国家税务总局天津市滨海新区税务局

12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目

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7月12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）：199.8万元 |
| 项目资金来源：地方财政专项经费 |
| 3 | 项目采购内容 | 服务内容：国家税务总局天津市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目 |
| 4 | 项目实施时间 | 服务期：自签订合同之日起一年 |
| 5 | 项目实施地点 | 国家税务总局天津市滨海新区税务局 |
| 6 | 项目实施范围 | 国家税务总局天津市滨海新区税务局12366远程座席所有需要负责的工作内容 |
| 7 | 项目相关单位 | 需求部门：国家税务总局天津市滨海新区税务局 |
| 验收部门：国家税务总局天津市滨海新区税务局 |
| 8 | 采购意向公开 | ☑本项目已于2024年7月19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 | ☑本项目专门面向中小企业采购 |
| □本项目预留预算金额的 %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 |

项目联系人：王虹

联系人办公电话和手机：66890176 15602179969

一、项目概述

国家税务总局天津市滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目，服务地点：国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道1428号。本项目服务范围包含：负责滨海新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务。项目服务期限为自签订合同之日起一年。

二、投标要求

（一）投标人应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

（二）本项目不接受联合体参与投标。

（三）本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。

（四）本项目不组织踏勘现场。

（五）投标人提供以下资料的为优选资质：

1.完全按照以下要求提供曾实施的服务业绩的，提供的证明材料均不得遮挡涂黑。

2.合同原件扫描件。投标人提供的2021年1月以来（以合同签订日期为准）独立承担的与本项目相类似且已完成的案例、买卖双方名称及盖章、服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且履行至少1年的时间）。

3.已完成的合同，提供加盖合同甲方单位公章的成功履行合同的相关证明材料原件扫描件，合同正在实施的，提供加盖合同甲方单位公章的合同履行情况良好的相关证明材料原件扫描件。

（六）投标人应根据项目需求对服务方案及内容、项目需求理解、实施方案、保密管理、培训方案、人才储备方案、应急处理方案等内容进行响应。

三、项目需求

（一）远程座席人员管理规定

1.远程座席人员必须遵守国家法律法规和局里的各项规章制度。

2.远程座席人员要爱岗敬业，以热情饱满的态度为纳税人缴费人提供咨询服务。

3.严格遵守作息时间，按时上下班，因事须提前一天向项目管理人请假，因病须在当天上班之前向项目管理人请假，如遇特殊情形除外。

4.严禁在办公区域吸烟、饮酒、打闹、争吵或大声喧哗。

5.远程座席人员不得擅自离开工作岗位，不得做与远程座席咨询工作无关的事情。

6.不得将包或私人物品带入办公区域；不得携带易燃易爆物品到办公地点。

7.远程座席人员要保管好内外机器以及接线设备；保证正常使用。

8.下班前项目责任人负责检查办公区域电、门窗是否关好。严防安全事故的发生。

9.远程座席工作时间必须身穿工服。

四、项目实施要求

**（一）项目人员管理**

配备人员及岗位要求：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 包号 | 人员数量 | 岗位任职要求 | 年龄要求 | 工作时间 |
| 12366纳税缴费服务热线远程座席服务 | 第一包 | 15 | 远程座席 | 50岁以下 | 每周工作日9:00-17:00 |

中标人提供的服务人员需要符合以下条件：

1.能熟练运用电脑办公软件，汉字录入速度不低于80字/分钟；

2.具有一定的税收基本业务知识，取得会计、税务类相关证书或考试合格证明，具备电话热线工作经验，其中财会、税收等财税经济类专业或具有相关财税工作经验的人员，不得少于80%；

3.普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅，具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

4.身体健康；

5.远程座席人员上岗前由中标方组织培训，经考核通过后方能上岗。

6.符合采购方要求及日常管理工作规范。

**（二）实施要求**

1.中标方应提供所有远程座席人员的身份信息资料。

2.服务期内发生各种事故：包括安全、交通、防火和劳资纠纷等事件均由中标方承担相应责任。

3.中标方需确保所提供远程座席服务的工作时长，工作期间不得擅离职守，注重仪容仪表、工作态度，保证为纳税人提供准确、快捷的纳税服务。

4.中标方需确保提供远程座席服务过程中遵守采购方各项廉洁纪律，做到认真履行工作职责，谨言慎行，坚决不做损害纳税人利益和损害税务机关形象的事情。

5.如采购方对中标方提供的人员出现3次不服从管理、违反采购方制定的相关规章制度，采购方可以要求更换，中标方必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

6.服务期内，采购方按月度对中标方的工作质量、履约情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则采购方上报监管部门终止服务合同。

7.对服务人员的撤换或辞退等须经采购方同意认可。

**（三）运行质量要求**

1.评价满意率即12366热线“好差评”评价为满意的数量/12366服务热线“好差评”推送的数量，不低于90%。

2.因中标供应商及远程座席人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉或负面舆情占来电总量的比例不超过千分之一。

**（四）履约责任**

1.中标供应商在服务过程中应满足本需求书提出的运行质量标准，若出现重大失误或重大事故并给国家税务总局天津滨海新区税务局造成损失，国家税务总局天津滨海新区税务局有权终止合同，停止付款并要求中标供应商赔偿实际造成的损失。

2.中标供应商每月度服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局天津滨海新区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

3.中标供应商每月度评价满意率低于95%的，国家税务总局天津滨海新区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

4.中标供应商每月度被投诉数量超过来电总量的千分之一，经国家税务总局天津滨海新区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

5.中标供应商运行管理不到位、服务不规范、未按照要求履行工作职责产生负面影响的，或被通报批评产生负面影响的，国家税务总局天津滨海新区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

6.未经采购方同意，中标方不得将承包项目发包或转包，否则，视为中标方违约，采购方有权解除服务合同。

7.若中标方在1年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标方违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费，并中止合同。

（1）不按时足额发放远程座席人员工资，导致服务出现质量问题。

（2）没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

**（五）费用分割**

1.如因中标方引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，采购方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由中标方承担，采购方不承担所产生的任何费用。

2.中标方应根据国家税务总局和采购方工作要求及12366热线实际工作需要组织开展培训工作，所产生的费用由中标方承担。中标方在合同生效前对全部远程座席人员完成上线前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。培训实施后，对参加培训的远程座席人员进行考核，要求事先编制详细的考核计划和考核标准，考核通过后方可正式上线。

**（六）保密要求**

中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，采购方的国家秘密、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，采购方已公开的除外。对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

**（七）应急处理要求**

服务必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证12366热线服务正常运转，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现服务的高水平、高质量。

**（八）人员稳定性要求**

在服务期间，未经采购方同意，中标方不得随意更换远程座席人员。远程座席人员因为请假、调走、辞职或被中标方辞退等原因导致远程座席人员不足时，需及时安排替接人员以满足滨海新区税务局12366热线远程电话的接听需求。

五、项目验收要求

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

六、付款方式

合同签订生效后，甲方每季度与乙方结算上季度服务费，乙方向甲方提交正式有效发票，甲方在收到发票后7个工作日内支付乙方服务费（特殊情况以签订合同为准）。