国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局

12366购买专业化社会服务项目

**采购需求前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 1 | 项目立项 | 项目立项时间：2024年 5月23 日 |
| 项目立项证明文件：☑有 □无 |
| 2 | 项目预算安排 | 总预算金额（万元）：1210 |
| 当年预算安排金额（万元）：605 |
| 项目资金来源：税收业务经费 |
| 服务内容：严格按照税务机关各项服务规范标准，除承担热线年均一百万人次左右的话务量提供7\*24小时全天候人工服务外，还需承担网线、无线等服务渠道的税费咨询受理、举报投诉接收、智能咨询运维、纳税需求收集、数据统计分析、远程坐席监测等工作，保证热线、网线、无线等服务渠道前后台业务的正常运行，满足纳税人缴费人服务需求。 |
| 4 | 项目实施时间 | 服务期限：合同签订之日起1年 |
| 5 | 项目实施地点 | 国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局及采购人指定地点 |
| 6 | 项目实施范围 | 国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局 |
| 7 | 项目相关单位 | 需求部门：新疆税务局纳税服务和宣传中心 |
| 验收部门：新疆税务局纳税服务和宣传中心 |
| 8 | 采购意向公开 | ☑本项目已于 2024年 5 月 16 日公开采购意向 |
| □本项目经立项审批不公开采购意向 |
| 9 | 支持中小企业 | □本项目（第 　包）专门面向中小企业采购 |
| □本项目预留预算金额的X%专门面向中小企业采购 |
| ☑本项目不适宜由中小企业提供，且已履行报批手续。 |

# 一、项目概述

（一）项目背景

新疆税务局根据国家税务总局关于12366热线的总体部署和工作要求，依托12366热线等电话、网络、移动端渠道向纳税人缴费人提供7\*24小时规范、标准、高效、便捷的全天候人工税费咨询服务，确保及时响应税费服务诉求，同时持续强化智能咨询运维、大数据运营分析，全面提升纳税人缴费人的服务感知，持续优化税收营商环境，服务新疆经济社会高质量发展。目前，新疆税务局通过12366热线等平台提供税费咨询、税费信息查询、举报投诉、意见建议等税费服务，现有工号席位100个，年均人工服务量逾百万人次。

（二）项目要求

以建设全国一流税费服务平台为目标，以强化组织保障、制度保障、业务保障为支撑，面向全区纳税人缴费人提供专业化、规范化、标准化税费咨询服务。新疆税务局除委派部分业务专家支持，提供工作场地、办公家具及电脑设备（不包括低值易耗品）外，其他运行事宜，包括人员团队管理、业务运行质量等均有供应商负责。

（三）项目内容

实施地点：新疆税务局人民路办公区

服务期限：合同签订之日起1年

服务标准：本项目须符合《全国税务系统12366纳税服务热线工作规范》《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准》等要求。

付款方式：

1.预付款：合同签订后三十日内，供应商将履约保证金（合同总金额的6%）转入采购人指定账户后，采购人向其支付合同总金额的40%作为预付合同款；

2.费用支付：合同执行第三个月，采购人根据供应商的履约情况并验收合格后，支付合同总金额的10%；合同执行第十个月，采购人根据供应商履约情况并验收合格后，再行支付合同总金额的40%。

3.尾款支付：待服务期满，采购人根据供应商的履约情况并验收合格后，支付剩余10%的合同款并无息退还履约保证金。

二、投标/响应要求

投标人须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定要求。

供应商参加政府采购活动应当具备下列条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

三、项目需求

（一）具有呼叫行业服务管理经验，熟悉政务服务类热线运营管理工作，熟知税费政策、税费征管、税费服务等与12366热线相关的业务知识。

▲（二）全面承接12366热线业务功能，保证纳税人缴费人通过电话等各种渠道提出的税费服务诉求能够得到快速响应，除法律规定的不可抗力原因外，12366热线运行不得中断。如遇可能影响热线通信的情况，应在1个小时内通知新疆税务局（12366热线管理部门）。

▲（三）全面承接与12366热线服务密切相关的网络咨询服务，包括但不限于：国家税务总局12366纳税服务平台网络咨询、新疆税务局官方网站等渠道，提供符合国家税务总局、新疆税务局要求的达标服务。

（四）12366热线目前已经分别以分中心形式归并到12345热线、96359热线，服务质效要求须达到国家税务总局、新疆维吾尔自治区人民政府、新疆生产建设兵团、新疆税务局的考核标准。

▲（五）按照国家税务总局和新疆税务局的要求开展工作，不得利用 12366热线从事超出业务范围的活动，需出具承诺函保证服务人员为专职人员，不得兼职。

▲（六）配备数量与工作量相匹配的相关人员（不低于100名坐席/月，其中须有政务服务热线工作经验的管理人员1名），提供“7×24 小时”全天候人工服务。服务人员须熟悉税费服务工作，具备税费专业知识和岗位胜任能力。

四、项目服务内容

利用12366热线等渠道通过电话、网络等多种形式，向纳税人缴费人提供税费咨询、税费信息查询、举报投诉、意见建议等税费咨询服务，并协助开展智能咨询运维、涉税事项调查、税费宣传辅导、诉求数据分析等工作。税费咨询服务具体如下：

（一）税费咨询：解答纳税人缴费人及社会公众向12366热线提出的国家税收法律、行政法规、纳税程序、社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题以及涉税费系统操作等各类税费业务咨询。

（二）税费信息查询：为纳税人缴费人及社会公众提供国家税收法律法规、发票信息等相关税费信息查询。

（三）举报投诉：接收对纳税人偷逃骗税、发票违法等税收违法行为的举报；接收纳税人缴费人对税务机关和税务人员工作作风及服务质量的投诉以及违法违纪行为的举报。

（四）意见建议：接收纳税人缴费人对税收工作、社会保险费和税务机关负责的非税收入征管工作的意见与建议。

（五）知识库运维：负责12366知识库（地方知识）以及征纳互动平台智能知识库系统各栏目内容的日常更新维护等。

（六）智能咨询运维：配合提升12366智能服务能力，做好12366纳税服务平台“小慧”、征纳互动平台“悦悦”、12366热线“疆小税”等智能咨询系统测试及知识运维等。

（七）涉税事项调查：通过12366开展满意度调查、意见征集等活动，通过电话抽查回访、网上调查问卷等方式配合新疆税务局了解全区各级税务机关工作开展情况。

（八）税法宣传辅导：通过国家税务总局12366纳税服务平台、新疆税务局门户网站等渠道发布税收政策、解读、热点问题及宣传视频等。

（九）诉求数据分析：开展12366热线等渠道税费诉求数据的统计分析，协助做好12366热线运行情况分析报告以及重点工作专题分析报告的编制工作等。

（十）税费诉求收集：按规定要求定期通过12366热线等渠道收集纳税人缴费人在办税缴费过程中提出的诉求，并按规定归集、分析、传递。

（十一）协助完成国家税务总局、新疆维吾尔自治区人民政府、新疆生产建设兵团、新疆税务局交办的其他相关服务事项。

五、项目实施要求

（一）围绕服务内容开展专业税费服务。对税费政策、非税业务、办税缴费流程、系统操作等的咨询应准确及时解答；举报投诉、意见建议等要规范接收传递；回访、调查等外呼业务须规范有序开展。

（二）提供满足条件的服务人员和现场管理人员，组建高质量的服务团队和管理团队，包括人员招聘、人员管理、现场管理、日常培训等，立足于为纳税人缴费人提供规范、标准、高效、便捷的专业化税费服务。

1.服务人员

▲（1）具有大专以上学历（其中本科比例不低于40%），要求财会、税收、经济、法律等专业人员不少于60%；

（2）普通话达二级甲等以上；

（3）汉字录入速度不低于80 字/分钟；

（4）具有一定的税收基本业务知识；

（5）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

（6）身体健康。

2.管理人员

管理人员除具备普通咨询人员的基本条件外，应具备以下条件：

（1）具有本科或以上学历；

▲（2）具有呼叫中心主要岗位（培训、质检、排班、运营分析、人员考核等）从业经历，应具有2 年以上呼叫中心现场管理经验和专业管理技能；

（3）有良好的沟通表达能力、辅导能力、领导能力及问题处理能力，有高度的承压力。

3.人员储备

供应商应制定人员储备计划，针对本项目咨询人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，按服务要求进行1：1.02的服务人员储备，配备满足工作需要的可以随时上线的冗余人员，及时顶替因特殊原因缺岗或离职人员，确保12366热线相关工作正常运转。

供应商应按本项目要求，及时保障有充分的人员补充渠道，以满足项目用人需求，年员工流失率小于15%。

4.人员培训

供应商应根据服务要求制定人员培训计划，建立标准化、专业化、模块化的培训体系，成立培训专业团队，为本项目实施提供培训支撑保障。

供应商招聘的服务人员上岗前须经采购人与供应商共同组织培训测试，经测试合格后方能上岗。对经培训合格上岗的服务人员，未经招标方同意投标方不得擅自调离、转岗或辞退。

（三）根据项目目标制定内部管理规范，并开展内部管理，为建立一流服务团队，提供优质税费服务提供制度保障。

▲1.制定岗位职责说明书，建立12366热线组织架构，明确12366热线各岗位工作职责，确定岗位人员，并按照岗位职责开展工作。

2.制定人员管理制度，包括薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、排班值守制度、奖惩管理制度、培训学习制度、绩效激励制度以及人员流失应急预案等。

3.制定现场管理制度，包括话务现场管理、现场环境规范、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。

▲4.制定各类工作规范，包括服务用语规范、应答流程规范、小结整理规范、工单流转规范、质量监控规范、话务应急规范等。

5.制定团队建设方案，包括结合12366热线工作特点，树立爱岗敬业的团队理念、营造积极向上的团队氛围、开展丰富多彩的团队活动以及配合采购人争创各类荣誉称号等。

（四）供应商应遵守新疆税务局网络安全要求，执行相关网络与信息安全标准规范和保密规定，建立网络与信息安全和保密管理规章制度，确保不泄露税务部门及纳税人缴费人信息。供应商对设备使用安全状况负责，新疆税务局提供相应的技术支持。同时，供应商应按照新疆税务局的要求配合开展其他网络与信息安全工作。

1.服务及管理人员使用计算机应符合以下网络与信息安全要求：

（1）严格遵守国家网络与信息安全相关法律、法规、规章。

（2）严格遵守新疆税务局网络与信息安全各项制度和要求。

★（3）内外网络必须物理隔离，禁止移动存储介质未经处理在内、外网之间交叉使用。

★（4）内网电脑与新疆税务局内部网络进行安全规范连接，确保网络信息安全。

★（5）内网电脑应安装符合新疆税务局要求的正版杀毒软件和防火墙，并随时保持最新版本。

★（6）内网电脑不能直接连通互联网或通过其他网络访问互联网，禁止连接手机和无线传输设备以及其他移动存储介质，除鼠标键盘等必须的接口外，USB口应物理封堵。

★（7）内网电脑不得安装、运行、使用与工作无关的软件。不得自行卸载桌面管理系统、防病毒等安全防护软件。内网电脑在变更用途和维修时需由新疆税务局信息技术部门监督进行。

（8）对电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于8位。

（9）重要信息要及时备份。

2.纳税人缴费人信息保密要求

（1）服务及管理人员对使用新疆税务局各应用系统查询中知悉的任何纳税人缴费人信息不得泄露给第三方。

（2）服务及管理人员不得利用知悉的纳税人缴费人信息从事违法违规行为。

3.工作信息保密要求

▲供应商应与服务及管理人员签订网络与信息协议和保密协议，定期开展网络与信息安全培训和保密教育，确保不发生网络与信息安全和失泄密事件。通过使用新疆税务局内网接触到的所有文件资料信息均为税务工作信息，视同工作秘密，不得泄露给第三方。

（五）按照新疆税务局制定的工作方案，实施纳税人缴费人需求调查，并向新疆税务局提供调查数据。

（六）执行国家税务总局、新疆维吾尔自治区人民政府、新疆生产建设兵团、新疆税务局的服务质量运行标准，完成相应的绩效考核任务。

（七）定期收集、整理纳税人缴费人的热点、难点问题以及各种意见建议，并及时向新疆税务局反馈。

（八）做好衔接工作保证热线业务持续正常运行。

本项目业务较为复杂，对服务人员的业务能力和技巧要求较高，目前，12366热线处于正常运行中，为保证本项目在合同签订期间、合同完成后交接期间运营管理有序，供应商应确保做好衔接工作。

▲1.运行衔接。供应商须在10日之内与原项目供应商做好各项衔接准备工作，确保12366热线平稳运行，各类服务正常有序开展，不得出现服务中断、服务暂停及服务质效下降等情况。

▲2.制度衔接。供应商应按照项目需求建立和完善各项管理制度规范，并与原制度规范做好衔接，确保12366热线内部管理的稳定性和连续性。

▲3.业务衔接。供应商应确保承接原项目供应商未完成的各项业务工作，与原项目供应商做好沟通协调，妥善处理遗留问题或未结事项，不得影响税务部门税费服务质量和对外形象。

▲4.待遇衔接。鉴于12366热线服务工作的特点，服务人员保持稳定非常重要，在服务水平达到标准的前提下，供应商应保证相应的薪酬待遇，保持服务人员队伍稳定和健康发展，其工资、保险、福利等待遇必须符合国家的有关规定，且不得低于原在岗正常服务人员（不含试用期人员）薪酬待遇。同时，供应商应采取合理合法的激励措施吸引12366热线原有优秀服务人员继续留用。

（九）后续主要工作要求

新疆税务局将全面推广新电子税务局及上线征纳互动话务咨询功能，预计2024年9月开始相关咨询量会有所增加，供应商配合新疆税务局进一步推进在线咨询、远程帮办等多样化、个性化服务，做好问题的收集反馈，相关功能测试，运行数据统计等工作，确保税费服务顺畅高效。

（十）其他

供应商须按新疆税务局的要求为服务团队提供统一的工装、鞋帽及配饰，以上费用均包含在项目费用中。

#### 六、项目服务指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 指标内容 | 指标名称 | 指标定义 | 质量标准 | 备注 |
| 热线 | 畅通性 | 人工接通率 | 人工接听量/转人工语音量的比例 | 98%以上 | 　 |
| 排队等候时长 | 接通话务等待总时长/接通话务数 | 10秒 | 　 |
| 30秒接通率 | 30秒内接通量/人工接听量 | 90% |  |
| 60秒接通率 | 60秒内接通量/人工接听量 | 93% |  |
| 准确性 | 答复准确性 | 测评样本数量总分100分-所有测评样本准确性扣分 | 95分以上 |  |
| 规范性 | 服务规范性 | 测评样本数量总分100分-所有测评样本规范性扣分 | 98分以上 |  |
| 正确选择标签 | 所有测评样本服务规范性得分之和/测评样本数量 | 99%以上 |  |
| 勾选热点问题 | 所有测评样本服务规范性得分之和/测评样本数量 | 99%以上 |  |
| 小结规范 | 所有测评样本服务规范性得分之和/测评样本数量 | 99%以上 |  |
| 及时性 | 通话时长 | 话务时长/接通话务总数 | 平均3分钟内 | 从开始通话到通话结束为止的时长。 |
| 话后整理时长 | 话后整理时长/接通话务总数 | 平均1分30秒内 | 从通话结束到做完电话小结为止的时长。 |
| 按时转办 | 各类工单实际转办数量/各类工单应转办工单数量 | 100% |  |
| 咨询即时答复 | 实际人工接听量中咨询直接办结数量/人工接听量中咨询类总量 | 100% |  |
| 咨询工单办结 | 咨询工单实际办结数量/咨询工单应办结数量 | 100% |  |
| 满意度评价 | 满意度推送率 | 人工语音服务满意度推送数量/人工语音服务总量 | 95%以上 |  |
| 服务满意率 | IVR满意度调查满意数量/参与调查总数 | 99%以上 | 　 |
| 被动放弃率 | 用户被动放弃话务数/总话务数 | 低于0.1% | 　 |
| 服务投诉量 | 经调查确属事实的有理由投诉量。 | 每季不超过1次 | 　 |
| 质量检查 | 质量抽检量 | 工作日检抽样总条数/质检人数 | ≥30条 | 　 |
| 知识库运维 | 及时性 | 更新及时的样本/业务质检样本总量 | 99%以上 | 2个工作日内 |
| 准确性 | 更新准确（无严重错误）的样本/业务质检样本总量 | 99%以上 | 　 |
| 网络 | 网络咨询 | 及时性 | 业务解答及时的样本/业务质检样本总量 | 99%以上 | 2个工作日内 |
| 答复准确性 | 测评样本数量总分100分-所有测评样本准确性扣分 | 95分以上 |  |
| 服务规范性 | 测评样本数量总分100分-所有测评样本规范性扣分 | 98分以上 |
| 回访满意率 | （非常满意+满意）/所有满意度评价数量 | 99%以上 | 　 |
| 纳税服务栏目更新 | 及时性 | 更新及时的样本/业务质检样本总量 | 99%以上 | 2个工作日内 |
| 准确率 | 更新准确（无严重错误）的样本/业务质检样本总量 | 99%以上 | 　 |
| 网络巡查 | 及时性 | 检查链接是否有效 | 每日 | 　 |
| 准确率 | 未发现有效连接的样本/检查链接总量 | 99%以上 | 　 |
| 12366纳税服务平台运维 | 工作量 | 配合完成视频点播等地方栏目运维 | 每季度至少发布1次 | 按照总局要求 |
| 即时性 | 配合完成办税地图、办税日历等地方栏目的运维 | 发生变化1个工作日内及年末 | 按照总局要求 |
| 其他 | 涉税事项调查 | 及时性 | 按照规定的时限完成涉税事项调查工作 | 以具体工作要求为准 | 　 |
| 完成率 | 已完成的工作量/按要求应该完成的工作量 | 99%以上 | 　 |
| 对外公开电话管理 | 咨询电话管理 | 对各地对外公开咨询电话进行远程监控和痕迹管理 | 每季不少于1次 | 　 |
| 对各地对外公开咨询电话服务规范性提供专业化指导 | 每年不少于2次 | 　 |
| 对外公开电话拨测 | 对各类对外公开电话拨测 | 每季不少于1次 | 　 |
| 人力资源管理 | 人员流失率 | 年已签约员工流失量/在岗员工总数 | 小于15% |  |

说明：具体服务指标完成应不低于上述质量标准要求，但最终以国家税务总局和新疆税务局关于12366工作要求为准。

▲以上为正常业务量情况下的考核标准，如新政出台、系统故障等突发状况导致业务量激增，整体转接人工话务量超过30万/季度，上述接通率、及时性、满意度等相关指标不在按照以上标准考核，具体考核标准根据实际情况另行制定。

▲以上指标按合同约定验收期按月累计汇总考核，每高于或低于质量标准比例一个百分点以及高于或低于质量标准基准值20%的指标超过5个的，每超过1个扣减当期合同约定服务费用的1%。

▲对网络与信息安全要求落实情况按季进行检查，若发现问题，每次扣减服务费用1000元。如出现网络安全、数据安全以及泄密等重大问题的，根据危害程度，相应扣减当季费用的0.5%～1%。

七、项目验收要求

（一）验收时间：采购人分别在项目服务的第三个月、第十个月和服务到期后进行3次验收。

（二）验收地点：新疆税务局人民路办公区6楼。

（三）验收方法：供应商配合采购人对合同约定的服务的内容和效果进行验收。评价结果将围绕项目服务指标结合日常考核进行综合考量，内容包括：目标达成、服务质量、服务响应、团队稳定等情况。

八、项目技术支持服务要求

无。

九、税收信息化项目开发和应用管理工作要求

无。

十、信息化服务商失信结果应用

 依据《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）>的通知》（税总征科发〔2022〕1号）（以下简称《通知》）要求，为进一步加强税收信息化管理，促进税收信息化服务商（以下简称“服务商”）守信履约，对税收信息化服务商失信后应当按以下要求处理：

（一）服务商不得另行开发与业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件。对擅自违规开发的，将纳入税务部门信息化服务商失信行为记录名单。

（二）服务商应严格遵守网络安全规定行为。对服务商违反网络安全规定的，由采购人视实际情况认定造成后果的严重程度，按照《通知》相关规定处理。

（三）严禁服务商违法违规聘用离职税务人员。对服务商违反《中华人民共和国公务员法》《通知》等法律法规聘用离职税务人员的行为，按照以下方式处理：

1.采购人责令服务商限期改正，服务商应在30日内解除与违法违规聘用税务人员的劳务关系。

2.服务商未在采购人责令限期改正期限内整改的，向采购人支付合同金额20%的违约金或扣除合同约定支付款项的20%。

3.服务商违规聘用离职税务人员拒不整改的，采购人可在任何时候以书面形式通知服务商终止合同，并将服务商纳入税务部门信息化服务商失信行为记录名单，3年内限制服务商及下属单位参加税务系统信息化项目政府采购活动。

十一、其他要求

无。