

合 同 书

项目名称：国家税务总局山西省税务局2026—2027年度12366
纳税缴费服务热线咨询服务项目

合同编号： SX2026-DLGK-C0052-B00

甲 方： 国家税务总局山西省税务局

乙 方： 山西青盛伟业人力资源有限公司

日 期： 2026 年 7 月 31 日



合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局山西省税务局2026—2027年度12366 纳税缴费服务热线咨询服务项目
2	合同编号	SX2026-DLGK-C0052-B00
3	合同类型	服务类
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局山西省税务局
	甲方地址	山西省太原市水西门街31号
	甲方相关部门	甲方采购 部门
		财务管理处（装备和采购处）
		联系人
		李 杰
		联系电话
		0351--2387533
6	甲方需求	纳税服务和宣传中心
	乙方相关部门	部门
		联系人
		苗兴光
		联系电话
		0351--2553058
		乙方名称
		山西青盛伟业人力资源有限公司
7	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☒ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他
	乙方地址	太原市万柏林区千峰南路鸿峰花园东区11号楼五层
	乙方联系人	吴姝娜
	联系电话	0351-6582688
	传真	无
	合同金额	人民币 <u>玖佰陆拾叁万捌仟壹佰肆拾元整</u> (¥ <u>9638140</u>) 。
8	服务内容	本合同内容为：开展山西省税务局 12366 热线业务，按照 12366 热线和 12345 热线作业规范，通过语音、网络在线、短信、留言、电子邮件等多种方式，提

		供涉税费咨询、信息查询、投诉举报及意见建议处理、回访调查、政策宣传等服务，并按要求定期开展数据收集统计分析（具体内容详见采购需求）。
9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式：甲方每两月与乙方进行一次结算付款，即待乙方驻场人员实际提供服务之日起满两个月时，乙方制作《付款通知》交付甲方，甲方对乙方的服务质量进行考核，在扣除相应违约或抵顶费用后核定当期应付服务费用，并经双方盖章确认后作为甲方结算的依据，乙方按照甲方结算确认的金额开具发票，甲方在收到发票后付款。
10	履约保证金及 返还	☐ 本项目不要求提供履约保证金。 ☒ 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的 <u>10</u> %，即人民币 <u>玖拾陆万叁仟捌佰壹拾肆</u> 元整（¥ <u>963814</u> ），乙方应在合同签订当日提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无

		异议的,自完成核实之日起30日内,以 <u>银行转账</u> 方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	2026年8月1日至2027年7月31日
12	项目质量保障 期 (服务期)	2026年8月1日至2027年7月31日
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
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 天内仍不能解决,可以选择以下途径之一解决纠纷: ☐向甲方所在地仲裁委员会或 仲裁委员会申请仲裁 ☒向甲方所在地人民法院提起诉讼

一 合同专用条款

甲方：国家税务总局山西省税务局

乙方：山西青盛伟业人力资源有限公司

甲乙双方就项目服务事宜，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及招投标文件，本着诚实信用、平等互利的原则，经过友好协商签订本合同，双方承诺共同遵守本合同所列条款。

第一条：项目外包总则

1.1 本合同所指的“服务事项”是指，甲方将 12366 热线服务，包括通过语音、网络在线、短信、留言、电子邮件等多种方式，提供涉税费咨询、信息查询、投诉举报及意见建议处理、回访调查、政策宣传等服务，并按要求定期开展数据收集统计分析服务等事项交予乙方，由乙方为甲方提供有偿的服务。

1.2 本合同“有偿服务”是指，乙方在完全有效履行甲方服务标准后，有权获得服务费用。

1.3 本合同“服务形式”是指，乙方负责管人，即乙方承担驻场至甲方的服务人员（下称：驻场人员）的劳动合同管理、制度管理和劳动用工纠纷处理等，并承担相应的劳动风险责任（包括劳动争议、经济补偿、工伤赔偿等责任）；甲方负责管事，即负责对驻场人员的工作进行监督、指导日常业务，并有权就驻场人员的行为向乙方提出整改意见以及根据乙方的服务质量考核情况支付的外包服务费。

1.4 本合同“考核”是指，甲方有权对乙方的服务效果进行评价，包括但不限于：对失误或不当或过错适度扣减服务费；对乙方驻场人

员造成甲方或任何第三方财产损坏或损失或人身损害时以扣减乙方服务费的方式适度赔偿。“考核”均以甲方向乙方发出的《考核单》为准，乙方对考核有异议的，可在收到《考核单》之日起五日内提出，否则视为认可。

第二条：服务期限及履约保证金交纳

本合同期限为壹年，自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。

乙方应在本合同签订当日缴纳本合同年度服务费 10% 的履约保证金，金额为 963814 元，大写 玖拾陆万叁仟捌佰壹拾肆元整。合同期限届满乙方办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。

乙方无任何违约行为且满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以银行转账方式返还履约保证金，不计利息。

第三条：服务费

3.1 费用标准

3.1.1 年度服务费为含税价 9638140 元，大写 玖佰陆拾叁万捌仟壹佰肆拾元整。甲方每两月与乙方进行一次结算付款，即待乙方驻场人员实际提供服务之日起满两个月时，乙方制作《付款通知》交付

甲方，甲方对乙方提供服务的质量进行考核，在扣除相应违约或抵顶费用后核定当期应付服务费用，并经双方盖章确认后作为甲方结算的依据，乙方按照甲方结算确认的金额开具发票，甲方在收到发票后付款。合同期限内，如因政策因素引起服务费增加超过年度服务费 5% 的或引起服务费减少的，可进行调整，但主张调整一方应当提供有效证据证明必要性，且因调整增加的金额不得超过年度服务费的 10%。

3.1.2 服务费包括但不限于以下项目：

3.1.2.1 上岗培训及从业资格考试等相关费用；

3.1.2.2 体检费用；

3.2 支付时间

待乙方驻场人员实际提供服务之日起满两个月时，乙方制作《付款通知》交付甲方，甲方根据乙方提供服务的质量标准进行考核后，在扣除相应违约或抵顶费用后核定当期应付服务费用，并经双方盖章确认后作为甲方结算的依据，乙方按照甲方结算确认的金额开具发票，甲方在收到发票后付款。按照财政部门预算管理相关规定，部分月份付款可能会有延迟，因预算管理等原因产生的付款延迟不视为甲方违约。

3.3 支付方式及币种

3.3.1 以人民币转账形式支付全部费用。

3.3.2 乙方应先按甲方结算确认的金额向甲方开具符合国家法律法规和标准的税务发票，不开具或者开具不合格的发票，甲方有权延迟支付款项，且不承担任何违约责任。在此期间乙方仍应按合同约定

方均应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行本合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

第十条：合同变更

10.1 甲乙双方协商一致可以变更本合同约定内容。

10.2 未经协商一致，任何一方不得擅自变更本合同相关内容。否则视为本合同已无履行的必要，守约方有权选择解除本合同。

第十一条：争议处理

甲乙双方因履行本合同产生争议的，应通过友好协商予以解决。协商不成的，任何一方可将争议诉至甲方所在地人民法院。

第十二条：其他约定

12.1 本合同如与现行相关法律、法规、规章不一致，应以相关法律、法规、规章为准。

12.2 本合同未尽事宜，双方另有约定的从约定；双方没有约定的，遵照相关法律、法规、规章执行；法律、法规、规章没有规定的，双方应遵循平等自愿、协商一致的原则，另行签订协议作为本合同的补充协议，补充协议的方式包括但不限于协议、确认书、往来信函等。补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 附则

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：国家税务总局山西省税务局

乙 方：山西青盛伟业人力资源有限公司

签字：



签字：



盖章：



签订时间：2026年7月31日

盖章：



签订时间：2026年7月31日

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”是指国家税务总局山西省税务局。

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. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目,乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的,甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内,及时补充扣除部分金额。若逾期补充的,每日应按应补充金额的万分之五(0.05%)支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现,履约保证金不予退还,并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后,扣除相应款项(如有)且双方无争议后,凭返还申请等资料一次性无息返还,详见“合同条款前

附表”第10项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 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年度服务费的万分之三（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。

8.3 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。

8.4 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。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 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年度服务费的百分之一（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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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。

10. 不可抗力

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 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。

11. 争端的解决

11.1 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。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 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。

12. 违约终止合同

12.1 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，乙方应支付甲方年度服务费10%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。

12.1.1 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；

12.1.2 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；

12.1.3 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；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内

内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 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；

12.1.6 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；

12.1.7 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。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 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；

12.1.10 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；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1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。

13. 破产终止合同

13.1 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。

13.2 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。

14. 其他情况的终止合同

14.1 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。

14.2 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。

15. 合同修改或变更

15.1 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。

15.2 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。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 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。

16.2 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。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 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。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 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）》。

19. 税费

19.1 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。

20. 合同生效

20.1 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。