**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局天津市南开区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目**

2024年12月

目 录

[1项目概述 3](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 3](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 3](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 3](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 3](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 3](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 4](#_Toc256000006)

[1.3其他要求 5](#_Toc256000007)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 5](#_Toc256000008)

[2投标/响应要求 5](#_Toc256000009)

[2.1对供应商的要求 5](#_Toc256000010)

[2.1.1必备资质 5](#_Toc256000011)

[2.1.2优选资质/优选指标 5](#_Toc256000012)

[2.1.3是否允许联合体 6](#_Toc256000013)

[2.1.4是否专门面向中小企业 6](#_Toc256000014)

[2.1.5其他要求 6](#_Toc256000015)

[2.2技术部分投标/响应内容 6](#_Toc256000016)

[2.2.1技术投标/响应总要求 6](#_Toc256000017)

[2.2.2投标/响应方案要求 6](#_Toc256000018)

[3项目需求 7](#_Toc256000019)

[3.1总体要求 7](#_Toc256000020)

[3.2服务内容和要求 7](#_Toc256000021)

[3.2.1技术和服务客观指标 7](#_Toc256000022)

[3.2.2技术和服务其他要求 7](#_Toc256000023)

[4人员要求 8](#_Toc256000024)

[4.1总体要求 8](#_Toc256000025)

[4.2管理团队 9](#_Toc256000026)

[4.2.1项目经理 9](#_Toc256000027)

[4.3技术团队 9](#_Toc256000028)

[4.4优选资质/优选指标 9](#_Toc256000029)

[5管理实施要求 10](#_Toc256000030)

[6风险管控要求 10](#_Toc256000031)

[7履约验收要求 10](#_Toc256000032)

[7.1总体要求 10](#_Toc256000033)

[7.2具体要求 11](#_Toc256000034)

[8其他要求 11](#_Toc256000035)

[8.1必备要求 11](#_Toc256000036)

[8.1.1通用必备要求 11](#_Toc256000037)

[8.2付款安排建议 12](#_Toc256000038)

[8.3其他要求 12](#_Toc256000039)

[8.3.1保密要求 12](#_Toc256000040)

[8.3.2知识转移要求 12](#_Toc256000041)

[8.3.3知识产权要求 12](#_Toc256000042)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

国家税务总局天津市南开区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席（以下简称“12366热线”）咨询服务项目，服务地点：国家税务总局天津市南开区税务局，地址天津市南开区南门外大街与南开五纬路交口新泉大厦B座。本项目服务范围包含：负责天津市南开区税务局12366热线。

国家税务总局天津市南开区税务局12366热线是依托税务总局统一的软件系统，以12366“一号对外”服务模式，向纳税人、缴费人、扣缴义务人和其他涉税当事人（以下统称“纳税人”）提供涉税服务的渠道，已成为积极响应纳税人正当诉求，引导纳税人自觉遵从各项税费法律法规的桥梁和纽带。为强化热线运行质效，国家税务总局天津市南开区税务局通过公开招标方式采购本项目。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

本项目以为纳税人缴费人提供专业化、规范化、标准化的12366热线远程座席咨询服务为目标，结合12366热线运行实际，为纳税人提供全方位的“一键咨询”体验、统一规范的咨询服务，进一步提升纳税人缴费人的满意度和获得感。远程座席作为市级热线的业务延伸，主要负责解答本区所辖纳税人缴费人咨询的征管办理类问题，受理咨询高峰期市级热线的溢出来电，以及处理本地涉税费服务相关事项。

### 1.2.2采购内容

中标供应商按照12366热线远程座席要求提供咨询服务，服务人员解答纳税人、缴费人包括但不限于个人所得税、增值税等税种，社会保险费、残疾人就业保障金等税费申报及政策，以及新电子税务局、自然人电子税务局（扣缴客户端、扣缴WEB端、APP端）、单位社保管理客户端、增值税电子发票公共服务平台等系统操作问题。本项目需要服务人员14人。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

具体内容如下：

1.税费咨询：解答纳税人及社会公众对各类税费事项办理流程及软件操作等办税实务咨询；解答纳税人对税费政策咨询。

2.税费查询：为纳税人及社会公众提供发票、税费事项办理进度等税费信息查询。

3.意见建议接收：接收纳税人及社会公众对税务机关提出的税费服务、征管、执法等税收工作意见和建议。

4.电话回呼：通过人工主动呼出的方式向纳税人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

5.信息收集：在为纳税人提供各类服务过程中，归集相关业务数据、纳税人各类需求信息、不同时期的咨询热点问题、咨询量突然增长情况等问题，并按规定分析、传递。

       6.配合税务部门完成其他与咨询有关的工作。

#### 1.2.3.2实施时间要求

合同规定的服务起始之日起两年的服务期，签订合同之日起10日内服务开启（特殊情况以合同为准）。

#### 1.2.3.3实施地点要求

国家税务总局天津市南开区税务局，地址天津市南开区南门外大街与南开五纬路交口新泉大厦B座

## 1.3其他要求

### 1.3.1采购标的需执行的相关标准规范

# 2投标/响应要求

## 2.1对供应商的要求

### 2.1.1必备资质

#### 2.1.1.1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。

#### 2.1.1.2本项目的特定资格要求

无

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1相关证书

#### 2.1.2.2成功案例

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。

### 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

1.本项目开展工作所需的场地、办公家具、软硬件设备、水电费用、网络费用等由采购人承担。

2.项目座席人员着统一工装上岗，服装费由中标供应商承担。

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

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、应急保障方案、验收方案等内容进行响应。

### 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。

1.由供应商在工作时间段内提供12366热线咨询服务，包括税费咨询、接受投诉、举报接收、意见建议受理、调查回访等。

2.协助配合税务部门工作：处理税务部门交办的咨询业务。

3.紧急问题响应：对于由税务局端网络、硬件故障导致的咨询服务问题，应及时向国家税务总局天津市南开区税务局报告，并提供纳税人和缴费人的诉求信息。

4.开展咨询分析：每月开展分析并出具咨询服务的分析报告，分析报告主要包括但不限于业务总量、常见热点问题、服务改进建议等。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

为构建天津税务系统“一键接入、市区联动、规范统一”的12366税费咨询服务体系，协同服务新模式，持续推进办税缴费服务提质增效，提升纳税人缴费人（以下简称“纳税人”）满意度和获得感，国家税务总局南开区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目需要服务人员14人在工作时间段内为纳税人提供咨询服务。

## 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

#### 3.2.1.1服务1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标种类** | **指标名称** | **指标内容** | **重要性** | **是否需要证明材料** |
| 1 | 技术和服务要求 | 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%。 | # | 否 |
| 2 | 技术和服务要求 | 运行质量要求2 | 因中标供应商及12366热线远程座席业务差错、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。 | # | 否 |
| 3 | 技术和服务要求 | 履约责任1 | 中标供应商每月度服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局天津市南开区税务局按照中标供应商月度服务费的1％-5％进行扣减，扣减服务费金额按月计算，每半年汇总一次。 | # | 否 |
| 4 | 技术和服务要求 | 履约责任2 | 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市南开区税务局调查属实且认为投诉合理则按照中标供应商月度服务费的1％-5％进行扣减，扣减服务费金额按月计算，每半年汇总一次。 | # | 否 |
| 5 | 技术和服务要求 | 履约责任3 | 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，国家税务总局天津市南开区税务局按照中标供应商月度服务费的1％-5％进行扣减，扣减服务费金额按月计算，每半年汇总一次。 | # | 否 |
| 6 | 技术和服务要求 | 履约责任4 | 未经采购方同意，中标供应商不得将承包项目发包或转包，否则，视为中标供应商违约，采购方有权解除服务合同。 | # | 否 |
| 7 | 技术和服务要求 | 人员稳定性要求 | 在服务期间，未经采购方同意，中标供应商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国家税务总局天津市南开区税务局12366热线远程座席的接听需求。 | # | 否 |

### 3.2.2技术和服务其他要求

1.建立成熟完善的透明化岗责体系,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。

2.制定人才储备计划，针对本项目座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。

3.根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标供应商须与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

4.中标供应商根据国家税务总局和国家税务总局天津市南开区税务局工作要求及12366 热线实际工作需要组织开展培训工作。中标供应商须在合同生效前对全部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。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

1.远程座席人员必须遵守国家法律法规和区局的各项规章制度。

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.远程座席不得擅自离开工作岗位，不得做与工作无关的事情。

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。

## 4.2管理团队

### 4.2.1项目经理

项目组中应指定一人为项目经理，负责管理调配座席人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决座席人员求助问题、各类疑难问题和工单处理，汇总每日接听情况，分享每日接听问询或疑难问题的解决方案。

## 4.3技术团队

配备人员及岗位要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 每日上岗人数 | 岗位任职要求 | 年龄要求 | 工作时间 |
| 14 | 12366热线座席  （其中一人兼任项目经理） | 50周岁或以下 | 法定工作日8:30-17:00 |

中标供应商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大专（或以上）学历或具有相关财税工作经验的人员，不得少于11人；

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；

5.12366热线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。

## 4.4优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

1.中标供应商应提供所有12366热线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.中标供应商需确保所提供12366热线人员服务的工作时长，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.中标供应商需确保提供12366热线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.如采购方对中标供应商提供的人员出现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供应商的工作质量、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。

7.对服务人员的撤换或辞退等须经采购方同意认可。

# 6风险管控要求

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市南开区税务局造成损失，国家税务总局天津市南开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。

# 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 | 中标供应商应于履约日期开始前完成本项目所包含的全部内容的准备工作，确保履约日期起正式交付运行，未按要求完成的，未按要求时间开启服务的，合同自行终止。 中标供应商交付前负责对场地设施、人员配备等做出全面检查并对验收文件进行整理，列出清单，国家税务总局天津市南开区税务局以12366热线远程座席达到平稳运行状态、各类服务正常开展作为验收标准。 |

## 7.2具体要求

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。

# 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 | 每半年考核一次，根据第一个半年考核结果15日内支付本考核期费用 | 25.0 |
| 第2次付款 | 每半年考核一次，根据第二个半年考核结果15日内支付本考核期费用 | 25.0 |
| 第3次付款 | 每半年考核一次，根据第三个半年考核结果15日内支付本考核期费用 | 25.0 |
| 第4次付款 | 每半年考核一次，根据第四个半年考核结果15日内支付本考核期费用 | 25.0 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

中标供应商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。

### 8.3.2知识转移要求

### 8.3.3知识产权要求