

国家税务总局南通市税务局 12366 纳税缴费热线咨询服务外包项目 采购合同

采 购 人（或称甲方）：国家税务总局南通市税务局

中标供应商（或称乙方）：中电智恒信息科技服务有限公司

签订地点：南通市

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及国家税务总局南通市税务局 12366 纳税缴费热线咨询服务外包项目的采购结果、招标文件、中标通知书及乙方的投标文件，经甲乙双方协商一致，签订本合同书。

一、合同的标的物

1.1 服务总体要求

12366 热线以建设一流的 12366 服务热线为目标，立足于为纳税人和缴费人提供高效、便捷、优质的专业化服务，主要服务功能包括通过热线、网络等多渠道进行各类税费政策咨询及相关查询；办税流程、涉税系统操作的准确及时解答及辅导；举报投诉、意见建议的规范接收传递；热点问题的整理及上报；热线回访、满意度回访、涉税调查等外呼业务的规范有序开展等。

乙方按照甲方要求组建、培训、管理一线坐席人员，同时组建高质量的管理团队，配合甲方对 12366 热线的管理工作，确保各项考核全省排名在前五名。

1.2 服务外包主要内容

本项目要求乙方提供人员不少于 31 名，包括普通座席人员、高级座席人员、现场管理人员，能够确保 28 条线路畅通，人工服务工作时间为每日 8：00-21：00。后续若根据总局、省局要求减少线路或变更人工服务时间，由甲方提前 1 个月通知乙方并按规定变更合同。人员的组建、培训、管理等均由乙方负责，乙方需建立配套的后台管理团队和完善的服务规范和绩效管理辦法等制度体系，做好 12366 热线的综合管理，确保各项考核全省排名在前五名。

服务外包主要包含：基础性业务、服务外包人员日常管理、日常系统运维及人员培训等四方面内容。

1. 基础性业务主要涉及：话务及网络诉求的受理、查询、解答、派单、回访、质检、归档等；专业知识支撑及相关系统操作等。

2. 服务外包人员日常管理主要涉及：人员组建、培训、排班、考勤、薪酬考核、团队文化和其他与人事相关的管理工作。

3. 日常系统运维主要涉及：配备日常工作所需的 pc 机、打印机、网络电话（含耳麦）等办公设备；pc 机、云桌面终端及网络电话等设备的维护和维修等；12366 等系统的日常设置及维护等。

4. 人员培训主要涉及：

(1) 集中培训。新招录的 12366 热线工作人员应开展不少于 400 课时的集中培训，培训内容为税费业务知识、12366 系统操作、话务礼仪及沟通技巧等。培训费用由乙方承担。

(2) 岗前实习。新招录 12366 热线工作人员岗前实习由采购人根据工作需要安排，实习方式包含中心现场实习或办税厅实习。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，培训内容为税费政策及流程、涉税系统操作、财会知识及中心管理等，每年的常规开展的培训不少于 240 课时。此项培训所有费用均由乙方承担。

(4) 培训期工资。乙方招录的 12366 热线工作人员岗前培训期间工资由乙方承担。

1.3 合同金额

本合同年度总金额为人民币每年贰佰柒拾伍万贰仟贰佰元整(¥2752200 元/年)。

年度合同总金额包括但不限于 1.服务外包人员的工资、奖金、法定节假日加班工资、夜班补贴、就餐、体检、五险一金、福利(工会)、服装等人员用工费用。2. 服务外包人员的公务出差、培训、宣传、团队文化建设、日常办公等费用。3. 乙方派驻现场管理员工资及相关薪酬待遇等费用。4.办公用电话、电脑、耳麦等更新维护费用。5.各类培训费用。6. 乙方企业管理费、利润、税金等费用。

二、合同支付

2.1 付款方式：本项目合同生效后，服务费按自然季度支付。每季度服务费为年度合同价款的 23%，根据季度考核结果扣减相应款项后支付余额。年度合同价款的 8%作为年度考核预留款项。年度服务期结束后，甲方将结合上级部门的年度满意度调查考核结果，在扣减年度应扣款项后，支付剩余款项。

2.2 乙方需按规定开具合规发票，甲方在收到发票并审核无误后，支付款项。根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

2.3 由于乙方原因，在签订合同后出现不按合同履行情况，甲方有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

三、服务内容及服务人员需求详见招标文件。

四、服务要求：

4.1 服务期限

本合同服务期一年，甲方根据乙方本年度服务工作考核情况决定是否签订下一年度合同。

4.2 运行配合

乙方必须确保 12366 热线平稳运行，各类服务正常开展，不得出现服务中断、服务暂停以及服务质效下降等情况。

五、乙方工作职责

5.1 税费咨询：解答纳税人、缴费人及社会公众向 12366 热线提出的税费政策、税费流程、涉税系统操作等各类税收业务咨询。

5.2 税费查询：在甲方授权范围内，为纳税人、缴费人及社会公众提供税费法律法规、发票信息、办税进度等各类税费信息查询。

5.3 投诉受理：受理纳税人、缴费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而引发的投诉并按规定转办。

5.4 举报接收：接收纳税人、缴费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。

5.5 意见建议接收：受理纳税人、缴费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并按规定转办。

5.6 调查回访：通过 12366 热线开展满意度推送调查、好差评回访、意见建议征集等业务。

5.7 税费宣传：收集整理热点问题解答等，结合热线咨询进行税法宣传，制作培训课件用于培训宣传。

5.8 需求收集：在提供各类服务过程中，收集纳税人、缴费人需求，并按规定归集、分析、传递。

5.9 质检培训：对话务坐席接听录音进行质检，对照省局规范要求排查录音中存在的答复规范性、准确性问题、小结规范性等各类问题，编写典型案例，制作培训课件并完成培训，编制业务测试试卷并进行业务测试。

5.10 数据分析：定期对话务数据进行分析，提供详实 12366 运行情况报告。

六、乙方内部管理要求

根据税务部门的工作目标制定管理规范并开展内部管理：

6.1 制定相关制度规范，主要包括人员日常管理制度、人员绩效考核制度、业务培训制度、应急保障制度、服务用语规范、业务记录规范、业务转办规范等。

6.2 提前做好人员岗责安排和排班计划，报甲方备案并按照实际业务情况及时调整，调整情况提前 1 个月上报。

6.3 解答来电人咨询问题应以准确、高效、规范为原则，用语礼貌，用心倾听，解答准确，并做好业务记录。

6.4 收集整理各类操作手册、热点问题等内容，咨询员根据来电内容按规定进行不同业务处理，对于典型的问题应整理上报，由甲方完善知识库。

6.5 通过实时评价，事后回访等方式对用户满意度进行回访调查，了解服务水平，并针对问题开展培训，提高业务水平。

6.6 参与本项目的所有人员应承担保密义务，对涉及非公开税收文件及口径，以及甲方要求保密的各类文字、电子资料等其他涉密内容均不得外传，乙方及所有工作人员均需签订保密协议。

七、工作流程

以国家税务总局《12366 热线基本工作流程和作业标准》为基本工作流程，今后与总局规定同步调整。

部分工作没有总局规范或规范不明确的，以国家税务总局江苏省税务局或国家税务总局南通市税务局制定的其他规范为准。

八、考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量	不低于 99%	1、每低 1 个百分点扣 1 分。 2、如出现业务量激增，新政出台，系统故障等突发状况，28 条线路全部开通，人均日接听量 60 个（含）以上，则每低于 95% 1 个百分点扣 1 分，达不到条件按第 1 个方法扣分。
2	准时签入率	准时签入次数/签入总次数	100%	按人次 0.5 分。
3	人均接听话务量	座席成功接听的话务量（仅统计正常工作日上午 9 点至下午 5 点半期间）	不低于 60 个	如接通率高于 99% 不扣分，如接通率低于 99%，每低 5 个扣 1 分（不满 5 个的记 5 个）。
4	平均话后处理时长	整理态时长，呼入和呼出通话结束到记录保存的时长	90 秒以内	每超出 30 秒扣一分（不满 30 秒的记 30 秒）。
5	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	90%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分。
6	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	每低 1 个百分点扣 1 分。
7	回访及时率	及时回访次数/总回访次数	100%	每低 1 个百分点扣 1 分。
8	服务投诉量	经调查属实的有理由投诉量。	每季度不超过 1 次	每多 1 次扣 1 分。

9	答复准确性	Σ 抽检样本答复准确性得分/抽检样本总量 (抽检样本总量是指省局和南通税务局质检样本之和)	98分	得分在98分及以上, 不扣; 得分低于98分, 每少1分扣1分(不足1分计1分)。
10	服务规范性	Σ 抽检样本服务规范性得分/抽检样本总量 (抽检样本总量是指省局和南通税务局质检样本之和)	98分	得分在98分及以上, 不扣; 得分低于98分, 每少1分扣1分(不足1分计1分)。
11	小结规范性	Σ 抽检样本小结规范性得分/抽检样本总量 (抽检样本总量是指省局和南通税务局质检样本之和)	98分	得分在98分及以上, 不扣; 得分低于98分, 每少1分扣1分(不足1分计1分)。
12	拨测准确性	拨测错误次数(根据省局和南通税务局通报)		1次扣1分。
13	答复办结率	咨询类事项由现场受理员依据平台知识库直接回复, 较为复杂的咨询事项由现场受理员代为咨询后告知或通过三方通话、呼叫转接、工单流转等方式由承办单位进行处理。 答复量/总接听量	95%	每低1%扣1分,
14	工单差错率	工单差错条数/工单总条数	1%	每超过1%扣1分
15	人员达标率	在岗人数(不包含实习人员) 驻场人员符合岗位要求	30个	如接通率高于99%不扣分, 低于99%的每少一个扣1分 驻场人员不符合采购文件要求, 有1

				例扣 1 分,不履行请假手续擅自离岗,发现 1 例扣 1 分,如未经同意自行更换人员的,有 1 例扣 5 分。
16	人员流失率	签约满半年的员工流失量 (不包含已待岗或采购人主动辞退、开除的员工) / 考核期末员工总数	每季度不高于 5%	每高 1 个百分点扣 1 分
17	运营管理	建立健全与服务外包工作相适应的管理规章制度及应急预案;每年初制定培训和活动计划; 做好信息分析和报告,每周、每月、每季、每年对日常受理、办理事项的相关信息、热点问题及其他专项信息等内容进行统计、汇总,以报告形式定期报送市 12366 中心; 制定人员考核办法,每月第一周内向市 12366 中心报送上个月各项人员绩效考核情况(含当月人数及收入明细)。		未按规定时间报送的扣 2 分,未按规定内容报送的扣 1 分。
18	日常管理	加强日常管理包括不限于作息时间、工作秩序、桌面管理等,确保工作场所干净整洁,工作场景井然有序。		每发现一个违规扣 1 分。
19	人员培训	新招录的 12366 热线工作人员应开展不少于 400 课时的集中培训,每年的常	100%	低于培训课时要求比例每 1%扣 0.5 分。

		规开展的培训不少于 240 课时。		
20	上级部门考核	在上级部门考核、通报中零差错。		被上级部门考核扣分或者通报批评的，按项次扣 1 分，情形严重的可视情况加扣 1-4 分。

以上指标按季考核，上述指标不足 1 个百分点的按 1 个百分点计算，季度得分=100-以上指标扣分合计。当季度得分低于 95 分时，每低 1 分扣减当季合同款 3000 元。

根据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，若分局在全省排名低于前五名，每降低一个名次，扣减月度服务费总额的 1%。根据总局组织的年度满意度调查工作，如因外包方原因导致满意度调查被扣分，按项次扣 500 元。

以上两项叠加扣除。

年度平均考核得分（各季度考核得分之和/4）低于 80 分的，甲方将不再签约下年合同。在季度考核中得分低于 80 分，有一次甲方将予以警告；季度考核满两次低于 80 分的，甲方有权单方解除合同。

在合同履行过程中，因乙方原因造成重大安全事故或重大不良影响及舆情的，甲方有权解除合同。

九、违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②甲方将对乙方的热线服务按季度实施考核，不定期抽查服务质量，每季度考核总分为 100 分。得分不满 95 分的，扣分部分按 3000 元/分进行扣款，全省排名低于前五的，每低一个名次，扣减合同约定当月服务费的 1%，在每季度费用中扣除。

③甲方按照本合同约定对乙方进行考核，年度平均考核得分（各季度考核得分之和/4）低于 80 分的，甲方将不再签约下年合同。在季度考核中得分低于 80 分，有一次甲方将予以警告；季度考核满两次低于 80 分的，甲方有权单方解除合同。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 延迟履约的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的 1%计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 20%。

(4)乙方在签订合同后 1 个月内必须完全具备承接能力，所有人员全部到位，否则，甲方有权解除合同。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 由违约一方支付违约金。

(3) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

9.4 在合同履行过程中，因乙方原因造成重大安全事故或重大不良影响及舆情的，甲方有权解除合同。

十、不可抗力

10.1 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

10.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

10.3 除法律规定的不可抗力原因外，12366 热线正常运行工作不得中断。如遇检修线路、工程割接、网络软件升级等可预见情况，可能影响咨询通信的，应提前 48 小时通知甲方。

十一、保密规定

11.1 甲、乙双方均不得将本合同中的内容及合同履行过程中所知悉的对方商业秘密向任何第三方泄露。

11.2 乙方应当采取一切必要的保密措施保护甲方的数据，在执行本合同的服务过程中，应对相关实施及服务人员进行保密教育，提高本单位人员的保密意识。对所涉及甲方的任何数据（税务数据、企业数据、情报数据、第三方数据）都必须严格保密，不得向其他人员泄露任何服务的相关数据信息及其他信息。在未经甲方允许的情况下，不许私自拷贝数据在乙方人员的电脑上。

11.3 如有泄露行为，乙方应承担相应的保密责任和法律责任。

十二、合同的解除和转让

12.1 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

12.2 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

(1) 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

(2) 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同

(3) 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

12.3 本项目约定的所有服务内容应由乙方直接提供，不得转让给第三方完成该项目全部或部分内容。如乙方发生转让或分包行为，甲方有权解除合同并追究乙方的相关责任。

十三、合同的生效

本合同在甲乙双方签字盖章后生效。

十四、争议的解决

合同在履行过程中发生的争议、由双方当事人协商解决；也可由当地工商行政管理部门调解；协商或调解不成的，依法向南通仲裁委员会申请仲裁。

十五、附则

15.1 合同份数：本合同一式六份，甲方四份、乙方两份。

15.2 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

15.3 本合同履行过程中产生的纪要、补充协议以及中标通知书、投标文件和招标文件为本合同的附件，与合同具有同等效力。

15.4 未尽事宜

本合同未尽事宜应按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及其相关配套法律法规之规定解释。

甲方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

日期：2026.6.1

乙方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签字）：

日期：2026.6.1