

国家税务总局烟台市税务局涉税技术热线服务项目

合同

合同编号：烟采购【岚凯】服务 2021626



甲 方：国家税务总局烟台市税务局

乙 方：航天信息(山东)科技有限公司



国家税务总局烟台市税务局所需涉税技术热线服务项目经岚凯招标代理有限公司以烟采购【岚凯】服务 2021626 招标文件在国内以公开招标方式进行采购。经评标委员会确定航天信息(山东)科技有限公司为中标人。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目招标文件的规定，经平等协商达成合同如下：

一、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：

- (一) 本项目招标文件
- (二) 中标人投标文件
- (三) 合同格式、合同条款
- (四) 中标人在投标过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件
- (五) 中标通知书
- (六) 合同补充条款或说明
- (七) 本合同附件

二、合同的范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

三、服务内容

通过第三方服务外包方式，为纳税人缴费人提供涉税平台技术咨询、宣传辅导、投诉举报等服务，建立标准化、流程化、专业化的涉税技术操作咨询服务规范，为纳税人缴费人提供优质、高效、便捷的服务，进一步优化营商环境，提升纳税人缴费人满意度。服务范围包括：

1. 山东省电子税务局操作类咨询服务

服务内容包括增值税、所得税、消费税、印花税、文化事业建设费、城建税、出口退税等申报类业务；注册、登记、注销等流转类业务；社保费缴纳、税费缴纳等缴款业务；备案类、办理类等业务的技术与操作服务指导。高效准确的解答纳税人对电子税务局操作业务问题；对新办企业纳税申报、纳税业务办理中遇到的问题及时解答，协助纳税人顺利办理相关业务。

2. 自然人电子税务局操作类咨询服务

服务内容包括自然人电子税务局（扣缴端）、自然人电子税务局（Web端）、个人所得税 App 三个端口，包括实名认证注册、系统登录、人员信息采集、专项附加扣除信息采集、综合所得申报、经营所得申报、分类所得申报、非居民所得申报、限售股所得申报、税款缴纳、退付手续费核对、优惠备案、查询统计、系统设置等系统操作的技术服务指导，高效准确的解答纳税人对自然人电子税务局操作业务问题。

3. 增值税发票综合服务平台操作类咨询服务

服务内容包括系统登录、抵扣勾选、退税勾选、代办退税勾选、发票查询、税务事项通知书、成品油消费税管理（油类生产企业）、成品油消费税管理（油类生产企业）、发票下载、回退税款所属期、企业档案信息等业务的技术与操作服务指导，高效准确的解答纳税人对增值税发票综合服务平台操作业务问题。

4. 增值税电子发票公共服务平台操作类咨询服务

服务内容包括系统注册与登录、系统设置、发票管理、数据管理、成品油等业务的技术与操作服务指导，高效准确的解答纳税人对增值税电子发票公共服务平台操作业务问题。

5. 出口退税系统操作类咨询服务

服务内容包括出口退税系统认证发票下载、免抵退及免退税数据自检、代办退税业务自检、单证类数据自检、周边业务数据自检等数据自检审核模块，以及免抵退及免退税业务、代办退税业务、单证类业务、周边业务、备案类业务、进料加工类业务、放弃类业务、收汇信息等全业务的正式申报模块的操作服务指导，高效准确的解答纳税人对出口退税系统操作业务问题。

6. 社保费缴纳系统操作类咨询服务

服务内容包括山东省电子税务局企事业单位、城乡居民虚拟户、灵活就业人员及城乡居民的社保费缴纳及查询的相关操作，微信公众号的城乡居民、灵活就业人员社保费缴纳及查询的相关操作，微信小程序的城乡居民、灵活就业人员社保费缴纳及查询的相关操作，支付宝城乡居民、灵活就业人员社保费缴纳及查询的相关操作，社保费管理客户端企事业单位社保费缴纳及查询的相关操作。

四、合同金额

每年合同金额为人民币 2499222.00 元，大写：贰佰肆拾玖万玖仟贰佰贰拾贰元整。（分项价格详见最终报价后的修正的分项报价表、合同服务或货物清单。）

乙方开户名称：

开户银行：中国银行济南市东支行营业部

银行账号：210434193279

五、付款途径

甲方根据乙方在本合同中所提供银行开户信息转账支付。

六、付款方式

甲乙双方按照约定的标准和方式进行结算。

(一) 费用标准。

甲方向乙方支付服务外包费用，包含乙方服务人员工资、社保费、公积金、工会经费、职工教育经费、残保金、体检费、劳动保护费、管理费等乙方为甲方提供服务工作所需的所有费用。

(二) 结算方式。

甲方直接支付 187.8 万元，以 1 个月为服务外包费用的正常结算周期。每月服务工作完成经考核后，于次月 10 个工作日内支付费用。每年 1 月至 3 月份不办理合同付款事宜。

保税港区、高新区、芝罘区、莱山区、福山区、龙口市、莱阳市、莱州市等八个区县税务局各支付 77652.75 元，支付期限为每年六月份之前一次性支付。

七、服务期限和地点

(一) 服务期限：经甲乙双方共同商定，乙方承包服务性工作，服务期 2 年，期限自 2022 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止。甲乙双方商定 1 年后无违约情况续签 1 年。

(二) 服务地点：国家税务总局烟台市税务局。

八、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利和义务

1、负责提供涉税技术服务人员工作所需的办公场所、工作环境，负责设备设施、内外网络、通讯线路等方面的保障工作。提供甲方认为需要提供的办公用品，并承担费用。

2、组织协调相关部门提供涉税技术服务热线运行所需的税收法律、法规、规章、文件信息。

3、制定与乙方承包服务工作相关的服务制度，检查、监督服务制度的实施及制度的执行情况。

4、负责对乙方选派的服务人员按既定的条件进行审核，不符合条件的，一律不予认可，由乙方另行选派。如乙方另行选派人员仍不能满足甲方需要，甲方有权解除合同，对造成的损失，甲方有权要求乙方予以赔偿。

5、负责对服务人员进行税收法规知识的日常培训和辅导。需要进行较长时间培训的，由双方协商确定时间另行组织。

6、合同期间，甲方有权向乙方了解涉税技术服务人员实际工资、奖金、福利以及保险费用等待遇情况。乙方应按时向甲方报送服务人员工资发放表，及时提供甲方要求的其他资料。

7、对乙方选派的服务人员有下列行为的，甲方有权随时要求乙方更换：

- (1) 没有提供真实有效的个人基础资料,弄虚作假的；
- (2) 严重违反甲方规章制度、岗位纪律的；
- (3) 严重失职、营私舞弊的；
- (4) 无法胜任服务工作的；
- (5) 相关法律法规规定的其他情形。

8、甲方对服务时间的安排应尽量保证乙方能对其服务人员执行国家劳动制度规定，如需增加服务时间，应提前通知乙方，并按规定安排补休或者支付服务费用。

9、按月对乙方进行考核，出现以下情形之一的，按相关规定扣减服务费。

(1) 人工接通率低于 95%。每低一个百分点扣 2000 元。以上为正常业务量标准情况下，如出现业务量突发增长，超过坐席负荷，具体考核标准由甲方另行制定。

(2) 评价满意率低于 99%。每低一个百分点扣 2000 元。

(3) 服务人员上岗率低于 90%。每低一个百分点扣 2000 元。

(4) 乙方未按照投标文件约定支出有关费用，每发现一次扣 2000 元，拒绝改正的，扣减相关费用。

(5) 在国家税务总局山东省税务局对涉税服务热线服务人员日常监测考核中，未取得前 3 位的名次。每低一个位次扣 2000 元。

(6) 每发生一起属实投诉举报扣 2000 元。

10、乙方一个合同年度内累计三个月未达到运行质量要求的，甲方有权终止合同，停止付款并要求乙方赔偿实际造成的损失。

11、应根据合同约定，按期向乙方支付服务费用。如逾期支付服务费用，每延期一日，须向乙方支付日万分之一点五的违约金。

12、乙方在服务外包过程中若出现重大失误并给甲方造成损失，甲方有权终止合同，停止付款并要求乙方赔偿实际造成的损失。

(二) 乙方的权利和义务

1、按照需求组织服务人员招聘工作，根据协议提供服务人员，保证服务人员稳定，合理调配服务人员并保证上线人数；负责对服务人员进行日常管理，并按照服务质量、工作数量、业务培训、工作状态、考勤管理、日常管理等六个项目进行服务绩效考核。考核结果作为服务人员薪酬发放的依据。

2、接受甲方进行业务管理和指导，确保涉税技术热线正常高效运转。

3、组织服务人员开展专业技能培训 and 团队建设，确保服务人员文明、规范、高效、热诚地开展工作，保证咨询解答工作质量。

4、甲乙双方一致确认，乙方系甲方外包服务项目的承揽方，以自身工作人员为甲方提供服务，甲乙双方不存在劳务派遣法律关系；乙方与为甲方提供服务人员具有合法的劳动用工关系，为甲方提供服务的乙方人员与甲方不具有任何劳动、劳务关系，服务人员所涉的一切劳动纠纷责任由乙方承担。乙方在与为甲方提供服务的人员签订《劳动合同》时，合同书中应有“乙方是唯一的用人单位，为甲方提供服务的人员与甲方不具有任何劳动、劳务关系”的告知条款。乙方与其人员的任何纠纷由乙方负责处理、解决，并承担责任。如果因为乙方与其人员的任何纠纷导致甲方承担责任的，甲方有权向乙方追偿；给甲方造成其他损失的，乙方应承担赔偿责任。

5、乙方应严格要求服务人员履行下列基本义务：

(1) 遵守国家宪法、法律、法规；

(2) 遵守甲方的规章制度；

(3) 维护甲方的利益和荣誉；

(4) 保守甲方工作秘密，不准利用工作之便为本人或其他组织、团体和个人谋取不正当的利益。

6、乙方保证服务人员正确使用甲方为工作所准备的设备和工具；合同终止时，乙方须向甲方全部移交所提供的物品（正常使用与自然损耗除外）及合作期间的全部资料。设备和工具除正常使用与自然损耗以外的损坏乙方承担赔偿责任。

7、在履行合同期间，乙方应保证服务人员的连续性，应保证足够的管理和技术力量以顺利完成本合同约定的服务；乙方若要调动有关服务人员，应提前一个月书面通

知甲方，征得甲方同意后及时安排新服务人员到岗跟班学习。乙方对新增加人员和更换人员实行试用期管理。

8、因服务人员失误被纳税人投诉的，乙方要及时进行整改、查处，并将对被投诉人员的处理意见以书面形式于三个工作日内送达甲方。若乙方服务人员在一个年度内被投诉三人次以上并经查实的，甲方有权与乙方提前解除服务合同。

9、乙方不得以甲方的名义对外发生经济业务往来，并保证其服务人员不得借用甲方的名义进行任何合同约定外的行为。对于乙方及其服务人员从事以上工作的，甲方有权与乙方提前解除服务合同。对甲方造成负面影响或损失的，乙方应承担相关法律责任和经济赔偿。

10、乙方应根据国家有关法律、当地政府的有关规定和合同约定的标准，按月支付其选派服务人员的工资，按规定为其缴纳社会保险和住房公积金，并支付国家规定的其他相关费用，确保员工工作相应的物质保障及稳定的工作状态。

11、乙方应给服务人员购买意外伤害险。

12、乙方应保守甲方的各项工作秘密、商业秘密，不得将有关资料透露给任何第三方；同时应教育所选派服务人员保守甲方的各项工作秘密、商业秘密。如因乙方的原因导致甲方有关的工作秘密、商业秘密泄露，乙方应承担法律责任。

13、乙方应教导其选派服务人员严格按照甲方的工作要求进行工作，工伤、经济补偿、劳动争议等均由乙方负责处理并承担费用，甲方不承担任何责任。

14、服务人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请及协调相关工作。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务，并按有关规定执行。

15、乙方不得将本合同项下的全部或者部分服务任务转包给其他第三方。

九、服务要求及考核：执行招标文件规定。

十、不可抗力

合作期间双方因上级主管部门的政策调整，或不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在10天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商解决，但确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

十一、违约责任

1、甲方违反合同约定，乙方有权要求其按照合同履行。若因甲方违约而给乙方造成经济损失的，甲方应给予赔偿。

2、乙方未能按照合同规定提供服务的，甲方有权要求乙方立即更正、采取补救措施，有权根据实际情况扣减服务费用，且乙方须赔偿甲方因此遭受的全部损失。

3、未经甲方书面同意，乙方将全部或者部分服务任务转包给其他第三方，甲方有权解除合同，要求乙方返还合同期内甲方已付的全部费用；并要求乙方支付相当于合同期内已付费用按月平均后的金额的2倍的违约金。

4、乙方在提供服务过程中，因故意或过失等不当行为，给甲方造成损失的，应赔偿给甲方造成的全部损失（包括但不限于诉讼费、律师费、交通费等一切费用）。

十二、保密条款

乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

十三、合同争议的解决

(1) 如遇政策及物价上涨等因素需调整合同金额双方另行协商。

(2) 在解释或者执行本合同的过程中出现疑问或发生争议时，双方应通过协商方式解决。

(3) 经协商不能解决的争议，可向烟台市有管辖权的法院提起诉讼。

(4) 除有争议部分外，本合同其他部分仍应按合同条款继续履行。

十四、合同生效

本合同经甲乙双方签字并盖章之日起生效。

十五、 本合同未尽事宜，经双方协商后可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力。

十六、合同保存

本合同一式6份，甲方2份，乙方2份，招标代理机构2份。

甲方：国家税务总局烟台市税务局

乙方：航天信息(山东)科技有限公司

单位名称(公章)



法定代表人/负责人

或授权代理人：(签字)

电话：

单位名称(公章)



法定代表人/负责人

或授权代理人：(签字)

电话：

签订日期：2021年12月31日



报价明细表

序号	费用名称	单价	数量	合价
1	工资	52344	33 人	1727352.00
2	社会保险 (按照相关政策规定缴纳社会保险费, 即基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险)	13086	33 人	431838.00
3	公积金	1728	33 人	57024.00
4	体检费	1500	33 人	49500.00
5	劳动保护费	2100	33 人	69300.00
6	工会经费	1048	33 人	34584.00
7	职工教育经费	1048	33 人	34584.00
8	残保费	480	33 人	15840.00
9	管理费	2400	33 人	79200.00
总计费用 (元) :				2499222.00