣分的，按照违约责任，甲方有权从年度服务费中扣除违约金，违约金最高数额不超过本次合同总金额的10%。

2. 乙方须承诺对涉及甲方的技术方案、涉税信息与资料、系统配置、软硬件配备情况、网络结构、联系方式等严格保密。乙方必须加强对技术服务人员的保密管理，提供技术服务人员的保密承诺书，并对其担保，明确保守工作秘密的责任，若发生泄密或其他违反国家法律法规的行为，除承担相应的法律责任外，还应赔偿给甲方造成的损失。

3. 如果乙方在本合同履行中存在其他违约行为，则应当承担本次合同总金额10%的违约金。

4. 乙方的违约行为如导致甲方涉诉，除违约金外，甲方涉诉产生的包括但不限于赔偿费、诉讼费、仲裁费、保全费、执行费、律师费代理费、差旅费均由乙方承担。

十二、 知识产权及保密

1. 在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权，包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档，由甲方依法享有相应权利。

2. 乙方对前述知识产权信息负有保密义务，乙方未经对方书面许可，不得向任何第三方透露，亦不得用于本合同所涉及的系统之外的任何其他用途。

3. 乙方承诺在提供本合同约定服务过程中，获知的甲方信息（包括但不限于未被社会公众知悉的一切信息）及甲方保存的信息，无论在合同期限或合同终止后，均应予以保密，未经甲方事先书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄密、转让、许可使用及交换，更不能利用相关信息进行合同约定业务以外的任何商业活动。如乙方违反本合同条款的规定泄密，乙方应当赔偿甲方由此产生的全部损失，同时甲方保留对乙方追究相关法律责任的权利。

4. 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人使用的软件或产品，或利用开发便利变相收费或搭车收费的，纳入国家税务总局常州市税务局失信名单。

5. 乙方保证在项目中交付给甲方的所有软硬件涉及到的知识产权完全合法有效，并不侵犯第三方所拥有的知识产权，否则由此造成的一切后果以及引起的一切纠纷，由乙方承担全部责任。

6. 甲方的专有资料信息属甲方所有（包括但不限于有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息，如涉税工作方案、工作计划、工作指引、当事纳税人的财务和纳税信息、调查表、风险评价技术指标、参考数据、操作手册、工作流程等），若无甲方预先书面许可，乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对甲方专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在甲方明确书面同意的前提下才可为了合同执行目的对专有资料进行拷贝。所有拷贝件都将标上与原件相同的专有参考标记。乙方对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。乙方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。如无甲方预先书面同意，乙方不得向其继承者或分支机构或任何第三方分配、转让、转移甲方向其提供的技术文件所有权。

7. 保密期限为永久。

十三、 争议解决

本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国大陆地区法律。因本合同所产生的一切争议，由双方协商解决，经双方协商不成的，任何一方应向常州仲裁委员会申请仲裁。

十四、 不可抗力、政府行为及其他第三方行为

1. 合同双方因不可抗力（不可抗力按中华人民共和国法律体系下的定义为准，包括自然灾害、火灾、爆炸、疫情、战争、禁运、暴

乱或内乱等)不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

2. 如果因不可抗力造成不履约的情况延续达六十天以上,双方应立即协商修改本合同。若从不可抗力事件的发生之日起一百二十天内双方当事人未能取得双方满意的办法时,任何一方都可以终止履行本合同的未执行部分。

3. 合同生效后,签约双方任何一方,由于火灾、水灾、地震、战争等不可抗力事件而影响到本合同履行时,则延长履行合同的期限,这一期限应相当于事件所影响的时间,并可根据情况部分或全部免除责任。但当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除因其迟延履行所产生的责任。

4. 因不可抗力致使无法履行合同义务的一方应立即以传真或书面形式通知对方,并于不可抗力发生后十个工作日内,由有关主管机构核发之证明以证实该不可抗力的发生。

5. 当不可抗力停止或消除后,受事件直接影响的一方应尽快以电报或传真形式通知对方,并尽快就继续履行、修改、变更或终止合同达成协议。

6. 不可抗力致使无法履行合同义务的一方应于该不可抗力事件终止或排除后,立即以书面形式通知对方。

十五、冲突条款

如本合同所涉及各项文件及条款之间发生冲突的,后成立的文件优先于先成立的文件,附件中的条款优先于合同正文的条款,同一文件中的条款应根据双方的真实意思进行解释。

十六、通知

1. 除非本合同另有约定，本合同项下各方之间的一切通知均应使用中文。本合同项下的任何通知、付款要求或各种通讯联系均应以书面形式按以下地址送达对方。

甲方联系人：王莉 地址：江苏省常州市新北区龙锦路1258号
电话：051989855593 邮政编码：213000

乙方联系人：张茹 地址：江苏省南京市鼓楼区定淮门大街7号
电话：13901583525 邮政编码：210000

2. 如本合同任何一方的上述联系方式发生变化，应自发生变化之日起以书面形式通知对方。任何一方违反前述规定，除非法律另有规定，变动一方应对由此而造成的影响和损失承担责任。

(1) 任何通知或各种通讯联系只要按照上述地址发送，即应视作在下列日期被送达：

(2) 如果是信函，以收件方签收之日为送达日，如因收件方原因（拒收、不再通讯地址等）导致无法送达的，自信函发出之日起五日内，视为妥善送达；

(3) 如果是传真，则为收到成功发送确认的当日；

(4) 如果派人专程送达，则为通知方取得的被通知方签收单所示日期；

(5) 同时采用上述几种方式的，以其中最快达到对方者为准。
若一方名称、法定代表人、住所等发生变化而未书面通知对方的，另一方按本合同所载资料向变更方发送所有通知或文书，视同送达。

十七、其他

1. 本合同书一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，自双方代表签字并加盖公章后生效；如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。

2. 除双方在合同中规定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行规定，并构成本合同不可分割之组成部分。

3. 合同一经生效，非经甲乙双方签署同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

4. 乙方如无力偿还债务或进入破产程序，甲方有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

5. 本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

（以下无正文）

甲方：国家税务总局常州市税务局
授权代表签字



乙方：中移在线服务有限公司
法定代表人或授权代表签字：刘珍



日期：