附件1

国家税务总局天津市河北区税务局

12366纳税缴费服务热线远程座席服务

项目需求书

一、服务期

本项目服务期为2025年01月01日至2025年12月31日。

二、服务地点

国家税务总局天津市河北区税务局税费服务中心；如服务地点发生变动，以国家税务总局天津市河北区税务局实际指定服务地点为准。

三、项目背景

国家税务总局天津市河北区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，旨在为纳税人缴费人提供高效、便捷、规范、全面的专业化咨询服务，本着“非接触，纳税人少跑路”的原则，最大程度便利纳税人缴费人。服务范围主要包括政策解读、业务咨询、办税流程咨询、线上引导、社保非税缴费咨询等日常咨询服务。经过持续不断的发展和完善，12366纳税缴费服务热线远程座席服务已逐步成为便利征纳双方沟通，构建和谐征纳关系的桥梁和纽带。

为进一步强化运行管理效能，提升税费服务质效，国家税务总局天津市河北区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目将通过目录外标准下综合评分法采购外包服务。

四、项目内容

本项目为纳税人缴费人提供专业化、规范化、标准化服务，持续提升纳税人缴费人的获得感和满意度。服务项目主要功能为：政策解读、业务咨询、办税流程咨询、线上引导、社保非税缴费咨询等日常咨询服务。按照国家税务总局天津市河北区税务局对12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目的实际工作要求提供人工座席服务。人工座席负责答复纳税人缴费人的咨询，对“好差评”结果为基本满意及不满意的进行回访等工作。

本项目需要座席人员4人，供应商按照国家税务总局天津市河北区税务局要求提供一线座席人员的招聘、培训、管理，并配合国家税务总局天津市河北区税务局对12366纳税缴费服务热线远程座席服务的管理工作，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

纳税人缴费人来电后，座席人员需及时解答问题，每次接听后做好服务小结记录，座席每日需对系统中未接听的电话进行回拨，保证纳税人来电均得到有效回应。

五、具体要求

（一）工作人员需求

供应商须按照国家税务总局天津市河北区税务局实际工作需要提供12366纳税缴费热线远端座席人工服务及配套的服务资源，需提供4名座席人员服务资源。座席人员的招聘与管理、业务实施与操作由供应商负责。

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 |
| 4 | 远程座席 | 50周岁或以下 | 法定工作日8:30-17:00 |

座席人员需要符合以下条件：

1.座席人员应具有本科及以上学历；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.专业应为财会、税收等经济类，具有相关财税工作经验；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；

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；身体健康；

座席人员上岗前由供应商组织培训，经考核通过后方能上岗。

（二）服务内容需求

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)，按照国家税务总局天津市河北区税务局要求的工作时间提供服务，必要时提供延时服务。

2.保证按国家税务总局天津市河北区税务局要求的上线时间完成各项准备工作，按国家税务总局天津市河北区税务局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。

3.保证提供切实可行的安全保障措施，遵守国家税务总局天津市河北区税务局保密、信息安全等相关制度，不得出现账号混用、借用权限等情况。

4.保证提供切实可行的服务质量保障措施，为国家税务总局天津市河北区税务局提供高效、优质的服务。

5.保证完成国家税务总局天津市河北区税务局安排的其他工作。

（三）管理需求

1.供应商应具有成熟完善的透明化岗责体系,明确座席人员岗位工作职责；具有各类现场管理制度，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、服务外包现场座席故障管理处理方案及应急管理措施等安全措施；具有各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范等；具有人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度；具有人才储备计划，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。

2.座席人员相关管理规定

（1）座席人员必须遵守国家法律法规和国家税务总局天津市河北区税务局的各项规章制度。

（2）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，根据工作安排按时上下班，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）座席人员不得擅自离开工作岗位，未经国家税务总局天津市河北区税务局允许，不得从事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）座席人员要保管好各类机器以及接线设备，保证正常使用。

（8）下班前检查办公区域电、门窗是否关好，严防安全事故的发生。

（9）座席人员工作时间必须身穿工服。

（四）保密工作要求

1.须知悉国家税务总局天津市河北区税务局的国家秘密、商业秘密、纳税人信息资料及有关文件信息均不得泄露或不正当地使用，国家税务总局天津市河北区税务局已公开的除外。

2.须知悉在未经过国家税务总局天津市河北区税务局相关人员认可的情况下，不得将任何国家税务总局天津市河北区税务局认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

3.供应商应提供遵守国家税务总局天津市河北区税务局相关安全保密制度规定的承诺函，并签订保密协议。若供应商外包座席人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。

（五）质检需求

供应商根据人工座席服务记录对其进行质检，以提前发现问题，完善服务为目标。

1.供应商负责座席服务质量管理及监控工作，确保服务质量达到标准要求。

2.供应商负责记录座席服务质量监控情况，提供绩效参考数据。

3.供应商负责服务质量监控工作的分析及总结工作，为座席业务技能提升及服务质量提升提供参考建议。

4.编写《每月工作报告》可根据需求制定统计数据口径，分析指标及报告中所列相关内容。整理每月热点问题、高频问题等，方便本局了解纳税人关心的税务问题，做好相关宣传辅导工作。

5.供应商要保证座席人员满足国家税务总局天津市河北区税务局各项工作要求，应答准确、服务规范。

（六）培训需求

供应商根据国家税务总局和国家税务总局天津市税务局、国家税务总局天津市河北区税务局工作要求及服务热线实际工作需要组织开展培训工作。

1.供应商应具备专业的财税人员培训基地，事先编制详细周密的全过程培训计划，并提供相关培训资料，帮助12366人工座席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，以不断满足纳税人缴费人的需求、提升纳税人缴费人的满意度。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。

2.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，考核通过后方可正式上线。

3.要有专人负责对接市局12366培训，每日安排业务培训课程和练习，每月2次系统考核。对新下发政策做到及时培训，对热点、高频、难点问题定期专题培训，及时反馈验收结果。

（七）运行质量需求

1.须满足国家税务总局、国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心对12366热线的各项要求。

2.评价满意率即12366热线“好差评”评价为满意的数量/12366热线“好差评”推送的数量，不低于98%。

3.年度人员流失率即签约满一年的员工流失量（不包含已待岗或辞退、开除的员工）/考核期末员工总数，不高于20%。

4.因供应商及座席人员业务差错、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万分之一。

5.纳税人缴费人满意度测评达到国家税务总局、国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心绩效考评的有关要求。

6.考核验收按月组织实施。由供应商根据项目服务情况按时制作工作量、服务质量、纳税人满意度等报表数据，以书面形式在每月末提交给国家税务总局天津市河北区税务局。

7.国家税务总局天津市河北区税务局按月对供应商所提供的话务受理服务和工单受理服务进行评分考核，月度考核得分满分为100分。考核标准为正常业务量情况下，依据国家税务总局、国家税务总局天津市税务局、天津市便民专线服务中心的相关要求和国家税务总局天津市河北区税务局工作需要制定。如出现业务量突发增长等情况，具体考核标准由国家税务总局天津市河北区税务局另行制定，如出现国家税务总局、国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心对12366服务考核要求变化，具体考核标准同步调整。

12366热线服务以国家税务总局《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准》为基本工作流程，同时根据国家税务总局、国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心对12366热线考核指标要求及相关规定同步调整。部分工作国家税务总局没有规范或规范不明确的，以国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心制定的其他规范为准。

（八）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座席人员及时、准确的应对，把国家税务总局天津市河北区税务局的损失降到最低，同时体现服务的高水平、高质量。

（九）人员稳定性要求

在服务期间，未经国家税务总局天津市河北区税务局同意，供应商不得随意更换座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被供应商辞退等原因导致座席人员不足时，需提前安排接替人员以满足国家税务总局天津市河北区税务局12366热线远程电话的接听需求。

六、责任处罚

（1）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河北区税务局造成损失，国家税务总局天津市河北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）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河北区税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。合同服务期内，月度考核验收不合格2次以上的，国家税务总局天津市河北区税务局有权终止合同。

（3）供应商座席人员造成的满意度测评排名低于上一年度的，国家税务总局天津市河北区税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。

（4）供应商每月度被投诉数量超过来电总量的万分之一，经国家税务总局天津市河北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）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河北区税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。

七、履约验收要求

供应商应于2024年12月31日前（特殊情况以合同为准）完成本项目所包含的全部内容的准备工作，包括服务人员选定、岗前培训考核和其他服务准备等各项工作。确保2025年1月1日正式交付使用，未按要求完成的，未按要求时间开启服务的，合同自行终止。

供应商交付前负责对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河北区税务局以12366热线达到平稳运行状态、各类服务正常开展作为验收标准。