**采 购 需 求**

**项目名称：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**

2025年05月

目 录

[1项目概述 1](#_Toc3078)

[1.1项目背景 1](#_Toc21129)

[1.1.1项目目的、意义及背景 1](#_Toc5080)

[1.2项目内容 1](#_Toc14995)

[1.2.1项目建设思路 1](#_Toc19166)

[1.2.2采购内容 2](#_Toc32566)

[1.2.3项目实施要求 2](#_Toc6771)

[1.2.3.1实施范围要求 2](#_Toc10271)

[1.2.3.2实施时间要求 2](#_Toc2145)

[1.2.3.3实施地点要求 2](#_Toc5496)

[1.3其他要求 2](#_Toc18317)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 3](#_Toc15466)

[2投标/响应要求 3](#_Toc14064)

[2.1对供应商的要求 3](#_Toc3258)

[2.1.1必备资质 3](#_Toc2365)

[2.1.2优选资质/优选指标 3](#_Toc7012)

[2.1.2.1相关证书 3](#_Toc27024)

[2.1.2.2成功案例 3](#_Toc3677)

[2.1.3是否允许联合体 3](#_Toc24093)

[2.1.4是否专门面向中小企业 3](#_Toc10488)

[2.1.5其他要求 4](#_Toc1223)

[2.2技术部分投标/响应内容 4](#_Toc15404)

[2.2.1技术投标/响应总要求 4](#_Toc30134)

[2.2.2投标/响应方案要求 4](#_Toc10588)

[2.2.2.1项目需求理解 4](#_Toc12107)

[2.2.2.2总体运行方案 4](#_Toc13769)

[2.2.2.3人员保障方案 4](#_Toc10400)

[2.2.2.4团队建设方案 5](#_Toc3990)

[2.2.2.5风险预警方案 5](#_Toc11269)

[2.2.2.6验收方案 5](#_Toc3965)

[3项目需求 5](#_Toc20624)

[3.1总体要求 5](#_Toc19091)

[3.2服务内容和要求 7](#_Toc26055)

[3.2.1技术和服务客观指标 7](#_Toc30115)

[4人员要求 7](#_Toc27161)

[4.1总体要求 7](#_Toc1864)

[4.2管理团队 8](#_Toc19446)

[4.2.1项目经理 8](#_Toc17775)

[4.2.1现场主管 8](#_Toc28136)

[4.3技术团队 8](#_Toc13184)

[4.4优选资质/优选指标 9](#_Toc27801)

[5管理实施要求 9](#_Toc3803)

[5.1服务质效要求 9](#_Toc15838)

[5.2 制度建设要求 12](#_Toc13353)

[5.3 人员储备要求 12](#_Toc14653)

[5.4 人员培训要求 13](#_Toc23635)

[5.5 工作考核要求 13](#_Toc23948)

[5.6 其他实施要求 13](#_Toc22049)

[6风险管控要求 14](#_Toc1175)

[7履约验收要求 15](#_Toc31989)

[7.1总体要求 15](#_Toc15850)

[7.2具体要求 15](#_Toc875)

[8其他要求 16](#_Toc4600)

[8.1必备要求 16](#_Toc8341)

[8.1.1通用必备要求 16](#_Toc32677)

[8.2付款安排建议 17](#_Toc21677)

[8.3其他要求 17](#_Toc1566)

[8.3.1保密要求 18](#_Toc2722)

[8.3.2知识转移要求 20](#_Toc29502)

[8.3.3知识产权要求 20](#_Toc9132)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局12366纳税缴费服务热线（以下简称新疆税务12366热线）是为纳税人缴费人提供税费咨询服务的重要平台，2021年起实行7\*24小时全天候“人工+智能”服务。自成立以来，新疆税务12366热线始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，依托12366热线等电话、网络、移动端渠道向纳税人缴费人提供规范、高效、便捷的税费专业咨询服务，确保纳税人缴费人诉求得到快速响应和解决，已然成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的空中桥梁和重要纽带。同时，随着人工智能技术的进步和智能化应用的发展，在传统人工服务的基础上，新疆税务12366热线通过拓展大数据运营分析，持续强化智能咨询运维，进一步提升服务质效，全面提高纳税人缴费人的获得感和满意度，不断优化税收营商环境，服务新疆经济社会高质量发展。目前，新疆税务12366热线现有工号席位100个，年均提供税费政策咨询、信息查询、举报投诉、意见建议等人工服务量逾百万人次。

综上所述，为进一步强化新疆税务12366热线运行管理，充分发挥企业化商业运营管理经验，巩固现有工作成效，持续创新服务方式，不断提升服务质效，全方位、多渠道为纳税人缴费人提供更加精细化、个性化、智能化的服务，结合12366转型升级工作目标，国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局（以下简称新疆税务局）继续采购专业化社会服务。

本项目属于软件和信息技术服务业。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

本项目以建设全国一流的12366热线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，为纳税人缴费人提供专业化、标准化、智能化的税费咨询服务。

### 1.2.2采购内容

本项目采购内容为12366热线税费咨询服务，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、业务运行质量等均由供应商负责。供应商须提供不低于100名的服务及管理人员，按照新疆税务要求进行招聘、培训以及管理，组织其利用12366热线等电话、网络、移动端渠道，向纳税人缴费人提供7\*24小时全天候税费政策咨询、涉税费信息查询、举报投诉、意见建议等人工服务，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，保障新疆税务12366热线等渠道服务平稳运行，并配合新疆税务局对12366热线开展日常管理，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

本项目预算为1210万元。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

通过12366纳税服务平台、12366热线、征纳互动平台、12345热线、96359热线、新疆政务服务平台、新疆税务局门户网站等提供服务。

#### 1.2.3.2实施时间要求

合同约定之日起1年（即：2025年8月16日至2026年8月15日）。

#### 1.2.3.3实施地点要求

新疆税务局人民路办公区。

## 1.3其他要求

### 1.3.1采购标的需执行的相关标准规范

本项目须符合国家税务总局和新疆税务局规定的工作流程开展业务，并根据国家税务总局、新疆税务局相关文件要求进行同步调整。部分工作没有国家税务总局规范或国家税务总局规范不明确的，以新疆税务局制定的规范为准。

# 2投标/响应要求

## 2.1对供应商的要求

### 2.1.1必备资质

投标人应遵守有关国家法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

本项目的无特定资格要求。

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1相关证书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **证书名称** | **颁发部门** | **相关要求** |
| **1** | 质量管理体系认证证书 | CNCA认证认可 | ISO9001 |
| **2** | 服务管理体系认证证书 | ISO/IEC20000 |
| **3** | 信息安全管理体系 | ISO27001 |

#### 2.1.2.2成功案例

有效案例为2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）,供应商独立承担的类似项目案例。

### 2.1.3是否允许联合体

否。

### 2.1.4是否专门面向中小企业

本项目不专门面向中小企业采购项目。

### 2.1.5其他要求

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

详见3项目需求。

### 2.2.2投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

#### 2.2.2.1项目需求理解

供应商须在充分理解本项目需求中描述的业务功能需求和技术需求的基础上，根据采购方提供的材料以及所了解的项目情况，提供针对本项目的采购需求理解和详细描述，内容要求包括但不限于服务的背景、服务用户、服务系统等方面的理解。

#### 2.2.2.2总体运行方案

供应商须在充分理解本项目需求的基础上，提供针对本项目的热线、网线、无线服务的总体运行方案，方案内容应全面、科学、合理，可执行性强，与原服务无缝衔接，有较好的措施和方法，包括但不限于服务的服务内容、服务渠道、服务方式、服务标准、工作流程等内容，并与原服务做好衔接保障，确保12366业务平稳过渡和顺利运行。

#### 2.2.2.3人员保障方案

供应商须按本项目需求提供全面完整的人员保障方案，方案内容包括但不限于组织架构、人力投入、人员招聘、人员培训、日常规范、绩效管理等方面，能够满足项目对人员条件的要求，并与原服务人力管理做好衔接，确保12366服务团队稳定，

#### 2.2.2.4团队建设方案

# 供应商须按本项目需求提供全面完整的团队建设方案，包括但不限于建设目标、制度机制、现场管理、岗位职责、文化建设及文明创建等等。

#### 2.2.2.5风险预警方案

供应商须制定项目实施风险预警方案，包括但不限于：①防范人员流失风险，制定合理的激励机制，避免因人员流动影响项目执行；②防范服务质效风险，严格服务作业标准，规范服务操作流程，避免因各种原因导致的服务负面舆情产生，以便及时发现和应对服务运行风险，确保项目实施平稳运行。

#### 2.2.2.6验收方案

供应商须按照本项目的需求提供全面完整及切实可行的验收方案，包括但不限于验收计划、验收内容、验收流程等，能够满足项目对分阶段验收的要求。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

供应商应配备配套的服务资源，依托12366热线等渠道面向纳税人缴费人提供涉税费咨询、涉税查询、举报投诉、意见建议等服务，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，保障12366热线等渠道服务7\*24小时全天候平稳运行。

具体包括以下内容：

1.政策咨询：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。

2.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。

3.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和违法违纪行为的举报。

4.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。

5.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。

6.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。

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

8.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。

9.诉求数据收集：配合新疆税务局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。

10.诉求数据分析：配合新疆税务局开展12366热线等渠道税费诉求数据的梳理统计，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。

11.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。

## 3.2服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

### 3.2.1技术和服务客观指标

1.供应商应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；对举报投诉、意见建议等要规范接收传递；对回访、调查等外呼业务须规范有序开展。

2.供应商应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，并及时将调查数据汇总整理反馈新疆税务局。

3.供应商应定期收集、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。

4.供应商应配合新疆税务局推进12366转型升级工作，依托征纳互动平台推进在线咨询、远程帮办等多样化、个性化服务，做好问题的收集反馈以及相关功能测试，运行数据统计等工作。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

★提供不低于100名满足条件的服务及管理人员，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。

## 4.2管理团队

### 4.2.1项目经理

供应商须为本项目提供项目经理（管理人员，与现场主管不重复）1名，除具备普通咨询人员的基本条件外，应具备以下条件：

1.具有全日制本科或以上学历；

2.具有与本项目同类行业管理经验，且具备整个服务团队的综合协调能力，能够有效组织协调和管理项目团队，确保本项目顺利实施。

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。

### 4.2.1现场主管

供应商须为本项目提供现场主管（管理人员，与项目经理不重复）1名，除具备普通咨询人员的基本条件外，应具备以下条件：

1.具有全日制本科或以上学历；

2.熟悉税收基本业务知识及热线作业标准和业务规范；

3.具有2 年以上呼叫中心现场管理经验和专业管理技能，能够有效组织协调管理各项事务，确保话务现场平稳有序，服务规范高效。

## 4.3技术团队

供应商须为本项目提供不少于98名的技术团队（服务人员），人员应具备以下条件：

1.具有全日制大专以上学历（其中本科比例不低于55%），要求财会、税收、经济、法律、计算机等专业人员不少于60%；

△2.普通话达二级甲等以上；

3.能够熟练运用电脑办公软件，且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。

## 4.4优选资质/优选指标

无。

# 5管理实施要求

### 5.1服务质效要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| ITS征纳互动平台 | 网络留言咨询办结任务抽检 | 抽检数量/当期已办结任务总量 | 每月5%以上 | 按照总局要求 |
| 异议申诉处理情况抽查 | 抽查数量/当期异议申诉（属实）总量 | 每月5%以上 | 按照总局要求 |
| 智能  咨询 | 智能咨询功能优化 | 智能咨询知识运维 | 根据12366热线接听情况完善大模型知识库内容，提供知识库建设服务，丰富大模型知识丰富程度，为税务大模型能力升级提供知识训练基础 | 每月 |  |
| 智能咨询辅助训练 | 每月从已受理咨询中随机抽测不少于30个问题按要求及时调优税务大模型回复准确率，从后台服务日志中随机抽测一定比例的问答记录，用于测试回复准确率 | 每月 |  |
| 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40项指标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再按照以上标准考核，具体考核标准根据实际情况另行制定。

以上40项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%。

### △5.2 制度建设要求

供应商应根据服务要求建立成熟完善的岗责体系,明确一线座席、质检、培训、数据分析、管理等各岗位工作职责，制定岗位工作说明书；制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、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等安全措施；制定各类工作规范，包括服务用语规范、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；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。

### 5.3 人员储备要求

供应商招聘服务及管理人员时应进行政审。政审通过后，服务人员上岗前须经新疆税务与供应商共同组织培训测试，经测试合格的方能上岗。对经培训合格上岗的服务人员，未经新疆税务局同意供应商不得擅自调离、转岗或辞退。供应商应准备必要的人员储备以满足12366热线服务绩效考核要求，并及时补足对应岗位人员，确保12366热线相关工作正常运转。

#供应商需妥善管理服务及管理人员，对其的辞退应提前1个月书面通知新疆税务局（12366热线管理部门）并及时补充，同时确保离职人员在离岗前完成交接手续。

对新疆税务12366热线造成较大负面影响或利益损害以及无法达到12366热线运行相关要求的服务及管理人员，新疆税务局有权要求供应商3个工作日内更换。同时，供应商须确保新疆税务12366热线开展相关工作的服务及管理人员均为全职人员，不得安排其他兼职工作。

#供应商应建立人员保障机制，保证本项目12366服务人员相对稳定，满足项目用人需求。同时，供应商应按本项目要求制订人员管理规范，确保人员出勤率，保障有充分的人员补充渠道，保障12366热线服务质效，年员工流失率小于15%。

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，能于10个工作日内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。

### 5.4 人员培训要求

供应商应建立标准化、专业化、模块化的培训体系，成立培训专业团队，帮助服务人员进一步认同组织文化和目标，增强团队意识和凝聚力，持续提升专业能力和服务水平，不断满足纳税人缴费人的需求，为本项目实施提供培训支撑保障，并根据服务要求制定人员培训计划，包括培训师资，培训时间，培训课程安排、培训质量考核。

#培训团队需要配备取得税务师证书的自有培训师资，且具有3年以上与本项目类似的相关工作经验。

培训实施后，对参加培训的座席人员进行考核，要求事先编制详细的考核计划和考核标准。同时，在合同生效前对全部服务人员完成上线前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。

### △5.5 工作考核要求

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。

### 5.6 其他实施要求

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，并组织健康体验，以上费用均包含在本项目费用中。

供应商须根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，与服务人员签订劳动合同，支付的人员薪酬必须符合国家及新疆维吾尔自治区相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

本项目采取总价报价形式，本项目涉及的一切经营费用和管理费用均应包含在本次投标总价中，供应商报价应包含但不限于服务及管理人员的基本工资、绩效、福利、养老、工伤、医疗、失业、生育等5险，住房公积金，健康体检，工会费，经济补偿，其他人力成本和培训各类活动、办公、责任等相关各项管理费用、各种相关税金和招标文件规定的其它费用等完成本次项目的全部费用，包含供应商按照新疆税务局的要求派遣人员外出工作、学习、培训产生的所有费用。

# 6风险管控要求

★1.供应商应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。供应商须在签订合同后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（以“5.1服务质效要求”为准）等情况。

（2）制度衔接。供应商应建立管理制度规范，须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。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。

# 2.如采购人单位发生机构、编制调整，业务职责变化等重大调整，供应商应与采购人共同协商，配合采购人根据实际情况做出相应应对，包括但不限于：调整现有人员数量、人员管理模式等。

# 7履约验收要求

## 7.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 第1次验收 | 服务期始第三个月，根据合同约定的服务的内容和效果，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。 |
| 第2次验收 | 服务期始第十个月，根据合同约定的服务的内容和效果，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。 |
| 第3次验收 | 服务期届满，根据合同约定的服务的内容和效果，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。 |

## 7.2具体要求

（一）日常考核

新疆税务局每月对供应商提供服务及管理人员的服务意识、服务能力等进行评价，超过2次不符合要求的人员将告知供应商进行人员更换。

（二）标准验收

项目验收工作由新疆税务局按照规定组织开展。服务期中、服务期满后共进行三次验收。

1.主要内容。按照新疆税务局要求完成各项项目服务内容，按照服务期及岗位设置、服务需求内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合新疆税务局要求。

2.验收流程。服务及管理人员按照新疆税务局要求开展各项工作，工作符合新疆税务局相关要求。供应商向新疆税务提交验收申请及验收相关材料，并由新疆税务局组织完成项目验收相关工作，出具《项目验收报告》。

3.验收交付物

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 交付物名称 | 形式 | 备注 |
| 《实施方案》 | 电子、纸质 |  |
| 《服务报告》 | 电子、纸质 | 按月出具报告 |
| 《验收报告》 | 电子、纸质 |  |
| 《验收申请》 | 电子、纸质 |  |
| 《项目验收书》 | 电子、纸质 |  |

4.交付文档标准。供应商需要按照新疆税务局要求，提交相应文档，并保证文档质量。所有文档必须符合新疆税务局文档管理规范。

5.验收指标。服务范围、服务时间、服务内容、项目运行要求。

6.验收地点。国家税务总局新疆维吾尔自治区税务局。

# 8其他要求

## 8.1必备要求

### 8.1.1通用必备要求

1.本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2.本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3.本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

## 8.2付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 第1次付款 | 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，采购人收到供应商开具符合国家规定的等额增值税发票等资料后10个工作日内支付服务费； | 40.00 |
| 第2次付款 | 服务期始第三个月，采购人根据供应商的履约情况并验收合格，待收到供应商开具符合国家规定的等额增值税发票等资料后10个工作日内支付服务费； | 10.00 |
| 第3次付款 | 服务期始第十个月，采购人根据供应商履约情况并验收合格，待收到供应商开具符合国家规定的等额增值税发票等资料后10个工作日内支付服务费； | 40.00 |
| 第4次付款 | 服务期届满，采购人根据供应商的履约情况并验收合格，待收到供应商开具符合国家规定的等额增值税发票等资料后10个工作日内支付服务费。 | 10.00 |

## 8.3其他要求

### ★8.3.1保密要求

1.供应商须知悉，新疆税务局的国家秘密、商业秘密、纳税人缴费人信息资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当地使用，已公开的除外。新疆税务与供应商和其服务及管理人员之间签订保密协议，供应商和其服务及管理人员未经允许不得擅自调整系统及相关系统的各类参数和后台数据，不得泄露系统及相关系统各类信息，不得擅自从数据库中提取各类税费数据提供给新疆税务系统内外的各类机构和人员。一旦发生上述情况，使系统及相关系统造成重大故障、税收数据发生泄漏，造成严重的社会影响和经济损失，新疆税务局将追究供应商及相关人员的法律责任。供应商在投标时需提供《保密承诺书》并签字盖章，《保密承诺书》可参考以下内容：

**保密承诺书**  
 我司了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。

我司郑重承诺：

一、认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；

二、认真遵守我司与甲方签订的保密协议；

三、认真遵守其它各项安全保密的相关规定；

四、对参与的服务项目和服务所涉及技术资料和数据信息履行保密义务，未经许可，不对外发表或使用。

承诺单位（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：XX年XX月XX日  
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）服务及管理人员未经许可不得在工作时间、办公区域和单位组织的活动中拍照或摄像。

3.工作信息保密要求

供应商应对服务及管理人员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。

4.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。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。

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。

供应商派出的服务及管理人员应严格遵守新疆税务局的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况。对供应商派出的服务及管理人员落实网络与信息安全要求情况，新疆税务局按季进行检查，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%。出现责任事故的，除按照以上约定追究经济责任外，新疆税务局有权追究供应商相应的法律责任。

### 8.3.2知识转移要求

供应商所提供的工作人员的工作成果归采购人所有，供应商在未征得采购人书面同意的前提下，不得将相关资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究供应商法律责任的权利。

# 知识转移的目标是供应商要采取有效方法、途径保证采购人能顺利完成本项目实施过程中项目移交物的接收及相关知识的吸收和转移。供应商须将项目相关知识（包括但不限于：本项目规划、项目涉及服务和经验、环境保障、质量保障、系统操作、培训课件等）通过培训和文档等形式转移给采购人。

### 8.3.3知识产权要求

# 采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有所有权（永久使用权、复制权和修改权等）。