

国家税务总局潮州市湘桥区税务局
2025年-2026年非执法类辅助性服务
采购项目（第二次）

合同书

合同编号：05-07-04A-2024-D-E29999

签订地点：广东潮州

签订日期：2025年1月21日

甲方：国家税务总局潮州市湘桥区税务局

地址：广东省潮州市湘桥区潮枫路中段

乙方：潮州市滨江实业投资有限公司

电话：0768-2261413

地址：广东省潮州市新桥西路 490 号综合楼第八层东侧

项目名称：国家税务总局潮州市湘桥区税务局 2025 年-2026 年非执法类辅助性
服务采购项目（第二次）

采购编号：05-07-04A-2024-D-E29999

根据国家税务总局潮州市湘桥区税务局 2025 年-2026 年非执法类辅助性服务采购项目（第二次）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及国家有关法律法规规定，甲乙双方本着平等、诚实守信、互惠互利的原则，一致同意签订本合同如下。

一、服务期限

服务期限：2025 年 2 月 1 日起至 2027 年 1 月 31 日止

二、合同金额及付款方式

1. 服务费用明细表：

单位：元

项目	时间	每月	12 个月	备注
服务费用	2025. 2. 1-2026. 1. 31	159,067 元	1,908,804 元	/
	2026. 2. 1-2027. 1. 31	159,067 元	1,908,804 元	
	合计	——	3,817,608 元	
总计		3,817,608 元		

2. 本合同金额为人民币大写 叁佰捌拾壹万柒仟陆佰零捌元整（¥3,817,608 元），已包含本次购买服务人员的工资费用、管理费用、社保费和税费等所有费用。

3. 付款方式：

本项目按月结算，在甲方与乙方核对当月账单无误后，甲方扣除前期的考核扣、罚的相关金额，由乙方次月 15 日前凭国家增值税发票向甲方申请付款，共安排 24 次付款：

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 2 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 3 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 4 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 5 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 6 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 7 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 8 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 9 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 10 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 11 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 12 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 24
第 13 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 14 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约	4. 16

	定的账户。	
第 15 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 16 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 17 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 18 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 19 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 20 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 21 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 22 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 23 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 16
第 24 次付款	次月 15 日前凭国家增值税发票向采购人申请付款，采购人收到发票后在 10 个工作日内将资金支付到合同约定的账户。	4. 24

三、服务内容及要求

(一) 服务内容

服务内容包括：导税咨询服务、基础资料预审服务、纳税辅导服务、纳税咨询服务、纳税回访服务、信息采集与录入服务、税收宣传服务以及协助完成采购人交办的其他非执法类的辅助性服务事项。

(二) 服务地点

1. 国家税务总局潮州市湘桥区税务局潮枫路办公区：广东省潮州市湘桥区潮枫路中段；

2. 国家税务总局潮州市湘桥区税务局永安路办公区：广东省潮州市湘桥区新洋路中段永安路中段；

3. 国家税务总局潮州市湘桥区税务局官塘税务分局：广东省潮州市湘桥区官塘镇府前路；

4. 国家税务总局潮州市湘桥区税务局桥东税务分局：广东省潮州市湘桥区桥东东山路中段。

（三）人员配置及工作安排

甲方根据实际需求，要求乙方为本项目投入的服务人员数量为 40 人。其中，项目负责人 1 人；导税咨询服务不少于 5 人、基础资料预审服务不少于 5 人、纳税辅导服务不少于 6 人、纳税咨询服务不少于 5 人、纳税回访服务不少于 3 人、信息采集与录入服务不少于 6 人、税收宣传服务不少于 5 人，以及协助完成采购人交办的其他非执法类的辅助性服务事项不少于 4 人。具体服务内容和人员数量由甲方根据实际情况进行分配和调整。

（四）服务人员要求

1. 乙方需要对入驻工作的服务人员严格审查，政治上要拥护中国共产党领导，拥护中华人民共和国宪法，身体健康，无传染病，同时需保证所提供的服务人员不得存在以下情形：①年龄不符合劳动法规定的；②不具备岗位需求的身体条件的；③有违法犯罪记录的；④被开除中国共产党党籍的；⑤被开除公职或者因违规违纪被解除劳动合同、聘用合同和聘任合同的；⑥被依法列为失信联合惩戒对象的；⑦有关法律、法规规定的其他情形。

2. 服务人员在工作中应当自觉遵守国家法律、法规和税务机关的规定，服从甲方的管理，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密，爱岗敬业，忠于职守。

3. 具有正常履行职责的工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，工作细致，承受工作压力；能熟练操作计算机和办公软件；学习能力强，服务意识好，有较好的沟通协调能力和团队协作精神。

4. 要求负责纳税咨询服务、纳税辅导服务、导税服务的服务人员普通话标准流利，吐字清晰，语言沟通能力好；同时要求接听电话态度和蔼、表达清晰、解答到位。

5. 优先选择具有办税服务厅工作经验、业务能力强、熟练掌握纳税服务办税操作流程、具有纳税服务多岗位业务能力和技能的服务人员。

四、管理实施要求

1. 严格落实纳税服务措施，为纳税人提供高效便捷的税费服务。

2. 服务人员要坚持原则，按规定制度办事，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要，不得作出损害税务机关信誉和形象的行为。

3. 服务人员在工作时间内统一着装，因特殊情况（如怀孕、受伤等），经甲方同意着便装上岗的，应做到庄重得体。

4. 服务人员应保持仪容整洁，注重仪容仪表，维护税务人员公众形象。

5. 服务人员与纳税人交谈时，应当使用规范用语，文明礼貌、态度谦和、真诚友善，做到语气平和、表达清晰。

6. 保持良好的工作秩序，服从国家税务总局潮州市湘桥区税务局行政班管理及具体服务时间安排。严格遵守国家税务总局潮州市湘桥区税务局的工作纪律、会风纪律、学习纪律、培训纪律等，不能出现无故迟到、早退、旷工现象，有事须按要求履行请假手续。

五、双方的权利和义务

（一）甲方权利和义务

（1）甲方有权监督检查乙方提供服务的质量，对乙方及其工作人员履行义务不符合要求的，有权提出纠正。

（2）甲方根据法律法规的规定、国家政策的调整以及上级部门的文件，需对本合同所约定的服务范围、服务方式、服务时间作相应调整的，乙方及其服务人员必须无条件接受相应调整。如调整超出双方约定的服务范围的，双方另行协商超出部分的收费事宜。

（3）甲方有权对服务人员进行岗位调整，对不能胜任或不符合业务要求的工作人员进行更换。

（4）甲方有权向乙方提出管理的意见和建议。

（5）甲方应按照协议规定及时并足额的向乙方支付费用。

（6）甲方不得泄露乙方的商业秘密。

（二）乙方权利和义务

（1）乙方有收取约定费用的权利。

(2)乙方保证其具备从事所约定的专业服务按照有关规定所应具备的资质、营业范围、专业人员、专业设备、专业技术等条件。

(3)乙方所委派的所有服务人员的录用、聘用、辞退等必须事先与甲方进行沟通,经甲方同意确认后方可实施。

(4)乙方应当与为甲方提供专业服务的人员签订书面劳动协议,并办理劳动用工备案手续。

(5)乙方应及时按甲方的要求进行服务,对甲方的指令及工作指派应及时传达并确保按时完成。

(6)乙方应组织对其服务人员进行保密培训,并须确保乙方服务人员保守甲方的商业秘密和其他保密信息,并对乙方人员泄密而导致的甲方经济损失或其他不良影响承担相应的法律责任。

(7)未经甲方同意或政策另有规定除外,乙方不得在合同期限内将服务项目转包或分包,否则,视为乙方违约,甲方有权单方解除合同。造成甲方经济损失的,乙方应给予相应的经济赔偿。

六、履约验收要求

对乙方服务质量的考核工作严格实行日常考核和年度考核相结合的考核制度。对出现严重违反用工单位规章制度、考核不合格、不能胜任工作的服务人员,乙方应及时进行更换人员。

七、质量考核

甲方根据乙方服务内容及国家和行业的相关标准对乙方完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。甲方对乙方定期进行监督、记录和考核,以作为日常验收依据。乙方以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况,以备甲方监督。

1.甲方相关部门在每月底前对乙方当月服务情况进行考核(结合日常监督情况),考核为百分制,按月考核,按年兑现,乙方可根据加减分情况给予服务外包人员相应考核扣罚及奖励。考核得分 ≥ 90 分,全额支付当月服务费用;90分 $>$ 考核得分 ≥ 80 分,只支付当月服务费用的95%;80分 $>$ 考核得分 ≥ 70 分,只支付当月服务费用的90%;70分 $>$ 考核得分 ≥ 60 分的,只支付当月服务费用的85%;考核得分 < 60 分,只支付当月服务费用的80%,涉及加分、减分项目,乙

方需填报《考核评分表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（附件三《考核评分表》仅供参考，中标后由甲方与乙方按实际情况共同制定）

2. 乙方一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分<60 分的视为乙方违约,甲方有权解除合同并追究乙方违约责任。

八、保密要求

乙方的工作人员需遵守甲方有关规章制度和管理规定,乙方向甲方负有保密义务,不得泄露国家秘密、工作秘密和敏感信息,并签订保密协议(附件四),如有违反或损害甲方利益的,甲方有拒绝乙方违规工作人员继续工作的权利。

九、知识产权要求

1. 乙方必须保证,甲方在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时,享有不受限制的无偿使用权,如有第三方向甲方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张,该纠纷应由乙方解决,责任应由乙方承担。

2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

十、违约责任与赔偿损失

1. 凡因乙方管理不力,造成服务状况差,干部职工满意度低,经甲方考核一年内超过3次低于85分的,甲方有权单方解除本合同,剩余的服务费不予结算;如果服务期间乙方出现明显管理不善,考核出现低于75分的,或因管理原因造成安全事故损失超人民币10万元的,甲方有权单方解除本合同,剩余的承包费不予结算,并有权依法追究乙方的民事责任。

2. 乙方在服务期内由于管理不善造成甲方、乙方或其他第三方人员伤亡和财产损失的,由乙方负责赔偿。

3. 乙方所委派的工作人员在本项目范围内发生违法、违规行为的,所造成一切后果及损失,由乙方承担责任和负责赔偿。

4. 其它违约责任按招标文件要求、乙方投标文件承诺处理。

5. 未尽事宜按《中华人民共和国民法典》处理。

十一、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议,由双方友好协商解决或申请调解,若协商、调解仍无法达成一致或一方坚持不愿协商、调解的,任何一方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十二、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时,应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报,以减轻可能给对方造成的损失,在取得有关机构的不可抗力证明或对方谅解确认后,允许延期履行或经对方同意修订合同,并根据情况可免于承担部分或全部的违约责任。

十三、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十四、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、乙方投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分,与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中,所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更,应在变更后一日内书面通知对方,否则,应承担相应责任。

4. 本合同履行期间,如遇不可抗力,致使本合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

5. 本合同如有未尽事宜,或甲方需乙方提供本合同约定范围以外的服务项目时,经双方同意后,可用书面形式进行补充或修改。补充或修改部分与本合同具同等法律效力。

十五、合同生效:

1. 本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

2. 合同一式肆份,双方各执贰份。

合同附件:

附件一、招标文件

附件二、乙方投标文件

附件三、《考核评分表》

附件四、《保密协议》



(以下无正文)



甲方（盖章）：国家税务总局潮州市湘桥区税务局

乙方（盖章）：潮州市滨江实业投资有限公司

法定代表人（或授权人）：

法定代表人（或授权人）：

签定日期：2025年1月21日

签定日期： 年 月 日

开户名称：潮州市滨江实业投资有限公司

银行帐号：44001806899053002726

开户行：建行潮州湘桥支行

附件三：

考核评分表

被考核单位：

考核项目	评分标准	细项分值	得分
基础制度执行情况 (18分)	岗前培训管理方案，内容包含但不限于：师资力量、培训计划、培训课程表（税收政策知识、沟通技巧等）、培训方式、培训成果考核方式等，同时采购人有权要求中标人对考核不达标人员进行更换，中标人未落实到位的，发生一起扣2分。	4	
	工作期间不得使用电脑违规外连或违反采购人其他信息安全管理规定，如有违反，每次扣2分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣2分。	6	
	建立完善的应急预案，出现一起处理不当扣2分（按采购人要求处置的除外），造成严重影响的，扣4分。	8	
工作业绩 (20分)	服务人员应严格按照工作流程和规章制度办理业务，保证受理资料的完整性、录入操作系统的准确性。每发生一起受理材料不准确、不完整的，每户次扣1分；发生业务办理差错的，每户次扣2分，情节严重造成重大影响的，每户次扣3分；发生违规操作的，每户次扣4分，情节严重造成重大影响的，每户次扣5分；严格按照要求进行采集、保管、传递相关资料并归档，不得出现失误，未按规定时间传递资料，每户次扣1分；传递手续不完善而造成责任不明的，每户次扣2分；资料在传递前发生遗失、损毁的，每户次扣3分。	10	
	中标单位必须压实保密责任，服务人员必须严格遵守保密制度，严守工作秘密。每发生一起泄密扣10分，同时采购人有权要求中标人调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，每次扣10分。	10	
行为规范和投诉举报 (32分)	中标人应压实考勤考核责任，服务人员迟到、早退，发现一次扣0.5分/人；旷工半天，发现一次扣1分/人；旷工一天，发现一次扣2分/人，工作时间内无故脱离工作岗位，发现一次扣1分/人。	4	
	工作时间因上卫生间、接水、咨询业务等合理原因离开岗位，未在窗口摆放暂停服务提示牌的，发现一次扣0.5分/人。	2	

	服务人员不得消极怠工，上班到岗后，在有纳税人等待的情况下，5分钟之内未叫号受理业务，发现一次扣0.5分。	2	
	工作时间内进行与工作无关事项，例如在窗口吃东西、睡觉、干私活、玩手机、戴耳机、抽烟、串岗、聊天等行为，每发现一起扣0.5分。	2	
	服务人员工作期间不得饮酒，每发现一次扣4分，中标人必须调换违规人员，中标人未按照规定在指定时间内调换的，加扣4分。	4	
	服务人员未按规定要求着装上岗，仪容仪表不端正的，发现一次扣0.5分/人，扣完为止。	2	
	服务人员与纳税人（缴费人）发生争执，经调查确属服务人员责任的，发生一次扣1分/人。	3	
	服务人员在窗口服务或与纳税人交流时，应遵守相关制度规定，使用文明用语，注意服务言行，不得与纳税人发生矛盾冲突，未使用文明用语，每发现一次扣1分/人，未使用文明用语而被纳税人投诉，经查证情况属实的，每次扣2分/人。	4	
	服务人员应保持办公环境的干净整洁，下班后未对桌面物品进行整理，发现一次扣0.5分/人。	3	
	服务人员下班后未关闭办公电子设备电源或未锁存重要办公用品，发现一次扣1分/人。	4	
	发生纳税投诉，且查证属实的，发生一次扣1分/人。情节严重，影响采购人荣誉及形象的，发生一次扣2分/人。	2	
服务满意度测评情况 (5分)	采购人根据中标人的服务情况进行综合评价，满分5分。	5	
采购人评价(4分)	采购人项目管理人员评价，满分4分。	4	
提供服务费用支出情况(10分)	中标人按月度向采购人提供服务费用支出情况，未按补充协议规定落实按月度向采购人提供服务费用支出情况的，每次扣5分。	10	
资产管理台账(6分)	登记资产使用台账并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用及交还、资产扣完为止资产盘点、资产非正常损坏及丢失赔偿等，缺一次扣2分，扣完为止。	6	
廉政承诺(5分)	发现中标人贿赂工作人员1次扣3分，2次扣5分，3次采购人有权单方面解除合同。	5	

总分	100	日期
----	-----	----

注：每个单项分扣完为止。

考核得分：

考核等级：

考核日期：

考核人：

附件四：

保密协议

甲方：国家税务总局潮州市湘桥区税务局（以下称甲方）

乙方：潮州市滨江实业投资有限公司（以下称乙方）

甲乙双方于2025年 月 日签订《国家税务总局潮州市湘桥区税务局2025年-2026年非执法类辅助性服务采购项目（第二次）》，服务期为2025年2月1日至2027年1月31日。为了明确乙方的保密义务，有效保护甲方的保密信息，防止该保密信息被公开披露或以任何形式泄漏，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反不正当竞争法》及国务院有关部委和广东省的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则签订本保密协议。

1、本协议所涉及的保密信息包括：甲方需要保密的所有业务档案、物业管理所需监控系统、防盗系统等图纸资料和甲方列为绝密、机密、秘密级的各项文件。涉及所需保密的一切有关的信息，乙方对此承担保密义务。本协议之签订可认为甲方已对甲方的秘密采取了合理的保密措施。

2、乙方及乙方员工对其因身份、职务而知悉的甲方保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

3、在服务关系存续期间，乙方未经授权，不得出于私利、或为第三人谋利、或为故意加害于甲方，擅自披露、使用甲方保密信息、取走与甲方保密信息有关的物件；不得刺探与本职工作或本身业务无关的秘密；不得直接或间接地向甲方内部、外部的无关人员泄露；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的秘密；不得允许或协助不承担保密义务的任何第三人使用甲方保密信息；不得复制或公开包含甲方保密信息的文件或文件副本；对因工作所保管、接触的有关甲方文件应妥善对待，未经许可不得超出工作范围使用。

4、如果发现保密信息被泄露或者自己过失泄露甲方保密信息，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

5、保密义务的终止

本合同是否履行完毕，不影响乙方对保密义务的承担。

6、乙方如出现违反协议中的保密义务，甲方可以选择根据本协议要求乙方承担违约责任，或者根据国家有关法律、法规要求乙方承担法律责任。

7、因执行本协议而发生纠纷的，可以由双方协商解决。协商、调解不成，可依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

8、本保密协议一式贰份，由甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

9、本协议自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：
甲方代表：

乙方（盖章）：
乙方代表：

签订日期：2025年 1 月 21 日

