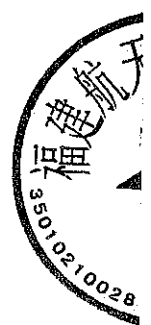
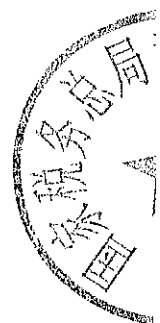


国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐 席服务外包项目合同

合同编号: PTSWZC 2024-01

甲 方: 国家税务总局莆田市税务局

乙 方: 福建航天信息科技有限公司



根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局莆田市税务局(以下简称：“甲方”)通过公开招标(采购方式)确定福建航天信息科技有限公司(供应商名称)(以下简称：“乙方”)为国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目(项目名称)的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目合同》(合同编号：_____，以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 招标文件；

2. 合同标的(根据实际情况填写)

序号	项目名称	服务期限	服务要求	合同履行期限
1	国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席 服务外包项目	36 个月, 合同一年一签, 自 2024 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止	本次服务外包主要功能为：纳税咨询、投诉举报、办税指引、意见建议等。采购服务外包坐席服务人员 15 人, 对服务外包项目的管理以乙方为主、国家税务总局莆田市税务局为辅的管理模式实施, 具体详见招标文件。	自 2024 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止

3. 合同金额

本合同三年总金额为¥4,185,000.0 元(人民币：肆佰壹拾捌万伍仟元整)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地

福建省莆田市城厢区荔城南大道 1069 号莆田市税务局办公大楼

5. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执三份，乙方执一份，本合同经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

甲方：国家税务总局莆田市税务局
法定代表人或其授权代表签字(签章)：
盖章：
日期：2024 年 2 月 29 日

乙方：福建航天信息科技有限公司
法定代表人或其授权代表签字(签章)：
盖章：
日期：2024 年 2 月 29 日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局莆田市税务局 12366 热线坐席服务外包项目合同 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局莆田市税务局 甲方地址：福建省莆田市荔城南大道 1069 号 甲方联系人：刘军梅 电话：0594-2856536
3	乙方名称：福建航天信息科技有限公司 乙方地址：福建省福州市鼓楼区铜盘路软件大道 89 号福州软件园 G 区 18 号楼 3、4 层 乙方联系人：李献兵 电话：13305940055 乙方开户银行名称：工行福州铜盘支行 账号：1402201409600003603
4	合同三年总金额：人民币肆佰壹拾捌万伍仟元整 (¥4,185,000.00)
5	服务时间：本项目采取一招三年，采用一年一签方式，本期合同期限自 2024 年 3 月 1 日起至 2025 年 2 月 28 日止。 地点：国家税务总局莆田市税务局指定地点。
6	服务履行期：自 2024 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止
7	验收方式及标准：
8	本项目采取一招三年、合同一年一签的方式，第一期合同期限自 2024 年 3 月 1 日起至 2025 年 2 月 28 日止，以后根据每个合同年度合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。第一期合同生效起且人员按要求到位后，凭乙方付款申请报告和发票，甲方相应支付第一期合同款项的 20%，用于采购电脑、打印机、制服等；当期后续合同款项的 80% 凭乙方付款申请报告、发票及经甲方考核的评估报告，按季支付。甲方在收到上述材料后的二十个工作日内支付应付款项。第二、三期合同款项凭乙方付款申请报告、发票和经甲方考核的评估报告，按季支付。
9	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
10	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼

第一条 服务外包定义

服务外包，是指甲方将非执法性的辅助性服务工作，交由具有服务承包经验和资质的服务公司承担，并为纳税人提供甲方规定的和合同约定的服务工作。

本次服务外包，决定对 12366 中心为纳税人提供以语音咨询及相关服务的部分人工坐席业务采取服务外包运作方式，服务外包岗位 15 个，对服务外包的管理以乙方为主，甲方为辅的方式实施，该项目立足于将莆田市税务局 12366 中心打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人需求、给予纳税人及时准确服务，提高纳税人税法遵从度、展现税务机关为纳税人服务的精神风貌。

第二条 法律关系说明

甲乙双方共同确认：

（一）乙方与甲方为服务外包关系，甲方与乙方服务人员无任何劳动关系的劳务关系，不对乙方服务人员做出任何安排，凡涉及到乙方人员劳动者权益的事项均由乙方负责。

（二）乙方必须依照《劳动合同法》等有关法律和政策的规定，与乙方指派的在甲方提供服务的人员签订《劳动合同》，并缴纳相关社会保险，执行国家规定的休假、加班制度，履行用人单位义务。

第三条 服务内容

乙方根据甲方的要求，在全社会公开招聘服务外包坐席人员 15 人。考虑到工作的延续性，在同等条件下建议优先从国家税务总局莆田市税务局 12366 现有坐席人员中选聘。

1. 人员要求

坐席人员 15 人，负责为纳税人提供以电话、传真、留言或网上咨询的形式发起的政策咨询、办税指引、投诉举报和意见建议等热线呼入呼出、在线网络咨询等服务，以及工单转办、热点难点问题及案例的整理等事项。

人员应具备以下条件：

（1）本科学历，财务会计类、税收、管理、计算机、法律等相关专业（招聘的坐席人员中具备财税专业背景的占比在 70%（不含）以上）；年龄不超过 30 周岁（截止 2023 年 12 月 31 日）；

（2）普通话标准、语音甜美、口齿清晰；

（3）汉字录入速度不低于 60 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）承接国家税务总局莆田市税务局 12366 现有的坐席和纳税服务优秀人员不受年龄限制，不参与坐席人员中财会、税收类学历所占比重的计算，学历适当放宽。

坐席人员上岗前由乙方组织培训，经甲方测试合格后方能上岗。乙方应安排人员对坐席进行日常管理、录音监听、提供针对性辅导，提高坐席应答能力及服务品质；负责每月将坐席整体工作情况书面反馈至甲方管理层。

2. 人才储备

乙方制定人才储备计划，建立人才需求库。乙方需按本项目要求，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，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

3. 人员到位

(1) 乙方服务人员经甲方测试服务水平合格后, 要在签订合同后 7 天内到位。

(2) 乙方要组织服务人员一个月以上的岗前业务培训。

(3) 乙方服务人员变动或因连续超过一个月的假期需要补充人员的, 乙方要在 7 日内完成, 乙方自行储备人员。

(4) 乙方应在合同生效之日起 10 日内完成合同规定人数的 80% (含) 以上, 具有税务 12366 服务工作经验、甲方确认符合条件的坐席、管理人员和业务支持人员到岗。

(5) 乙方要做好国家税务总局莆田市税务局 12366 原来的服务外包合同衔接期的平稳过渡工作, 保证国家税务总局莆田市税务局 12366 平稳、正常、有序运转。

4. 人员管理

(1) 为了便于现场管理, 在 15 名坐席人员之外, 乙方应配备 1 名有从事税务 12366 服务项目管理工作经验的管理人员负责本项目专职现场管理。

(2) 乙方应按规定签订劳动合同并支付坐席人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助、过节费等, 坐席人员工资水平应符合相关法律法规规定, 参照同行业水平计算标准, 用于坐席人员的职工薪酬总额占合同结算总价 85% (含) 以上; 用于教育培训费用总额占合同结算总价 2% (含) 以上。劳动合同提供给甲方备存。

乙方对从国家税务总局莆田市税务局 12366 现有人员中选用坐席和管理人员, 承诺其工薪和待遇水平不低于原有水平。

甲方有权掌握和督促落实乙方支付坐席人员的职工薪酬和教育培训费用支出情况。

(3) 甲方对以下情形, 有提出撤换人员的权利。乙方应按甲方要求进行撤换, 并在甲方指定时间内完成。

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倒数第一名的;

二是违反莆田市税务局机关管理和 12366 管理规定, 拒不接受教育、改正的;

三是严重影响税务形象, 被有关部门通报的;

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。

(三) 设备要求

乙方必需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)

共配置 18 台工作电脑,

工作电脑参考配置为: 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, 则乙方必须无条件遵从, 予以更换。

2. 打印机

共配置激光黑白双面打印机 2 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）。

3. 维护和响应

乙方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。

（四）工作环境维护

乙方需负责工作环境的维护，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。

（五）统一着装要求

乙方服务人员（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。服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商，服装费用由乙方承担。

（六）安全管理

1. 乙方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）乙方要保证员工背景符合要求。

2. 乙方未经甲方同意，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，切实加强个人信息保护。

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，乙方的所有终端必须经过甲方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。甲方有权对终端的安全设置进行检查和加固，终端离场时需要经甲方审批，由甲方对硬盘进行格式化或对使用过的硬盘进行拆卸并封存，乙方不得拒绝。

4. 乙方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、劳动纠纷等问题均由乙方承担。

第四条 双方权利义务

甲方的权利及义务

（一）甲方负责提供履行合同约定外包服务工作所需的办公场所。

（二）检查监督乙方管理与服务的实施及制度的执行情况，有权要求乙方提供与服务外包有关的资料、运行报告等。

（三）甲方对乙方按照操作标准、服务规范、服务质量等进行评价，并对人工接通率、服务水平、纳税人满意度及电话接通准确性等进行考核；甲方依照上述标准对乙方服务质量进行考核，并有权对乙方服务人员的服务质量进行抽检。

（四）考核内容及合格标准

1. 人工接通率：人工接通率不低于 96%（含）；
2. 平均等待时长：平均等待时长不高于 30 秒；
3. 即时答复率：咨询即时答复率不低于 90%（含）；
4. 服务满意率：“好差评”推送率达全省热线当季平均值，答复好评率达到 99%（含）以上；

5. 解答质量：平均 90 分（含）以上；

6. 业务测试通过率：业务测试通过率不低于 90%；

7. 业务培训：要求乙方对坐席每月开展 4 次（含）以上专项培训，4 次（含）以上分组培训（其中不少于 2 次服务规范培训）；

8. 服务投诉：对服务外包人员的服务投诉，每月累计不超过 2 次；

上述 8 项指标为按季度考核运营质量要求，如省局对 12366 热线绩效考核、纳税人满意度调查等要求发生变化的，将结合莆田 12366 热线实际工作情况予以动态调整。

9. 员工的稳定性：承诺合同期每半年人员流失率在 5%（含）以下；

10. 乙方需制定坐席人员的话务质检方案，配备 2020 年 1 月 1 日以来有从事税务呼叫中心话务质检 2 年以上的质检工作经历的人员 3 人（含）以上（可由业务支持人员兼任），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），每月抽取监测网络咨询（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）。

11. 人工坐席和网络咨询的正常工作时间为工作日 8:30-17:30；若因税务总局、福建省税务局以及莆田市税务局临时性特殊工作需求，要在正常工作时间以外时间提供 12366 人工坐席和网络咨询的，乙方应积极配合，合理调整坐席排班并予以满足。

考核内容：

（一）月度考核指标及内容

指标名称	分值	计算方法	目标区间值	考核细则
人工接通率	10	人工接通率= 12366 热线人工接听量÷12366 热线转接人工量	不低于 96%（含）	人工接通率较目标值每下降 1%扣 1 分。扣完为止。
平均等待时长	10	平均等待时长=人工接听的总等待时长/人工接听量	平均不超过 30 秒	平均等待时长较目标值每超过 1 秒扣 1 分。扣完为止。
即时答复率	10	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）	咨询即时答复率不低于 90%（含）	咨询即时答复率较目标区间值每下降 1%，该指标分值扣 1 分。扣完为止。
服务满意率	10	满意度推送率=（12366 热线实际推送好评评价的数量/应推送好评调查数量）*100% 答复好评率=（12366 热线纳税人评价为满意的数量÷12366 热线实际推送好评评价的数量）*100%。	“好差评”推送率达全省热线当季平均值，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	30	解答质量得分=咨询答复准确率得分+服务规范性得分+小结规范性得分	平均 90 分（含）以上	解答质量得分较目标值每下降 1 分的扣 2 分。扣完为止。
测试通过率	10	业务测试通过率=（业务测试得分 80 分以上的老坐席总数+业务测试得分 70 分以上的新坐席总数）/应参加业务测试坐席总数*100%	业务测试通过率不低于 90%（含）	业务测试通过率较目标值每下降 5%扣 1 分。扣完为止。
业务培训	10	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投标文件所承诺的次数，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。
服务投诉	10	纳税人通过热线、网站、邮箱等方式投诉，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	单列考核	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]	合同期每半年累计员工稳定性不低于中标人投标文件所承诺的比例	

注：1、流失人员定义统计不含内部岗位调动人员和岗前培训期间离职人员、在服务外包人员要求中第四条第三款所涉及的人员、乙方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；2、接通率、平均等待时长、服务满意率通过 12366 热线系统采集，分析计算；3. 考核期内如遇临时增加系统类辅导咨询服务内容或其他不可抗力导致当期话务量大量增长，则当月数据可不计入语音等待时长考核指标。

（二）考核标准

1. 未达到上述（一）考核标准的，分档核扣当月应付合同款，其中员工稳定性”单列考核；
2. 总分值扣 5 分（含）-10 分（不含）的，甲方核扣 0.5%的当月应付合同款；总分值扣减 10 分（含）

-15分（不含）的，甲方核扣1%的当月应付合同款；总分值扣减15分（含）-20分（不含）的，甲方核扣2%的当月应付合同款；总分值扣减20分（含）以上的，甲方核扣3%的当月应付合同款。

“员工稳定性”按半年单独考核：低于中标人投标文件承诺事项5%（含）的，甲方另外核扣0.5%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项5%（不含）-10%（含）的，甲方另外核扣1%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项10%（不含）-15%（含）的，甲方另外核扣3%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项15%（不含）及以上的，甲方另外核扣6%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除。补充的人员必须具有2年（含）以上财税工作经历，原则上年龄不超过30周岁。

3. 服务外包人员在工作中出现影响国家税务总局莆田市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣当年合同款的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，导致被上级和地方政府部门通报的，经调查属实的，每次扣当年合同款的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，甲方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（员工稳定性考核除外）。

6. 无特殊原因考核分低于80分，甲方有权决定不再续签次年合同并重新组织采购，乙方应继续服务至甲方重新采购结束并双方顺利交接，甲方按照乙方实际服务期限支付相关服务费用。

第六条 服务费用和支付方式

（一）甲乙双方共同商定，合同三年总金额为：¥4185000.0元（大写人民币：肆佰壹拾捌万伍仟元整）。该费用包含乙方在提供服务过程中产生的全部费用，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

（二）支付方式

合同生效起且人员按要求到位后，凭乙方付款申请报告和发票，甲方相应支付第一期合同款项的20%，用于采购电脑、打印机、制服等；当期后续合同款项的80%凭乙方付款申请报告、发票及经甲方考核的评估报告，按季支付。甲方在收到上述材料后的二十个工作日内支付应付款项。第二、三期合同款项凭乙方付款申请报告、发票和经甲方考核的评估报告，按季支付。

第七条 违约责任

（一）合同签订后，2024年3月1日起乙方应提供至少15人以上的符合条件的坐席上线服务，如未达要求，每逾期一日，乙方应向甲方支付当年合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过十五日，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方支付当年合同总价款的20%作为违约金。

（二）乙方当季服务质效考核得分低于80分的，甲方有权要求乙方查找原因并于甲方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，甲方有权单方面解除合同，乙方应按当年合同总价款的20%作为违约金。

（三）乙方未履行投标承诺，影响甲方正常运行的，甲方有权要求乙方在指定期限内整改，乙方逾期未整改的，每逾期一日，按照当年合同总价款的千分之一承担违约金并赔偿甲方因此受到的损失；逾期超过十五日，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方支付当年合同总价款的20%作为违约金。

(四) 乙方服务人员违反甲方的保密制度和安全管理制度的, 甲方有权要求乙方立即撤换有关服务人员, 乙方应对泄密人员的处理意见于三个工作日内报甲方, 对于由此给甲方及纳税人造成利益损害的, 乙方应承担相关法律责任, 每出现一次, 乙方应按照当年合同总价款的 20% 承担违约金并赔偿甲方因此受到的损失。

(五) 乙方发生信息安全事故, 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总价款的 5%; 造成严重后果的, 甲方有权终止合同并追究乙方相关法律责任。

(六) 甲方违反本合同约定, 乙方有权要求甲方按照合同履行。若因甲方违约而给乙方造成经济损失的, 甲方应给予赔偿, 并按照合同总金额的 5% 承担违约金, 及根据损失情况进行赔偿。

第八条 免责条款

如遇台风、地震、战争、政府强制性行为或政府政策变更等情况, 而导致该合同不能履行的, 该合同自动终止, 双方不因此承担违约责任。

第九条 特别约定

(一) 服务费用以人民币支付。

(二) 甲方给乙方提供服务场所, 乙方安排人员在服务场所发生意外伤害或因工负伤的, 由乙方负责解决并承担全部责任。

(三) 若将来因甲方原因临时中断本合同, 乙方解聘本项目人员发生的经济补偿金或赔偿金, 由双方另行协商解决。

(四) 本合同约定服务费包含办公用耗材费用。

(五) 甲乙双方发生合同争议后, 应自行协商解决。协商不成的, 可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。