

## 项目采购需求

### 一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3.投标人投标时必须投标文件中所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

### 二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为租赁和商务服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
12366 服务 热线 管理 建设	1 项	<p style="text-align: center;"><b>一、项目总体要求</b></p> <p>广西税务12366热线是通过人工语音、智能语音、自动语音、网络在线等多种渠道，为纳税人缴费人提供7*24小时咨询辅导，接收投诉举报、意见建议等服务热线。本项目以将广西税务 12366 热线建设成为全国一流 12366 热线为总体方向，通过本项目服务采购，强化 12366 建设与管理，并实现以下建设目标：</p> <p>（一）中标人派驻不少于120名具备 12366 服务热线要求的人员到指定工作场所开展工作（场地、水电、电脑及桌椅等部分办公设备由采购人提供），组建优秀的管理团队，优化提升现有热线管理制度，促进各项业务绩效考核指标持续提高，有效提升纳税人缴费人对广西税务12366的满意度。</p> <p>（二）中标人具备高效的培训机制与专业性较强的内部培训师资，常态化提供税收政策、涉税软件操作辅导及远程支持服务，为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引服务，逐步提高办问协同服务能力。</p> <p>（三）中标人具备提升12366热线智能咨询应答能力，建立智能咨询调优小组，提高智能咨询知识库的运维效率，确保语音和线上智能咨询同步及时更新，提升智能咨询应答准确性、简便性及人性化，成为纳税人缴费人首选的咨询服务方式。</p> <p style="text-align: center;"><b>二、服务内容及标准</b></p> <p>（一）<b>科学高效管理12366服务热线团队。</b>严格按照国家税务总局关于 12366 运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对 12366 实施高效管理，包括但不限于现场管理、业务管理、财务管理、培训管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设等，构建“能问、能查、能看、能听、能约、能办”的“六能型”服务团队，通过 12366 热线等渠道面向纳税人缴费人和社会公众提供7*24小时的涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。</p> <p style="text-align: center;"><b>1. 具体工作内容。</b></p>

	<p>(1) 解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询；</p> <p>(2) 受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求；</p> <p>(3) 开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查；</p> <p>(4) 按照广西税务 12366 管理部门的要求，开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。</p> <p>(5) 参与完善 12366 业务知识库建设，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理，进行定期维护；</p> <p>(6) 对智能咨询知识库开展运维优化；跟进最新智能技术，配合采购人优化智能服务功能；对智能服务数据开展分析，提高智能运用水平。</p> <p>(7) 负责 12366 相关人员的培训组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排。</p> <p>(8) 负责话务录音、在线咨询记录等全体12366坐席答复情况进行质检，编制业务测试试卷，完善12366考试题库。</p> <p><b>2. 制定落实行之有效的工作制度。</b></p> <p>中标人应当完善健全各项 12366 热线管理制度，并具备相应的执行管理能力</p> <p>(1) 建立成熟完善的透明化岗位职责体系,明确坐席人员、质检人员、培训人员及运维人员各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。</p> <p>(2) 制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、智能咨询库运维制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。</p> <p>(3) 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。</p> <p>(4) 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。</p> <p>(5) 制定人才储备计划，针对本项目坐席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>(6) 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标人须与派驻人员签订劳动合同，按国家及本地政府相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。同时履行法定责任承担相应义务，并实施相应的日常管理、劳资关系协调处理及员工关系维护。</p> <p><b>(二) 服务团队要求</b></p> <p>1. 提供专业的项目负责人。</p> <p>(1) 提供项目负责人1人，全日制本科或以上学历（投标文件中提供毕业证书复印件）。</p> <p>(2) 具有两年或以上呼叫中心管理工作经历。（投标文件中需要提供劳动合同或甲方盖章的书面文件等证明材料，以证明具有两年或以上工作经历）</p> <p>(3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，对热线业务质量、派驻人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应对、监督并考核工作</p>
--	---

质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障 12366 咨询服务项目的正常运行。

2. 派驻专业的坐席团队

中标人应派驻不少于120名（不含项目负责人）符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段、具体人数根据上级部门及热线管理实际情况安排）。各岗位人数要求如下：

（1）政策辅导类、涉税软件技术类咨询员：不少于99人；

（2）智能咨询库运维人员：10人；

（3）日常运行管理岗人员：11人。

3. 坐席团队人员要求：

（1）基本条件

大学专科以上学历；财会、税收等经济类专业，可适当安排法律、计算机、新闻宣传、行政管理等相关专业，其中财会、税收专业类人员不少于70%；具备企业财会、税务工作经历以及呼叫中心一年以上工作经历者优先。

普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。

能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于 60 字/分钟。

（2）软件技术咨询员还需熟悉数电票、税务UKEY、电子税务局等咨询、辅导、技术支持、故障处理以及有关的涉税咨询辅导和应用服务等业务，具备相关岗位两年以上工作经验，并具备获得相关系统二线技术运维及研发人员远程支持的能力。对普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合理化建议，并对全员进行专业培训。

（3）智能咨询库运维人员应具有财会、涉税工作经历2年以上工作经历者，并熟悉各类电子文档编辑软件，负责日常基础运维。

（4）同等条件下优先安排广西税务12366服务热线原有坐席团队的成员。

4. 中标人应按10%的比例储备坐席团队，以便在派驻人员请假、离职或有其他特殊情况时，在1个工作日内及时补足对应岗位人员，确保 12366 相关工作正常运转。

5. 中标人需规范管理 12366 派驻人员。对 12366 已派驻人员辞退、调动或者离职的，应提前1个月书面通知采购人并及时补充相应 12366 派驻人员，同时确保 12366 派驻人员在离岗前完成交接手续。

6. 对于因派驻人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合12366人员条件、无法胜任12366热线及相关工作的，采购人有权将派驻人员退回中标人。对采购人退回的派驻人员，中标人应及时补充。

**（三）培训要求**

为保障派驻人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局 12366 作业标准，准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，提升话务质量和来电纳税人的满意度，中标人需在广西税务 12366 管理部门的指导下，主动做好各项培训工作：

1. 岗前培训。中标人应根据需要和结合人员缺口的实际情况，组织相应人员招聘并利用自身场所组织开展岗前培训并形成一定规模的人员储备队伍，同期参加岗前培训的人员数量不得超过人员缺口数量的 2 倍。

培训时长每期不超过2个月,具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系统操作、12366 服务规范、各项规章制度等。培训结束后由广西税务 12366 热线管理部门测试合格后方可正式派驻至广西税务 12366。结束培训后应开展岗前实习。中标人需配合广西税务 12366 管理部门开展 12366 派驻人员岗前实习。

2. 日常培训。中标人需制订明确的日常培训计划,建立相应新政及热点问题的收集及培训机制,切实开展培训组织及业务测试,确保每日小组培训及每月两次以上全员培训的有效举行。确保全体上岗人员当中对培训讲授知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准,由此产生的费用中标人承担)。

3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项,组织人员在1个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训,确保在面对各项抽查、测试及广西税务 12366 管理方组织的考试当中,所有派驻人员的知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准,由此产生的费用中标人承担)。

4. 管理人员培训。中标人需定期针对热线管理人员实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。

5. 团队建设。中标人应安排12366 团队开展党团建设、团队建设等活动,每季度不少于一次。确保派驻人员有良好归属感,增强团队意识和凝聚力,确保全年人员主动流失率不高于10%。

6. 按要求不定期开展电子税务局、税务ukey以及数电票相关业务培训,包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等,同时根据需要对中心坐席或纳税人展开多样化培训服务,包括但不限于视频培训、线上网络培训等,并发放相关的培训资料及问题汇总等。

### 三、服务费使用要求

(一)服务费使用标准及范围。本项目中,服务费分为 12366 派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费和项目管理费四个部分。

中标人在履行合同过程当中,需确保本项目12366派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费按照不低于本需求所列标准按进度进行使用,在按标准使用以上项目经费及考核扣款后其余部分为中标人的项目管理费。其中:

1. 12366 派驻人员工资薪金不低于900万元/年,包含中标人因雇用12366派驻人员所支付的工资、薪金(包含按国家规定支付的社保费和住房公积金)、福利、体检等费用。

2. 12366派驻人员培训费不低于60万元/年,用于落实本需求所列明各项培训要求,其中包含场所租用、组织与管理、师资授课费用(邀请外部师资进行培训的课酬参照税务机关培训管理相关标准进行开支)、差旅与接待费用以及培训住宿等相关的费用。

3. 项目运行费不低于24万元/年,包括但不限于派驻人员差旅公干、税务制服(包括但不限于每人1套冬装制服、3套长袖衬衣夏装制服、2件短袖衬衣、领带等配件)采购、日常办公用品(设备)保障、环境卫生维护改善、日常劳保(防疫)用品、优化提升 12366 高效运行所实施的软件开发、硬件配备等经费以及对常见问题、热点问题收集与梳理并制作相应宣传产品,组织征纳沟通活动所需的费用。

4. 项目管理费将根据项目执行情况的考核结果支付。

(二)中标人应针对本项目建立规范的财务管理核算制度,确保 12366 派驻人员工资薪金、12366 派驻人员培训费、项目运行费全部运用于本项目中。在使用过程中,

应严格依据日常考核结果,结合工作实际需要及广西税务12366管理部门对项目建设与管理需求进行使用,并按季将费用开支情况向广西税务 12366 管理部门进行通报。

#### 四、项目履行情况考核标准

采购人对项目履行情况实行按月考核,按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下:

##### (一) 热线运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	不低于95%	每低1个百分点扣1分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于30秒	每超过3秒扣1分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长。	平均3-6分钟之间	低于或高于标准时长,每30秒扣1分
4	即时推送满意度评价率	人工语音(网络)服务即时推送满意度评价量/人工语音(网络)服务总量	80%及以上	每低1个百分点扣1分
5	即时满意率	(非常满意+满意)/人工语音(网络)服务即时评价数量。	99%及以上	每低1个百分点扣1分
6	解答准确率	业务解答准确(无严重错误)样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低1个百分点扣1分
7	服务规范率	服务符合规范(无严重违规)质检样本量/服务质检样本总量	98%及以上	每低1个百分点扣1分
8	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	95%及以上,其中服务投诉、涉税举报工单	每低1个百分点扣1分
9	人员流失率	签约满半年的员工流失量(不包含已待岗或采购方退回的员工)/考核期末员工总数回的员工)/考核期末员工总数	每月不高于5%	每高1个百分点扣1分

10	服务投诉量	经调查属实投诉量	每季度不超过2次	每多1次扣1分；造成重大负面舆情的，一次性再扣当月支付款项的1%。
11	培训测试通过率	每月周测、月考测试合格人数占应参加测试人数	95%以上	每低1个百分点扣1分
12	在岗数	每月在岗在册人数	不少于120人	每少1人扣0.5分

说明：热线运行指标量化考核基础分为100分，每低1分扣减月度合同金额的1%，按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。

(二) 其他指标考核标准

★1. 中标人需有效提升12366热线运行质效，逐年提升广西税务12366热线在全国纳税人满意度调查中的排名【每年有5-10名的提升，两年内提升至全国中等，即全国排名18名左右水平（目前没有达到全国排名18名，提升至18名后，要求维持在18名以上）】。排名每降低1名（即第一年低于全国排名23名，第二年低于全国排名18名），扣减年度合同金额的0.1%，排名每降低2名，扣减年度合同金额的0.2%，以此类推。

★2. 中标人需确保在国家税务总局开展的各项全国税务系统12366热线服务质效监测中，广西税务12366总分得分不低于95分（根据每年总局考核细则规定调整该分数），每低1分，扣减季度合同金额的0.2%，低2分，扣减季度合同金额的0.4%，以此类推。

(三) 如中标人未按期完成采购人工作安排的，每发现一次扣减月度合同金额的1%。

(四) 中标人应按照《劳动法》合法用工，采购人监督中标人于每月15日前准时发放派驻人员的工资、薪金（包含按国家规定支付的社保费和住房公积金）、福利、奖金等费用，如出现不能按月足额、准时发放上述款项情形的，则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项1次。

(五) 中标人应按培训要求提前制定培训方案，报采购人审核通过后开展，每少一次全员培训或团队建设的，扣减月度合同金额的1%。

(六) 中标人应配合提升12366智能咨询应答能力，确保广西12366负责运维的智能咨询库及时补充地方知识部分，如在各项关于智能咨询库本地运维未完成各级税务部门要求的，则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项1次。

(七) 当发生扣款事项时，中标人须确保12366派驻人员工资薪金、12366人员培训经费、热线运行管理经费等经费按标准、按进度准期支付。

## 五、项目衔接要求

现有12366服务热线处于正常运行中,本次中标人应在签订合同之日起30日内做好前期准备工作,与原供应商做好运行衔接、业务衔接、制度衔接、人员衔接,须保障项目开始日起实时承接,确保热线平稳运行,各类服务正常开展,避免业务中断和服务下降。

## 六、其他要求

### (一) 服务质量考核验收

1. 采购人有权对中标人的项目运营情况进行考核和验收。
2. 考核按月组织实施。由中标人根据项目运营情况按月编写热线运行情况(包括热线运行考核标准中各项指标情况),以书面形式于次月10日前提交采购人。
3. 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。

#### (1) 服务实施前验收

采购人按照需求对中标人前期准备进行验收,包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况,并对拟派人员中人员身份证明进行查验。

服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的,采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。

#### (2) 项目年度验收

采购人对中标人全年(12个月)服务情况进行年度验收。中标人月度考核得分在95分(含)以下的,视为当月不合格;连续12个月服务期中不合格次数累计3次(含)以上的,视为中标人无能力履行项目,采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。

## 七、服务保障

### (一) 服务内容保证

1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况(非不可抗力因素除外),保证按照采购人要求的工作时间提供服务,满足7×24小时提供服务的可靠性要求。
2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。
3. 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作,按采购人的要求配备并培训座席人员,座席人员须于考核合格后正式上线。
4. 保证提供切实可行的安全保障措施,遵守采购人保密、信息安全等相关制度。

### (二) 培训考核保证

1. 中标人须按本项目技术需求中有关培训考核要求,建立常态的培训和考核机制并组织实施,培训原则上由采购人统筹指导,中标人负责具体落实。中标人必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。

2. 中标人须建立完备科学的质量管理流程,每月抽查、现场监听业务内容,如发现服务中存在问题应及时整改,重大问题应及时向采购人报告,保证纳税人满意。

### (三) 技术保证

1. 中标人须提供技术应急预案,当出现系统故障导致咨询服务受到影响时,应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通,配合相关部门排查、检测、修复系统问题。

2. 中标人应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护(维修),建立每日巡查、每季盘点等工作制度,保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人

	<p>提供的硬件设施发生派驻人员人为损坏、丢失等，由中标人承担相应赔偿责任。</p> <p>3. 中标人应于合约服务期满5个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。</p> <p>（四）员工待遇保证</p> <p>中标人应按照本项目技术需求中有关派驻人员工资薪金及项目运行要求，保证座席应有的工资、福利待遇，包括但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照相关法律、法规和规章的规定，按时为座席缴纳各种税费和五险一金；</li> <li>2. 为派驻人员提供专业学习和能力提升培训；</li> <li>3. 为派驻人员日常工作提供必要的办公用品和后勤保障相关的设备；</li> <li>4. 为派驻人员制作税务制服，制服数量按照本需求规定执行。</li> <li>5. 为在本项目工作满半年的派驻人员提供每年一次的体检，体检项目应包含职业病检查；</li> <li>6. 为派驻人员提供困难职工慰问、团队文化建设、配置保健药品等；</li> <li>7. 按国家相关规定享受带薪年假。</li> </ol> <p>（五）员工储备保证</p> <p>中标人应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人才储备计划，针对本项目派驻人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。人才储备计划包含以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立人才需求库，确定人才需求数量；</li> <li>2. 制定引进人才培养模式，培训过程中要制定详细可行的培训计划，根据人才表现确定培养方向；</li> <li>3. 建立人才培养、用人，留人机制，确保人才用得上，留得住。</li> </ol> <p>（六）保密保证</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中标人应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若中标人派驻人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</li> <li>2. 没有采购人书面授权及许可，中标人及其派驻人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。</li> <li>3. 中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的派驻人员实行严格管理，对于中标人派驻人员给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。</li> </ol>
<b>二、商务条款要求：</b>	
★项目服务地点	广西壮族自治区税务局办公区域
★项目服务期限	两年。

★结算方式	<p>(一) 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据中标人每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>(二) 付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的 60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。</p> <p>(三) 中标人在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给国家税务总局广西壮族自治区税务局或国家税务总局南宁市税务局，否则国家税务总局广西壮族自治区税务局或国家税务总局南宁市税务局有权顺延付款。</p>
其他要求	<p>投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、开发完善方案、实施方案、提升纳税人满意度排名实施方案、服务团队管理方案、智能咨询提升及建设方案、验收方案等。</p>