

# 合同书

项目名称：国家税务总局平潭综合实验区税务局2026-2028年12366纳税服务咨询

包 号：1

合同编号：HT-FJ2025-DLGK-C0094-B00/1-001

甲 方：国家税务总局平潭综合实验区税务局

乙 方：中移在线服务有限公司

日 期：2026年1月17日



合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局平潭综合实验区税务局 2026-2028 年 12366 纳税服务咨询项目合同书	
2	合同编号	HT-FJ2025-DLGK-C0094-B00/1-001	
3	合同类型	服务类采购合同	
4	定价方式	固定金额	
5	甲方名称	国家税务总局平潭综合实验区税务局	
	甲方地址	福建省福州市平潭县东湖庄 411 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	国家税务总局平潭综合实验区税务局
		联系人	钱伟强
		联系电话	0591-86169950
		甲方需求部门	国家税务总局平潭综合实验区税务局
		联系人	翁丽慧
联系电话		0591-62568638	
6	乙方名称	中移在线服务有限公司	
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址	洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口	
	乙方联系人	池裕灵	
	联系电话	18396163427	
	传真	/	
7	合同金额	本项目中标金额（含税）为人民币叁佰零陆万元整（¥3060000.00），第一个服务周期合同金额(含税)为人民币壹佰贰拾贰万肆仟元整（¥1224000.00）	
8	服务内容	国家税务总局平潭综合实验区税务局 12366 纳税服务咨询项目（13 名 12366 纳税服务咨询坐席）实行以乙方为主、甲方为辅的管理模式，由乙方提供坐席为纳税人缴费人提供优质高效的专业化咨询服务，并负责对坐席进行劳动和业务流程的全面管理，保证 12366 纳税服务咨询坐席上线率，做好对平潭 12366 纳税服务咨询项目的管理工作。	

9	合同付款	<p>本项目的服务期限为 30 个月，按照“12 个月-12 个月-6 个月”划分服务周期，第一个服务周期从 2026 年 2 月 16 日至 2027 年 2 月 15 日，第二个服务周期从 2027 年 2 月 16 日至 2028 年 2 月 15 日，第三个服务周期从 2028 年 2 月 16 日至 2028 年 8 月 15 日。合同采用一周期一签的方式，甲方将根据上级对项目资金使用规定、12366 转型升级对 12366 纳税服务咨询项目采购要求的变化以及合同期内合同履行情况进行验收考核的结果，决定是否续签。合同期内，甲方按半年度对乙方进行考核验收，并出具半年度验收报告，验收报告应包括采购需求“考核指标”中所有内容。</p> <p>具体如下：</p> <p>本项目共安排 6 次验收。第 1 次验收主要围绕中标服务坐席是否按要求全部到位，其余 5 次验收主要围绕 12366 人工接通率、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，每半年对乙方进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对甲方的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合甲方实际工作情况予以调整。</p> <p>验收时间：第 1 次验收时间为合同生效之日；第 2 次验收时间为第一个服务期的第 7 个月；第 3 次验收时间为第一个服务期届满；第 4 次验收时间为第二个服务期的第 7 个月；第 5 次验收时间为第二个服务期届满；第 6 次验收时间为第三个服务期届满。</p> <p>付款安排：付款时间和验收时间一致，经甲方书面确认验收合格后，乙方提供书面付款申请报告和发票并经甲方审核合格后付款。</p> <p>第 1 次付款，甲方支付第一个服务周期款项的 40%； 第 2 次付款，甲方支付第一个服务周期款项的 40%； 第 3 次付款，甲方支付第一个服务周期款项的 20%； 若双方续签第二个服务周期合同，则第 4 次至第 5 次付款，甲方每次支付第二个服务周期款项的 50%。 若双方续签第三个服务周期合同，则第 6 次付款，甲方支付第三个服务周期款项的 100%。</p> <p>注：乙方向甲方申请支付每笔款项时均应向甲方提供书面付款申请报告及由乙方开具的合法、有效、等额的正式发票。</p> <p>上述款项由甲方转账支付至合同约定的乙方账户。</p>
10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	2026 年 2 月 16 日至 2028 年 8 月 15 日（共 30 个月），按照“12 个月-12 个月-6 个月”划分服务周期，第一个服务周期从 2026 年 2 月 16 日至 2027 年 2 月 15 日，第二个服务周期从

		2027年2月16日至2028年2月15日，第三个服务周期从2028年2月16日至2028年8月15日，合同采用一周期一签方式，根据每个合同周期合同履行情况进行验收考核，决定是否续签。
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点 国家税务总局平潭综合实验区税务局第一税务所（办税服务厅）：福建省福州市平潭县顺意路与天山北路交叉口东北200米
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始30天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： <input type="checkbox"/> 向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼

## 一 合 同

国家税务总局平潭综合实验区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定中移在线服务有限公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局平潭综合实验区税务局2026-2028年12366纳税服务咨询项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《合同书》（合同编号：HT-FJ2025-DLGK-C0094-B00/1-001，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

### 3. 合同金额

采购期限为30个月，金额306万元。乙方中标合同金额应是完成本项目全部工作内容的价格体现，包括但不限于人工费；从业人员的服装；工具费用；人身意外伤害费用；责任风险费用；加班工资、高温补贴等；过年、过节等福利费用；管理费；税收；安全费用以及国家规定的各项税费等一切费用。乙方不得再向甲方主张任何费用。

### 4. 付款条件

本项目的服务期限为30个月，按照“12个月-12个月-6个月”划分服务周期，第一个服务周期从2026年2月16日至2027年2月15日，第二个服务周期从2027年2月16日至2028年2月15日，第三个服务周期从2028年2月16日至2028年8月15日。合同采用一周期一签的方式，甲方将根据上级对项目资金使用规定、12366转型升级对12366纳税服务咨询项目采购要求的变化以及合同期内合同履行情况进行验收考核的结果，决定是否续签。合同期内，甲方按半年度对乙方进行考核验收，并出具半年度验收报告，验收报告应包括采购需求“考核指标”中所有内容。

实际支付合同价款为结合招标文件项目服务考核后的支付金额。

验收安排具体如下：

本项目共安排6次验收。第1次验收主要围绕中标服务坐席是否按要求全部到位，其余5次验收主要围绕12366人工接通率、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，每半年对乙方进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对甲方的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合甲方实际工作情况

予以调整。

验收时间：第1次验收时间为合同生效之日；第2次验收时间为第一个服务期的第7个月；第3次验收时间为第一个服务期届满；第4次验收时间为第二个服务期的第7个月；第5次验收时间为第二个服务期届满；第6次验收时间为第三个服务期届满。

付款安排：付款时间和验收时间一致，经甲方书面确认验收合格后，乙方提供书面付款申请报告和发票并经甲方审核合格后付款。

第1次付款，甲方支付第一个服务周期款项的40%；

第2次付款，甲方支付第一个服务周期款项的40%；

第3次付款，甲方支付第一个服务周期款项的20%；

若双方续签第二个服务周期合同，则第4次至第5次付款，甲方每次支付第二个服务周期款项的50%。

若双方续签第三个服务周期合同，则第6次付款，甲方支付第三个服务周期款项的100%。

注：乙方向甲方申请支付每笔款项时均应向甲方提供书面付款申请报告及由乙方开具的合法、有效、等额的正式发票。

上述款项由甲方转账支付至合同约定的乙方账户。

甲方开票资料：

名称：国家税务总局平潭综合实验区税务局

纳税人识别号：11350128MB1596387L

乙方指定账户：

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账户名：中移在线服务有限公司

账号：8888015100003059

## 5. 合同签订及生效

本合同一式陆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局平潭综合实验区税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

## 2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第 8 项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

## 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、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缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

## 5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关

业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

## 6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## 7. 履约延误

7.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

7.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

7.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖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估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

7.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

## 8. 违约责任

8.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

8.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

8.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

8.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

## 9. 不可抗力

9.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

9.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

9.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

9.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计

划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因,本合同不能继续全部或部分履行,甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分,双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

## 10. 争端的解决

10.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决,可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

10.1.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

10.1.2 诉讼费除人民法院另有判决外,应由败诉方负担。

10.1.3 在诉讼期间,除正在进行诉讼部分外,本合同的其它部分应继续执行。

## 11. 违约终止合同

11.1 若出现如下情况,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面通知书,提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内,乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金,并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的,应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失,包括但不限于:直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

11.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的;

11.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务,迟延累计达20日的;

11.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障,带来重大影响和损失的;

11.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应,或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的;

11.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范,且经两次整改无明显改进的;

11.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果(包括但不限于发明、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缴费人使用的软件或产品的,或利用为税务机关提供信息化服务的便利,向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的,或有其他失信行为的;

11.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

11.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的;

11.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的;

11.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

11.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

11.2 如果甲方根据上述第11.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

## 12. 破产终止合同

12.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

12.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 13. 其他情况的终止合同

13.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

13.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

## 14. 合同修改或变更

14.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

14.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

14.3 由于国家政策变动导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

## 15. 转让和分包

15.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

15.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## 16. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## 17. 适用法律

17.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

17.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

**18. 税费**

18.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

**19. 合同生效**

19.1 本合同一式陆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

甲方：国家税务总局平潭综合实验区税务局 乙方：中移在线服务有限公司

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期：2026年1月14日

日期：2026年1月14日

