国家税务总局福州市税务局12366纳税服务咨询外包采购项目采购需求（征求意见稿）

**一、项目概述**

国家税务总局福州市税务局12366纳税缴费服务热线（以下简称“福州12366”），采用省级集中接入集中控制，集中呼出的热线服务模式，统一使用国家信息产业部核批的税务机关特服号12366开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）自动语音咨询提供全天候24小时服务，人工坐席在工作日8:30-17:30期间提供人工接听服务。主要功能为：纳税咨询、投诉举报、办税指引、意见建议等 。

本次服务外包，采购服务外包坐席服务人员50人，对服务外包项目的管理以中标人为主、福州市税务局为辅的管理模式实施，服务期限自合同规定服务期限生效起24个月，每年经费预算570万元，两年合计总预算1140万元。

该项目立足于将福州12366打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人缴费人需求、给予纳税人缴费人及时准确服务，展现税务机关为纳税人优质服务的精神风貌。

**二、外包服务要求**

**（一）总体要求**

福州12366为纳税人缴费人提供优质高效的专业化服务，包括12366纳税缴费服务热线、12366网站咨询、征纳互动等多种服务渠道。纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务，12366可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式，提供自动或人工的应答服务。

本次服务外包岗位50个，中标人负责对服务外包人员进行人员和业务流程的全面管理，保证服务外包人员上线率，做好对福州12366服务外包的管理工作，制定业务考核办法等系统建设工作，负责招聘坐席服务人员、岗前培训（含基本礼仪培训、基本服务技能培训、税收基础和会计基础培训、各税、费基础政策培训、企业所得税年度汇算清缴、营改增政策及申报实务、出口退税申报实务、财会知识以及12366系统操作培训等专业培训）、日常培训（包括税收业务新政策、典型案例分析、沟通技巧学习等）等。中标人负责服务外包人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党工青妇活动等，为服务外包人员提供必要的工作电脑、打印机、办公用品等，并提供统一的税务着装，依照劳动合同对服务外包人员进行管理等。

采购人负责对合同约定的工作进行督促检查，并协助中标人对服务外包人员进行质量监测，提供招聘条件、岗位职责标准、考核指标要求、薪酬和考核建议、工作环境和部分工作用品、提供12366中心话务系统和业务支持。

**（二）服务外包人员要求**

中标人根据采购人的要求，在全社会公开招聘服务外包坐席人员50人。考虑到工作的延续性，在同等条件下优先从福州12366现有坐席人员中选聘。

1. **人员要求**

中标人应在合同签订后，自2025年4月1日起即能向采购人提供足够的符合上线条件的坐席人员，并开始提供服务，通过热线电话、网络等渠道为纳税人缴费人提供政策咨询、办税指引、投诉举报和意见建议等服务，以及采购人要求开展的相关纳税缴费服务工作。坐席人员上岗前均应通过中标人组织的岗前培训，并经采购人测试合格后方能上岗。

坐席人员应具备以下条件：

（1）本科学历，其中财会、税收专业类人员不少于65%，年龄原则上不超过35岁（截至2024年12月31日）

（2）普通话达二级乙等（含）以上（在合同期内达成即可）；

（3）汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

（4）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

（5）身体健康；

（6）承接福州12366的现有坐席人员不受上述第1项年龄限制，不参与上述第1项坐席人员中财会、税收类学历所占比重的计算；承接福州12366的现有坐席人员视同具备财会、税收类专业背景。有相关工作经验者，经采购人审核把关后，可适当放宽条件。

**2.人才储备**

中标人需按本项目要求，针对本项目坐席人员需求的波动及 12366 中心正常的人员流失率等情况，制订人才储备计划，保障充分的人员补充渠道，满足项目用人需求，确保人员上线率和服务质效。

**3.人员到位**

（1）中标人服务外包招录人员经采购人确认符合条件后，要在与中标人签订劳动合同后7天内到位。

（2）服务外包人员要组织一个月以上的岗前业务培训。

（3）服务外包人员变动或因连续超过一个月的假期需要补充人员的，中标人要在接到采购人通知的7日内完成。

（4）中标人应在本合同生效之日起10日内完成合同规定人数的80%（含）以上经采购人确认符合条件的坐席、管理人员和业务支持人员到岗。

（5）中标人要做好福州12366原来的服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证福州12366平稳、正常、有序运转。

**4.人员管理**

（1）为了便于现场管理，在50名坐席人员之外，中标人需另行配备2名有从事税务12366服务项目2年（含）以上的管理工作经历的管理人员负责本项目专职现场管理。负责服务外包人员的日常管理工作，具体负责人员的出勤、培训、服务质检，服务人员的月度考核，负责与采购人进行协调沟通，每月将月度运行分析报告、坐席整体工作情况、薪酬支付情况、月度热点问题专题分析等材料书面反馈至采购人。

（2）中标人应于合同签订后10日内配备10人（含）以上有丰富的从事税务咨询服务工作经历的业务骨干作为业务支持人员投入本项目，业务支持人员可由坐席人员兼任，主要负责提供对口业务支持、开展业务培训、知识库规范化管理、质量监控、与业务处室沟通联动、收集意见建议、收集热点问题、话务间现场巡察等。

（3）中标人需配备具有2021年1月1日以来2年（含）以上培训税务呼叫服务坐席工作经历的自有培训师资10人（含）以上（可由业务支持人员兼任）。

（4）采购人对以下情形，有提出撤换人员的权利。中标人应按采购人要求进行撤换，并在采购人指定时间内完成。

一是对于连续三个月考核成绩位于服务外包人员考核成绩中末位的；

二是违反采购人机关管理、工作制度、安全、保密等相关规定和12366管理规定，拒不接受教育、改正的；

三是被上级主管部门、地方政府通报批评的或严重影响税务形象的；

四是在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；

五是经过岗前测试不合格、补考后仍旧不符合岗位要求的；

六是因个人身体原因，不适合服务外包岗位的。

七是其它影响工作的情形。

（5）中标人不得随意更换管理人员或业务支持人员，如需更换管理人员或业务支持人员，应提前一个月通知采购人，并安排好替代人员，确保人员办理完毕交接手续方可离岗。新的管理人员或业务支持人员需经过采购人审核相关资质后方可上岗。

（6）中标人应按规定支付服务外包人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助等。服务外包人员工资水平应符合相关法律法规规定，包括最低保障工资的规定、为员工缴纳各种强制保险和公积金的规定等。用于教育培训费用总额占合同总价的比例必须按照中标人投标文件中所承诺的比例执行。

中标人支付服务外包人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助等执行标准需事前报备采购人。并按期向采购人报备坐席人员的劳务报酬和教育培训费用支出情况。

（7）中标人需制定坐席人员的话务质检方案，配备符合条件的质检人员，且每月抽取监听有效样本总量不低于人工服务总量的3%（含）。若因税务总局、福建省税务局要求，要开展网络咨询工作，每月需抽取监测网络咨询（含留言）有效样本总量不低于网络咨询人工服务总量的3%（含）。

**（三）日常管理**

中标人在采购人的指导和要求下，以12366纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准为基础，按照采购人12366业务规范及流程操作。

1. 中标人须提交人员上线排班计划，排班计划要求科学合理。日常工作中，中标人应根据采购人需要，进行相应的排班调整。人工坐席和网络咨询在约定的工作时间内提供人工接听和网络咨询服务。如因为国家税务总局、福建省税务局以及采购人特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工接听和网络在线服务的，由中标人通过排班调整等方式，安排人员提供人工接听和网络在线服务，不另外收费。若确因特殊需求，需要中标人提供额外人工接听和网络在线服务而增加费用的，由采购人和中标人双方磋商确定。
2. 中标人需负责工作环境、活动场所的维护，保持工作场地整洁卫生，配备保洁人员并承担相应的保洁费用。
3. 中标人要组织开展合理、完善的团队活动，并提供相应的经费保障。
4. 服务外包人员（包括管理人员）上岗时应统一着装税务制服，包括夏装短袖、夏装衬衫、春秋装和冬装。制服由中标人负责提供。
5. 中标人应严格要求服务外包人员遵守采购人机关和12366各项管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定、环境卫生制度及12366运行管理制度规定等。
6. 为保障本项目有效运作，中标人与采购人应建立有效的沟通机制。中标人每月须根据双方确定的要求，提供月度运营分析报告、薪酬支付情况、月度热点问题专题分析等运营分析材料给采购人，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。
7. 采购人有权监控中标人的坐席忙闲情况、话务情况，有权实施话务监听、录音质检及网络咨询质检，并调取中标人的各类话务统计报表等，中标人应当予以配合，并按时将资料准备好，随时接受采购人的查阅。
8. 中标人需配合采购人做好专项工作保障。对于领导接访日、纳税人开放日等重要专项工作，中标人应根据采购人要求提供人员支持与保障。

**（四）安全管理**

1. 中标人应对管理人员和坐席加强网络安全管理，必须按照要求：（1）签订保密协议和网络安全承诺书；（2）进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育；（3）中标人要保证员工背景符合要求。
2. 中标人未经采购人同意，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁税务数据，并严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，履行责任义务，切实加强相关信息保护。
3. 严格区分内外网，严禁接入过互联网的终端接入税务内网。为保证安全，在服务期间，中标人的所有终端必须经过采购人安全处置后方可使用，并履行报备手续，严禁私自接入相关网络及设备。在服务期及服务期结束后的1个月内不得带离办公地点。采购人有权对终端的安全设置进行检查和加固，终端离场时需要经采购人审批，由采购人对硬盘进行格式化或使用过的硬盘进行拆卸并封存，中标人不得拒绝。
4. 中标人要对坐席人员及管理人员投保人身意外险。坐席人员及管理人员在12366工作期间发生工伤、经济补偿、劳动争议或意外伤害等均由中标人承担。

**（五）设备要求**

中标人必须提供必要的工作设备，包括工作电脑、打印机等。

**1.工作电脑（要求为品牌机）**

每位坐席及管理人员、业务支持人员、话务质检人员及培训人员均要求人均配置至少一台工作电脑，工作电脑性能不低于参考配置：CPU:i5-7400的 m版或hq版；内存:8GB DDR4 2400；硬盘：1TB SATA 7200rpm；集成声卡；显卡: intel GT710 2G DDR3 独立显卡；光驱：DVDRW；主板: intel B250；显示器：21.5 LED液晶；键鼠：USB键鼠；系统：win7旗舰版或专业版；支持Ie8。

由于12366热线系统为国家税务总局统一开发部署于税务专网的应用系统，若今后国家税务总局明确要求工作电脑必须为信创版，则中标人必须无条件遵从，予以更换。若根据12366转型升级相关工作要求需额外配备符合征纳互动业务需求的电脑，中标人必须无条件及时予以配置。

**2.打印机**

共配置激光黑白双面网络打印机5台，兼容Windows 2000/XP Home/XP Professional/Server 2003/Vista系统；首页输出时间≤8秒，月打印负荷50000页；打印速度（A4）黑白：≥33ppm；打印接口（接口必须内置，不可外接转换接口）。中标人需根据国家税务总局、福建省税务局对打印机的要求及时进行升级换代。

**3.维护和响应**

中标人需对工作电脑和打印机进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断，工作电脑的可用率不低于95%，对于故障设备的更换，时间不超过7天。

**（六）服务期限**

采购期限为两年，服务期限自2025年4月1日至2027年3月31日。合同采用一年一签的方式，第一期合同期限自2025年4月1日起至2026年3月31日，以后根据上级对项目资金使用规定、12366转型升级对服务外包团队采购要求的变化以及每个合同年度合同履行情况进行验收考核的结果，决定是否续签或重新采购。

**三、考核内容**

**（一）考核指标**

采购人将围绕12366畅通率、咨询即时答复率、服务满意率、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按季对中标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对采购人的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合采购人实际工作情况予以调整。

1. 12366畅通率。由当季人工接通率和当季平均等待时长组成，人工接通率是指当季人工接听量与转接人工量的比率；平均等待时长是指当季人工接听的总等待时长与当季人工接听量的比，其中热线等待时长是指纳税人缴费人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长，在线等待时长是指接通的在线咨询排队总时长，算平均等待时长时需除以咨询接通量。
2. 咨询即时答复率。指当季12366坐席当场答复纳税人缴费人并办结的比率；咨询类总量是指当季业务类别为咨询的人工语音服务量；直接办结数量是指当季咨询类总量中小结类型选择直接办结的数量。
3. 服务满意率。由当季“好差评”推送率和当季答复好评率组成，“好差评”推送率是指当季热线推送“好差评”评价的数量与人工接听及外呼的业务记录数量的比率；答复好评率是指当季热线纳税人缴费人“好评”的数量与热线推送“好差评”评价的数量的比率。
4. 解答质量。由国家税务总局拨测得分、福建省税务局拨测得分和日常质检考核得分组成，总局拨测得分以税务总局通报为准；省局拨测得分以当季省局质量监控（形式不限）测评得分为准；日常质检考核得分包括咨询答复情况得分、服务规范性得分和小结规范性得分。
5. 业务培训。中标人负责对坐席人员开展培训，要求一个月开展不少于4次专项培训（专项培训指的是根据各阶段工作重点，按要求组织各类业务专题培训），不少于4次分组培训（分组培训指的是根据各阶段工作重点，分时段组织坐席人员开展分组学习，其中4次分组培训中不少于2次服务规范培训），且每月制定培训方案和情况记录。
6. 业务测试通过率。指通过业务测试的坐席人数占应参加业务测试坐席总数的比例，主要考评坐席人员是否掌握应知应会的税（费）知识。其中老坐席是指上线时间达到6个月(含本数）的坐席，新坐席是指上线时间未达6个月的坐席。业务测试按月组织。
7. 服务投诉。指纳税人缴费人当季通过各类渠道对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的。若当季存在投诉属实且造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分，严重后果及恶劣影响由采购人根据实际情况予以评估。
8. 员工稳定性。统计每季度员工离职的人数，以每季度离职人员的数量考核人员的稳定性。员工离职数不包括以下人员：内部岗位调动人员；岗前培训期或试用期离职人员；采购需求“（二）服务外包人员要求 第四条第四款”要求撤换的人员；中标人根据其员工管理办法对不符合工作要求主动予以劝退（开除）的人员。

**（二）考核标准**

中标人达到服务质效考核标准的，该项指标得满分。未达到考核标准的，得分细则见下表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **分值** | **计算方法** | **目标区间值** | **考核细则** |
| 12366畅通率 | 15 | 人工接通率= 12366热线人工接听量÷12366热线转接人工量\*100% | 人工接通率高于96%（含） | 1. 季度人工接通率较目标值每下降 1%扣1分；
2. 除采购人原因及不可抗力外，出现工作日日接通率低于90%（含）以下，每出现1次扣1分；
3. 每月如因中标人排班不合理造成工作日日接通率低于96%超3次，每增加1次，该指标扣1分。

第2、3项不叠加扣分，以上扣完为止。 |
| 10 | 平均等待时长=人工接听的总等待时长/人工接听量 | 平均等待时长不超过30秒 | 平均等待时长较目标值每超过1 秒扣 1 分。扣完为止。 |
| 咨询即时答复率 | 7 | 咨询即时答复率=（热线人工语音服务量中咨询类直接办结数量/热线人工语音服务量中咨询类总量）\*100% | 咨询即时答复率高于90%（含） | 咨询即时答复率较目标值每下降1%，该指标分值扣1分。扣完为止。 |
| 服务满意率 | 10 | “好差评”推送率=（12366热线推送好差评评价的数量/人工接听及外呼的业务记录数量） \*100% 答复好评率=（12366热线纳税人缴费人评价为满意的数量÷12366热线推送好差评评价的数量）\*100% | “好差评”推送率达全省热线当考核期平均值，答复好评率达到99%（含）以上 |  好差评推送率较目标值每下降2%扣1分；答复好评率较目标值每下降 1%扣 1 分。扣完为止。 |
| 解答质量 | 5 | 总局、省局拨测得分=咨询答复准确率得分\*40%+服务规范性得分\*30%+小结规范性得分\*30% | 得分高于90分（含）以上 | 总局、省局拨测平均得分低于90分的，该指标不得分。 |
| 20 | 日常质检考核得分=咨询答复准确率得分\*40%+服务规范性得分\*30%+小结规范性得分\*30%（含上级及本级质检，总局省局拨测录音不参与此项考核） | 日常质检考核得分较目标值每下降1分的扣2分。质检数据通过系统取数，扣完为止。 |
| 业务培训 | 5 | 每月不低于4次专项培训，不低于4次分组培训（其中不少于2次服务规范培训）且每月须制定培训方案和情况记录 | 月均专项培训和分组培训的培训次数不得低于4次，且每月须制定培训方案和情况记录 | 每少一次培训扣0.5分，扣完为止。 |
| 测试通过率 | 8 | 业务测试通过率=[业务测试得分80分（含）以上的老坐席总数+业务测试得分70分（含）以上的新坐席总数]/应参加业务测试坐席总数\*100%  | 业务测试通过率高于90%（含） | 业务测试通过率较目标值每下降5%扣1分。扣完为止。 |
| 服务投诉 | 10 | 纳税人缴费人通过热线、网站、邮箱等方式对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的 | 每月累计不超过2次 | 服务投诉超过目标值的，每超1次扣1分。扣完为止。造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分。 |
| 员工稳定性 | 10 | 员工稳定性=1-员工流失率员工流失率=咨询员变动数（离职）/[（咨询员期初总数+咨询员期末总数）/2] | 合同期每季度累计员工稳定性不低于90% | 员工稳定性较目标值每下降1%，扣1分，扣完为止。 |

**四、预算及付款**

**（一）预算总价**

本项目每年预算570万元，两年合计预算1140万元。根据工作量测算中标人需提供不少于50人，服务时间24个月。本项下所有服务的全部税费已包含于预算总价。上述款项为中标人按照要求保证坐席足额到位时应支付的合同价款的预算总价。

**（二）付款结算**

实际支付合同价款=考核当期合同款-人员不到位扣款-服务质效扣款-影响省、市局形象导致舆情事件扣款-上级部门通报批评扣款-违约扣款。实际支付合同价款的结算规则如下：

1. 人员不到位扣款。首先根据坐席到位率计算人员扣款。如中标人不能按要求保证坐席足额到位将相应扣减合同款，即人员扣款=考核当期合同款\*（1-坐席到位率）。坐席到位率按季考核，坐席到位率=坐席实际到位人数/合同约定最低人数，实际到位人数按季度每月到位人数平均值计算。
2. 服务质效扣款。根据每季度考核指标总得分计算服务质效扣款，服务质效扣款=（考核当期合同款-人员不到位扣款）\*[1-（每季度考核指标分值/100）]
3. 服务外包人员在工作中出现影响福建省税务局、福州市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣考核当期合同款的1%。
4. 服务外包人员在工作中出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被采购人上级和地方政府部门通报的，经调查属实的，每次扣考核当期合同款的1%。
5. 在实际执行中，中标人未按投标文件落实其在评分表中相关承诺事项的，采购人有权根据该未履行事项在评分表中分值占总分中的比重相应扣减当年合同款。
6. 违约扣款。中标人各类违约情况扣款，详见采购需求“五、违约责任 （一）-（八）”所列举的事项。

在依次扣减上述相应款项后，采购人支付当期应付的结算款项。

**（三）付款方式**

本项目服务期限为24个月，每12个月为一个服务周期。合同采用一年一签的方式，第一期合同期限自2025年4月1日起至2026年3月31日，以后根据上级对项目资金使用规定、12366转型升级对服务外包团队采购要求的变化以及每个合同年度合同履行情况进行验收考核的结果，决定是否续签或重新采购。采购人按季度对中标人进行考核验收，并出具季度验收报告，验收报告应包括采购需求“考核指标”中所有内容。

具体如下：

第一个服务周期第一次付款时间：合同生效后且中标人的人员按要求到位后，中标人提供书面付款申请报告和发票并经采购人审核合格后30日内，采购人相应支付合同第一个服务周期款项的20%。第一个服务周期第二次付款时间：第4个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第一个服务周期款项的20%；第一个服务周期第三次付款时间：第7个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第一个服务周期款项的20%；第一个服务周期第四次付款时间：第10个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第一个服务周期款项的20%；第一个服务周期第五次付款时间：第一个服务周期结束后，采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第一个服务周期款项的20%余款。

第二个服务周期第一次付款时间：第4个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第二个服务周期款项的25%；第二个服务周期第二次付款时间：第7个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第二个服务周期款项的25%；第二个服务周期第三次付款时间：第10个月采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第二个服务周期款项的25%；第二个服务周期第四次付款时间：第二个服务周期结束后，采购人收到中标人书面付款申请报告、发票，且采购人评估合格后30日内支付第二个服务周期款项的25%余款。

注：中标人向采购人申请支付每笔款项时均应向采购人提供书面付款申请报告及由中标人开具的合法、有效、等额的正式发票。

上述款项由采购人转账支付至合同约定的中标人账户。

**五、违约责任**

（一）合同签订后，2025年4月1日起中标人应提供至少50人以上的符合条件的坐席人员上线服务，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付合同总金额的20%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

（二）中标人在当期考核指标总得分低于80分时，采购人有权要求中标人查找原因并于采购人通知的一个月期限内整改，逾期未整改的或整改一次后仍不能符合要求的，采购人有权单方面解除合同，中标人应支付合同总金额的20%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

（三）中标人未履行投标承诺，影响采购人正常运行的，采购人有权要求中标人在指定期限内整改，中标人逾期未整改的，每逾期一日，按照考核当期合同总价的千分之一支付违约金并赔偿采购人因此受到的损失；逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付合同总金额的10%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

（四）中标人服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度，采购人有权要求中标人立即撤换有关服务人员，中标人应将对泄密人员的处理意见于三个工作日内报采购人，对于由此给采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任，每出现一次上述违约，中标人应按照合同总金额的5%支付违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

（五）中标人发生信息安全事故，如信息泄露、数据丢失、数据篡改等，每发生一次扣除当年合同款金额的5%；造成严重后果的，采购人有权终止合同并追究中标人相关法律责任。

（六）中标人对经采购人考核不达标的及发生重大投诉或舆情事件给采购人造成名誉或经济损失的人员，应按照采购人的要求予以处理，未按照采购人要求处理的，采购人除有权选择解除合同外，中标人还应按照合同总金额的5%向采购人支付违约金，并根据损失情况进行赔偿。

（七）中标人丧失服务资质的，采购人有权立即与中标人解除合同，中标人应返还未履行期间的服务费，并按合同总额的10%向采购人支付违约金，因此给采购人造成损失，中标人应承担赔偿责任。

（八）除本合同另有约定外，任何一方不得无故解除合同，违约方应承担由此造成的损失并向守约方支付合同总金额10%的违约金。

（九）采购人应按照合同约定时间向中标人进行付款，采购人未按合同约定时间付款的，每逾期一日，则应按照合同金额的万分之四向中标人支付违约金；采购人逾期付款超过30日的，中标人有权解除合同，并要求采购人赔偿中标人的损失。