

# 合 同

项目名称：国家税务总局淮安市淮安区税务局 2025 年非执法类辅助性纳税服务项目

项目编号：JSZC-320803-GHGS-G2024-0016

甲方：国家税务总局淮安市淮安区税务局

乙方：淮安千泽企业管理有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320803-GHGS-G2024-0016 的国家税务总局淮安市淮安区税务局 2025 年非执法类辅助性纳税服务项目公开招标采购结果及招标文件的要求, 经协商一致, 签订本合同。

## 一、服务项目获取与合同期限

1. 乙方通过项目编号 JSZC-320803-GHGS-G2024-0016 的公开招标项目, 获得淮安区税务局非执法类辅助性纳税服务项目业务。

2. 合同有效期为: 自合同签订之日起一年。即自 2025 年 1 月 12 日至 2026 年 1 月 11 日。

## 二、合同文件组成及解释

招标项目(项目编号 JSZC-320803-GHGS-G2024-0016)中的下列文件应视为构成并作为阅读和理解本合同书的组成部分, 即:

1. 合同主要条款和通用条款;
2. 报价表(总报价表和分项报价表);
3. 招标文件;
4. 投标文件(含投标人在评标期间递交和确认并经招标人同意的对有关问题的补充资料和澄清文件等, 如果有);
5. 中标通知书;
6. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充, 如有不明确或歧义之处, 应遵循以下解释顺序: 首先按照合同主要条款和通用条款进行解释; 若仍不明确, 则参照招标文件和投

标文件中相关内容;若还存在疑问,则由甲方负责解释,但甲方的解释应遵循公平合理原则,并充分考虑行业惯例及乙方合理诉求,确保双方利益平衡。

### 三、项目服务方式及服务人员基本要求

#### 1. 服务提供和人员配置

乙方以其工作人员进驻甲方工作场所的方式,提供非执法类辅助性纳税服务人员 15 名,承担甲方委派的各项税费服务工作任务,主要包括:办税引导、咨询服务、自助服务等;非执法性办税服务事项的受理和办理;业务档案资料的整理;其他有关事项服务等。

招聘、管理等均由乙方负责;业务培训由乙方按甲方要求完成。乙方应根据甲方的岗位要求提供服务人员。服务人员须具备全日制大专及以上学历,会计、税收、财务管理、法律、计算机专业优先;熟悉电脑操作;具备较强的服务意识和良好的语言表达能力(普通话清晰)、沟通能力、心理承受能力和学习能力;工作负责,服从管理;品貌端正,善于沟通;45 周岁以下,身体健康。服务人员上岗前由乙方组织培训,经测试合格后方可上岗,且乙方应向甲方提供培训合格证明及服务人员详细简历等资料备案。

#### 2. 人员数量保障与补充机制

(1) 在合同履行期间,乙方需保证服务人员的数量,即 15 名服务人员(双方协商一致可随时增减)。服务人员单方面与乙方解除合同的,乙方应提前 15 日告知甲方,并在上述人员离岗前安排临时人员予以补充,临时人员应具备与原岗位相匹配的基本能力和资质,并经甲方审核同意后方可上岗。

(2) 按规定要求调换服务人员的,乙方也应在 5 日内安排临时人员予以补充,临时人员工作超过 3 个月或者临时人员达到 3 人的,乙方应启动服务人员招录程序,对缺员进行补充招录。新招用人员应通过甲方参与的考核后方可上岗,考核内容包括但不限于业务知识、操作技能、服务态度等方面,确保新员工符合服务要求。

#### 3. 乙方内部管理职责

乙方应根据甲方的工作目标制定内部管理规范并开展内部管理,具体职责包括:

- (1) 明确各岗位工作职责,服从岗位安排。
- (2) 制定人员招录、辞退、考评等制度,并向甲方备案。

(3) 督促服务人员遵守税务局各项规章制度和工作纪律, 并对此制定严格的奖惩措施, 奖惩记录应定期向甲方报备。

#### 4、工作规范和标准遵循

乙方服务人员在甲方工作期间, 应严格依据《全国税务机关纳税服务规范》、《国家税务总局江苏省税务局办税服务厅规范化建设手册(修订版)》为基本工作规范, 今后与国家税务总局、江苏省税务局规定同步调整。部分工作没有国家税务总局、江苏省税务局规范或规范不明确的, 以国家税务总局淮安市税务局制定的其他规范为准, 并及时向服务人员传达和培训, 确保执行到位。

#### 5、劳动管理责任界定

乙方服务人员在甲方服务期间的劳动管理、劳动争议等事项由乙方依据相关法律法规处理。乙方服务人员与乙方发生的劳动争议一律与甲方无关, 但乙方应及时妥善处理劳动争议, 避免对甲方工作造成不利影响, 如因劳动争议导致服务中断或服务质量下降, 乙方应承担相应违约责任。

如因此导致甲方支付相应费用的, 甲方有权向乙方追偿。追偿范围包括但不限于甲方向第三方支付的费用以及甲方为实现债权所支出的一切合理费用: 律师费、公证费、保函费、评估费、差旅费等。

#### 四、服务费条款

1. 服务费总额为 110.00 万元, 甲方根据考核验收结果按月支付服务费, 每月结束后的次月, 凭乙方开具的与当月结算金额等额有效的增值税发票支付服务费用。

乙方指定收款账户如下:

户名全称: 淮安千泽企业管理有限公司

开户行: 中国工商银行股份有限公司淮安富誉路支行

账号:

2. 服务时间不足一年的, 按月折算。根据现行法律法规规定应由乙方缴纳或负担的一切税、费, 均由乙方自行承担。

3. 每月度服务费=每月度服务费合同价中的基本服务费一应扣费用及违约金等(不足一月的按实际天数计算)。合同期满, 最后一个月度服务费待全部交接工作圆满完成后 30 日内支付(扣除应扣费用及违约金等)。

4. 为保障乙方服务人员基本权益, 保证服务质量, 乙方同意按以下标准支

付服务人员工资，人均工资不低于 2900 元/月，其中：人均基本工资不低于 2000 元/月，考核奖人均不低于 900 元/月。甲方根据乙方服务人员的工作岗位要求工作表现、工作数量、工作质量等，对其进行全面考核，并将考核评议结果按月向乙方传递。乙方承担服务人员管理责任，甲方有权监督乙方服务人员履行合同情况，以服务工作绩效考核的形式向乙方反馈服务人员工作情况。新进服务人员应经过培训合格后上岗，培训期间发放基本工资 2000 元/月。培训期满经考试合格后，开始发放考核奖。在甲、乙双方协商一致时，可变更服务人员工资及奖金水平，并签订书面协议明确变更后的标准和实施时间。春节、端午节和中秋节按甲方通知的时间和金额发放节日慰问品，由乙方购买并承担费用，乙方应确保慰问品的质量和采购合规性，并向甲方提供采购凭证。

上述人均基本工资及考核奖，不包括乙方应为服务人员缴纳的社会保险费、服务人员个人缴纳的社会保险费。乙方应按时足额为服务人员缴纳包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险在内的社会保险费。乙方应按照相关的法律法规以及人社部门的规范性文件确定的标准为服务人员办理社会保险费登记、缴纳（含代扣个人应缴纳部分）社会保险费，并定期向甲方提供社保缴纳记录和证明文件，接受甲方监督。

5. 乙方在本合同期内应组织服务人员进行集中培训，培训内容为税收业务知识、系统操作和服务礼仪技巧等。培训费用由乙方承担，乙方应制定详细的培训计划并提前报甲方备案，培训计划应包括培训时间、地点、师资、课程等信息，确保培训的有效性和针对性。

6. 甲方每期付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方在收到乙方的发票后予以付款。因发票问题而导致无法正常付款的，责任由乙方自己承担。

## 五、服务质量考核

### （一）运行质量考核

1. 乙方应制定完善的服务人员管理制度，承担服务人员管理责任，乙方应另外安排 1 名人员在工作场所负责对服务人员进行现场管理。对服务人员违反甲方工作制度和规定的，甲方有权按照合同扣减供应商服务费，并详细记录违规情况和扣罚原因。

2. 在合同履行期间，服务人员若发生调换，乙方应对新聘用人员基本素质进

行严格考察，包括专业知识、工作经验、执业操守等方面，并提供考察报告给甲方。新聘用人员试用期（三个月）满仍不能胜任的，甲方有权要求调换，同时按人数扣发乙方 1000 元/人的服务费用，并要求乙方重新选派合格人员。

3. 服务人员有严重违反甲方规章制度、严重失职或同时两处以上任职等情形的，甲方有权要求乙方调换，并按次扣发乙方服务费用，具体扣罚标准如下：

(1) 服务人员无正当理由迟到、早退，扣发乙方服务费用 50 元/人次；乙方应建立考勤记录并定期向甲方报备，以便甲方核查。

(2) 服务人员未办理请假手续擅自离岗位超过半个小时的，以旷工处理。旷工半天(含)以下的，扣发乙方服务费用 100 元/次；旷工超过半天不到一天的，扣发乙方服务费用 200 元/次；旷工超过一天不到三天的，扣发乙方服务费用 500 元/次；旷工超过三天(含)的，甲方有权将旷工人员退回乙方并扣发乙方服务费用 1000 元/次；乙方应加强对服务人员的考勤管理，确保考勤制度严格执行。

(3) 服务人员造成甲方固定资产及其他设备毁损，除责令乙方赔偿外，扣发乙方服务费用 500 元/次；服务人员造成甲方电脑软件故障，扣发乙方服务费用 1000 元/次；造成系统瘫痪等严重后果的，扣发乙方服务费用 10000 元/次；服务人员有违反甲方其他信息安全管理规定的，扣发乙方服务费用 1000 元/次；乙方应加强对服务人员的设备操作和信息安全培训，提高服务人员的责任意识。

(4) 服务人员遗失税收票证、发票的，除登报声明所需费用外，按税票发票份数扣发乙方服务费用 300 元/份；遗失其他税收资料的，扣发乙方服务费用 200 元/份；乙方应建立资料管理制度，加强对重要资料的保管和交接。

(5) 服务人员发生业务办理差错的，视情节和补救情况扣发乙方服务费用 500-2000 元/次；乙方应定期对服务人员进行业务培训和考核，提高业务办理的准确性。

(6) 服务人员因服务态度问题造成纳税人缴费人投诉并查实的，扣发乙方服务费用 2000 元/次，同时甲方有权将该服务人员退回乙方；乙方应加强服务人员的服务意识培训，建立投诉处理机制。

(7) 服务人员泄露在办税服务厅工作期间知晓的被服务人员个人隐私、企业信息、商业秘密的，扣发乙方服务费用 1000 元/次；乙方应与服务人员签订严格的保密协议，并加强保密教育和监督。

(8) 服务人员有两处以上任职情形的，扣发乙方服务费用 1000 元/次，并将

该服务人员退回乙方；乙方应加强对服务人员的背景调查和管理。

(9) 服务人员不服从甲方管理或者不遵守甲方的管理规定的，甲方有权责令其改正，并扣发乙方服务费 500 元/次，经甲方责令改正仍不改正的，甲方扣发乙方服务费用 5000 元/次，并将该服务人员退回乙方；乙方应督促服务人员遵守甲方管理规定，配合甲方管理工作。

(10) 服务人员凡是在各级（总局、省局、市委市政府、市局、区委区政府、区局等）营商环境考核通报和明察暗访中被发现违反工作纪律或现场管理相关要求的，以及被通报批评，考核扣分，造成社会影响，或者纳税人缴费人提出司法救济的，甲方有权责令其改正，并予以通报批评，扣发乙方服务费用 500 元/次，经甲方责令改正仍不改正的，甲方扣发乙方服务费用 5000 元/次，并将该服务人员退回乙方。乙方应关注各级考核通报和检查情况，及时对服务人员进行整改和教育。

4. 乙方不按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费的，甲方有权责令整改，并扣发 1000-5000 元的服务费用，具体扣罚标准如下：

(1) 乙方不按规定时间发放工资、缴纳社保的，迟延时间不超过 15 日(含)的，扣发乙方服务费用 1000 元；迟延时间超过 15 日不超过 30 日(含)的，扣发乙方服务费用 2000 元；超过 30 日以上的，扣发乙方服务费用 5000 元；乙方应建立工资和社保发放记录，并定期向甲方提供，以便甲方监督。

(2) 乙方不规定的标准发放工资、缴纳社保费的，其实际发放总额低于标准不超过 10%(含)的，甲方有权扣发乙方服务费用 2000 元；低于标准 20%(含)的，扣发乙方服务费用 5000 元；无正当理由扣发服务人员工资，少缴社会保险费的，扣发乙方服务费用 1000 元/人，乙方应按照合同约定和法律法规要求，规范工资社保发放行为。

5. 乙方及服务人员有本合同中未列行为，给甲方造成物质上的损失和不良社会影响的，甲方有权要求乙方更换有关服务人员，并按次扣发乙方 1000-10000 元的服务费。

## (二) 网络与信息安全规范标准

1. 乙方应建立网络安全保密管理规章制度，并培训服务人员，确保不泄露税务部门及纳税人缴费人信息。乙方应定期向甲方汇报网络安全培训情况和制度执行情况，接受甲方监督检查。

2. 乙方应与服务人员签订涉税数据安全保密协议, 定期开展网络安全培训, 养成良好的信息安全习惯。保密协议应明确保密范围、责任和违约责任等内容, 并向甲方备案。

3. 服务人员提供服务时内外网必须物理隔离, 禁止违规外连行为, 禁止移动存储介质在内外网之间交叉使用。乙方应采取技术措施和管理手段确保此项规定严格执行, 并定期检查。

4. 服务人员电脑与税务内部网络连接必须符合甲方要求, 确保信息网络安全。乙方应负责对服务人员电脑进行安全配置和维护, 并接受甲方的技术指导和检查。

5. 服务人员电脑应安装甲方要求的正版杀毒软件和防火墙, 并随时保持最新版本。乙方应建立软件更新和维护机制, 确保杀毒软件和防火墙的有效性。

6. 服务人员电脑应设置开机口令, 且不得使用弱口令, 密码根据甲方信息中心要求设置。乙方应监督服务人员遵守密码设置规定, 并定期检查密码强度。

7. 甲方要求的重要信息必须及时备份于甲方提供的存储介质中。乙方应制定信息备份流程和制度, 确保信息备份的及时性和完整性, 并接受甲方检查。

8. 服务人员在日常工作过程中应遵守甲方终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。乙方应加强对服务人员的安全教育和管理, 督促服务人员遵守安全制度。

9. 按照甲方的要求配合开展其他信息安全工作。乙方应积极响应甲方的信息安全工作安排, 提供必要的人力和技术支持。

以上要求, 按月检查, 发现问题, 每次扣减服务费用 1000 元, 出现网络安全、数据安全及泄密等重大问题, 根据严重程度, 扣除当月服务费用 2%-3%。

## 六、不可抗力

1. 甲、乙双方如果因不可抗力而导致合同义务的延误或不能履行, 不承担误期赔偿或终止合同的责任。

2. 本条所述的“不可抗力”系指下列甲、乙双方无法控制、不可预见的事件, 但不包括甲、乙双方的违约或疏忽。这些事件包括: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他甲方和乙方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后, 受影响的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方, 通知应在事件发生后 24 小时之内发出。除书面另行要求

外,受影响的一方应尽实际可能继续履行其相应义务,以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 20 天以上的,甲乙双方通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同义务的协议,协商期限不应超过 15 个工作日。

## 七、合同的解除

1. 甲方和乙方协商一致,可以解除合同。

2. 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提出解除合同,合同在书面通知到达对方时解除。

3. 合同的部分和全部都不得擅自转让,否则转让行为无效,违约方应承担相应法律责任。

4. 出现下列情况之一甲方可以解除合同:

(1) 对乙方有效投诉记录累计达 3 次/年,此处“年”按公历年计算;

(2) 在合同有效期内,被行业主管部门取消经营资格的;

(3) 在合同有效期内,乙方擅自变更、转让、租借本次招标范围内的定点服务资格的;

(4) 乙方不如实反映情况,提供虚假材料的;

(5) 乙方未按承诺的价格提供服务的;

(6) 乙方服务质量达不到甲方要求的,且在甲方提出整改通知后 15 日内未有效改善的;

(7) 所需服务事项发生重大改变,使乙方无法继续提供服务的(根据实际服务期限支付价款)。

5. 乙方在任何情况下都不得用任何不正当行为影响、干扰委托单位。一经发现可立即解除合同,同时提请有关部门追究有关当事人的责任,乙方应承担因此给甲方造成的一切损失。

6. 如果乙方破产、解散、清算、停业以及其他原因无法提供服务的,甲方可在任何时间以书面形式通知取消其本次招标范围内的定点服务资格。该行为将不损害或影响甲方已经采取和将要采取的任何行动和补救措施的权力,乙方应配合甲方做好后续工作交接。

## 八、送达条款

1、为更好的履行本合同,双方提供如下联系方式:



甲方联系方式

收件人： 冯净

地址： 淮安市淮安区楚州大道 155 号

手机：

乙方联系方式

收件人： 金鑫

地址： 淮安市清江浦区长东街道邳城国际社区二期 29 号楼商业 1-26 室

手机：

2、通过快递等方式送达时，对方签收之日视为有效送达；对方拒收或退回的，视为签收。

3、上述联系方式同时作为有效司法送达地址。

4、一方变更联系方式，应以书面形式通知对方；否则，该联系方式仍视为有效，由未通知方承担由此而引起的相关责任，根据该地址送达材料拒收或退回的视为签收。

### 九、争议处置

1. 在执行本合同中所发生的一切争议，甲乙双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，有关当事方可提请仲裁。

2. 仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向甲方所在地有管辖权的仲裁机构申请仲裁。

3. 仲裁裁决为最终裁决，对当事各方均有约束力。

### 十、合同生效及其它

1. 本合同经甲乙双方签字并盖章后生效。

2. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同的原则下协商解决，协商结果以书面形式记录在案，作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。

十一、本合同一式肆份，甲方、乙方各执贰份，每份具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

单位盖章：

单位盖章：

代表签字：

代表签字：

签定日期： 2025.1.11.

签定日期： 2025.1.11

