

采 购 合 同

(年 度 2026)

项目名称：综合治税服务项目

合同编号：

甲 方：南宁高新技术产业开发区财政局

乙 方：广西百旺金赋科技有限公司

日 期：2026 年 5 月 12 日



南宁高新技术产业开发区财政局 (采购人名称) (以下简称: “甲方”)、广西百旺金赋科技有限公司 (供应商名称) (以下简称: “乙方”) 经过友好协商就综合治税服务项目达成共识, 由乙方为甲方指定的服务对象提供综合治税服务, 本着公平、平等、互利、诚信的原则, 根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定, 甲乙双方同意签署《综合治税服务项目采购合同》, 以下简称: “合同”)。具体内容如下:

一、服务内容与要求

(一) 服务内容

(1) 提供专项服务, 保障咨询畅通。在线上平台提供 7*24 小时的智能机器人回复的基础上, 安排具备丰富税务客服经验的专业人员提供 5*8 小时人工咨询解答服务, 专门负责线上咨询。

(2) 联动处理客服问题, 梳理高频业务。针对纳税人集中反映的高频业务问题, 进行系统性的梳理和归纳, 并将其转化为标准化的知识点推送到知识库, 提升后续同类问题的解决效率。

(3) 提供全方位业务咨询服务。打造“全科型”坐席团队, 能够一站式解答纳税人关于“怎么办”、“怎么查”、“为什么”的所有疑问, 减少纳税人多头咨询的麻烦。

（4）开展远程协助服务，实现“问办协同”。在纳税人授权的前提下，利用即时通讯工具和平台远程协助功能（如屏幕共享、远程控制），进行在线一对一操作指导、资料下载等，实现“边问边办、问办一体”。

（5）完善智能知识库，提升自助服务水平。收集智能机器人未能准确回答的问题，进行人工分析和标准答案编写，定期录入系统。通过不断完善问题库和热点模块，提高智能咨询的覆盖率和准确率，引导更多纳税人实现自助服务。

（6）实施精准定位与快速响应，确保服务零投诉。建立服务质量监控和预警机制，确保快速响应。严禁发生因等待时间长、回答不准确引发的投诉。若出现3次及以上不满意评价或投诉，需在3个工作日内进行整改和人员调整，确保服务品质始终在线。

（二）服务要求

（1）供应商为依法注册登记，具备独立法人资格；

（2）服务团队人员拥有丰富的税务服务、政务服务相关从业经验，熟悉税收政策及电子税务局等相关系统操作；

（3）能够组建专职征纳互动咨询服务团队，团队成员需具备相应从业能力；

（4）具备完善的服务管理制度、质量监督机制及信息

安全保障措施；

(5) 信誉良好，无违法违规经营记录及不良服务评价。

二、服务期限

本合同服务期限为 1 年，自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。服务期满前 30 日，双方可协商是否续签合同；若甲方需延长服务期限，应提前 15 日书面通知乙方，双方另行签订补充协议。

三、合同金额及支付方式

1. 合同总额：肆拾柒万玖仟陆佰元整(¥479600.00)，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。

2. 支付方式：

合同签订后并收到乙方开具的等额有效增值税发票之日起 30 个工作日内，甲方需向乙方一次性支付本合同总金额，即 ¥479600.00 元（大写：人民币肆拾柒万玖仟陆佰元整）。

3. 甲方在付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。甲方在收到乙方提供的发票后 30 个工作日支付。

乙方具体账户信息如下：

开户行名称：广西百旺金赋科技有限公司

开户银行名称：中国建设银行南宁五象广场支行

账户：45001604663050710079

四、双方权利与义务

1. 甲方权利与义务：

- (1) 向乙方提供必要的税务政策文件、电子税务局操作指引等资料，协助乙方搭建咨询知识库；
- (2) 对乙方服务进行监督与考核，随机抽查咨询记录、远程协助日志等，提出改进建议；
- (3) 按合同约定及时支付服务费用。

2. 乙方权利与义务：

- (1) 组建专职服务团队，团队成员需具备税务服务或政务服务经验；
- (2) 若服务团队人员变动，需提前 7 日书面通知甲方，新成员需经甲方同意后方可上岗；
- (3) 服务期内因乙方服务失误导致纳税人投诉或税务工作延误，乙方需承担相应责任并免费整改。

五、验收标准与方式

(1) 验收标准：按照采购需求（服务内容与要求）、行业规定的技术标准及规范，双方共同验收。具体以本合同第一条“服务内容与要求”为准，验收指标包括咨询响应及时率、远程协助解决率、纳税人投诉与满意度等。

(2) 验收流程：服务期满后 30 个工作日内，乙方提交

《服务度总结报告》及验收申请；甲方在收到申请后 15 个工作日内组织验收，甲方在验收期限内未提出书面异议，视为服务验收合格。

六、违约责任

（一）合同期内，乙方团队人员因服务态度问题引发投诉或在甲方上级部门各项检查工作中考核不通过的情况下，经双方确认后，对乙方相关工作人员进行问责。乙方应按照本合同第一条“服务内容”约定提供服务，乙方未能按约提供服务并保证服务质量的，甲方有权提出整改要求，乙方应在 3 个工作日内完成整改，经 3 次或以上整改仍未达到本合同约定的要求的，甲方有权提前解除合同，双方按实际服务时间结算服务费用，乙方还应按照合同总价的 5% 给付甲方违约金。

（二）乙方在服务过程中如果由于乙方的原因给采购人造成损失或带来恶劣影响，比如绩效评定、其他考核评定、舆情等，甲方有权提前解除合同，双方按实际服务时间结算服务费用。乙方应在收到解除通知之日起十日内退还甲方多付的服务费用，同时按照合同总价的 15% 给付甲方违约金。

（三）双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的有关法律规定，相互尊重对方的知识产权，对知悉的对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任，如有违反，违约方应承担相应的法律及经济责任，另一方可解除本合同，

双方按实际服务时间结算服务费用，违约方还应按照合同总价的 5% 给付对方违约金。

七、法律适用及争议解决

本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，由甲方所在地人民法院通过诉讼程序解决纠纷。诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

八、不可抗力

本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 20 个工作日，任何一方均有权解除合同。

一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除违约方延迟

履行的责任。

九、其他

本合同自双方法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效。

乙方需维护本合同的工作场合、内容、地点等涉及国家部门相关规定，乙方服务人员必须严格遵守工作现场通信安全，保密和技术安全规范。乙方对在维护过程中接触到的甲方及纳税人各项信息、资料，不可丢失，不可自行复制、传输，不得向第三方透露，不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用，否则甲方有权追究乙方及乙方负责人相应法律责任。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。

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方：南宁高新技术产业开发区财政局 乙方：广西百旺金赋科技有限公司

签约授权人（签字）：

戴湘云

签约授权人（签字）：

邓永钊

日期：2026年 5 月 22 日

日期：2026年 5 月 22 日