

# 采 购 需 求

项目名称：国家税务总局天津经济技术开发区税务局12366纳税缴费  
服务热线远程座席服务

2025 年 02 月

# 目 录

1 项目概述.....	4
1.1 项目背景.....	4
1.1.1 项目目的、意义及背景.....	4
1.2 项目内容.....	4
1.2.1 项目建设思路.....	4
1.2.2 采购内容.....	5
1.2.3 项目实施要求.....	5
1.3 其他要求.....	5
1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范.....	5
2 投标/响应要求.....	5
2.1 对供应商的要求.....	5
2.1.1 必备资质.....	5
2.1.2 优选资质/优选指标.....	5
2.1.3 是否允许联合体.....	6
2.1.4 是否专门面向中小企业.....	6
2.1.5 其他要求.....	6
2.2 技术部分投标/响应内容.....	6
2.2.1 技术投标/响应总要求.....	6
2.2.2 投标/响应方案要求.....	6
3 项目需求.....	7
3.1 总体要求.....	7
3.2 服务内容和要求.....	7
3.2.1 技术和服务客观指标.....	7
3.2.2 技术和服务其他要求.....	7
4 人员要求.....	8
4.1 总体要求.....	8
4.2 管理团队.....	8
4.2.1 项目经理.....	8

4.3 技术团队.....	8
4.4 优选资质/优选指标.....	9
5 管理实施要求.....	9
6 风险管控要求.....	13
7 履约验收要求.....	13
7.1 总体要求.....	13
7.2 具体要求.....	13
8 其他要求.....	14
8.1 必备要求.....	14
8.1.1 通用必备要求.....	14
8.2 付款安排建议.....	15
8.3 其他要求.....	16
8.3.1 保密要求.....	16
8.3.2 知识转移要求.....	17
8.3.3 知识产权要求.....	17

# 1 项目概述

## 1.1 项目背景

### 1.1.1 项目目的、意义及背景

12366 纳税缴费服务热线（以下简称“12366 热线”）自成立以来，始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，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。国家税务总局天津经济技术开发区税务局 12366 热线是为纳税人缴费人提供咨询服务的重要平台，已实现工作日“5×8 小时”人工服务，已逐步成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的桥梁和纽带。

为进一步强化运行管理，提升服务质效，结合 12366 热线转型升级工作目标，充分发挥第三方服务单位运营管理经验，巩固现有工作成效，持续创新服务方式，全方位、多渠道为纳税人缴费人提供更加精细化、个性化的服务，国家税务总局天津经济技术开发区税务局通过公开招标方式采购 12366 热线咨询服务。

## 1.2 项目内容

### 1.2.1 项目建设思路

本项目以建设全市一流的 12366 热线为目标，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满意度和获得感。12366 热线主要功能为：税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、征纳互动服务、意见建议受理、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。按照国家税务总局天津市税务局对 12366 热线咨询服务的要求，须提供工作日“5×8 小时”人工座席服务。人工座席负责提供征纳互动服务，以接听、回拨等方式受理纳税人缴费人的电话咨询、意见建议，对“好差评”结果为不满意的电话进行回访。

## 1.2.2 采购内容

本项目采购内容为 12366 热线咨询服务，国家税务总局天津经济技术开发区税务局提供办公场地、人员工位及相关办公设备，中标供应商提供服务人员及接听设备。本项目需要服务人员 11 人，中标供应商按照国家税务总局天津经济技术开发区税务局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津经济技术开发区税务局对 12366 热线的日常管理工作，共同落实服务规范和绩效管理办法等制度体系。

## 1.2.3 项目实施要求

### 1.2.3.1 实施范围要求

按照国家税务总局天津市税务局对 12366 热线咨询服务的要求，须为 12366 热线提供工作日“5×8 小时”人工座席服务。

### 1.2.3.2 实施时间要求

自签订合同之日起一年。

### 1.2.3.3 实施地点要求

国家税务总局天津经济技术开发区税务局

## 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**

符合和满足本项目技术要求和其他有关要求。

## **2.2 技术部分投标/响应内容**

### **2.2.1 技术投标/响应总要求**

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。

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。

### 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，提升纳税人缴费人满意度和获得感。面向纳税人缴费人提供工作日“5×8小时”人工座席服务，服务内容包括税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、征纳互动服务、意见建议受理、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。

#### 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

###### 3.2.2 技术和服务其他要求

1. 热线电话服务。主要包括解答纳税人缴费人向12366远程座席纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。其中问题解答涉及税费政策、服务期内纳税人缴费人与税务局交互而使用的各类系统，系统包括但不限于全国统一规范电子税务局（天津）、自然人电子税务局、增值税发票综合服务平台、国家

税务总局电子发票服务平台、单位社保费管理客户端、天津税务 APP 等系统以及服务期内新增的各类系统。

2. 电话回呼。通过人工主动呼出的方式向纳税人缴费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。

3. 征纳互动服务。通过征纳互动受理纳税人缴费人咨询，对通过 12366 热线发起咨询的符合条件的反向拉起互动，提升咨询效率。

4. 后台支撑服务。主要解决热线人员无法及时回复或解决的问题，包括但不限于疑难问题的解答、业务工单等。

5. 宣传培训服务。包括相关涉税涉费热点问题的整理、编辑以及配合宣传和发布服务。

6. 需求采集服务。作为税务局和纳税人缴费人之间的沟通桥梁，了解纳税人缴费人的实际需求，利用服务纳税人缴费人时获得的需求信息和数据，定期提供需求报告，为税务局提高纳税服务水平提供决策依据。

## 4 人员要求

### 4.1 总体要求

一是提供丰富的行业经验和专业的服务团队，能够更好地理解和掌握税务相关知识，为纳税人提供准确、专业的解答和服务；二是需要具有完善的质量管理体系和服务标准，能够确保服务的稳定性和可靠性；三是需按照采购方要求培训、管理座席人员，配合区局完成各项服务内容，完善服务规范，落实关于 12366 热线绩效管理要求。

### 4.2 管理团队

#### 4.2.1 项目经理

### 4.3 技术团队

提供热线咨询服务人员 11 人。11 名 12366 热线咨询服务人员负责通过 12366 热线电话向纳税人解答关于税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报等。

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或具有相关财税工作经验的人员，不得少于 9 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

#### （一）实施要求

1. 中标方应提供所有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服务的时长，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。

8. 中标供应商应按月及时向服务人员发放工资待遇，不得拖欠。

## （二）应急服务要求

要求中标方必须建立和完善突发事件的应急预案和处理机制，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证服务正常开展。

## （三）人员保密要求

1. 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》，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。所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2. 中标方录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对外界人员或社会媒体询问采购方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作

相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，采购方有权向中标方追究法律责任。中标方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

#### （四）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座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被中标方辞退等原因导致座席人员不足时，需及时安排替接人员以满足区局接听需求。服务人员因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致服务人员不足时，需在三天内补充，缺席人数不能同时超过2人，中标方在3天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，每月不得超过二次，否则视为中标方违约，采购方有权终止合同。

#### （五）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》，采购方及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。

#### （六）进驻和接管要求

签订合同之日起服务人员进场（特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求中标方以科学严谨的态度制定完善的进驻、接管方案，确保按时顺利交接，平稳过渡。中标方需承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录。

#### （七）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. 中标方在合同生效前对全部座席人员完成岗前培训，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岗。

3. 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。

4. 项目座席人工装费用由中标供应商承担。

#### （八）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国家税务总局天津经济技术开发区税务局造成损失，国家税务总局国家税务总局天津经济技术开发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，国家税务总局国家税务总局天津经济技术开发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要求的，国家税务总局国家税务总局天津经济技术开发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万分之一，经国家税务总局国家税务总局天津经济技术开发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，国家税务总局国家税务局天津经济技术开发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，并终止合同。

(1) 非税务机关责任，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。

## 6 风险管控要求

在合同中明确双方的权利和义务、服务内容、服务标准、费用支付、违约责任等重要条款，避免合同纠纷。合同条款应具有可操作性和可执行性，确保双方能够按照合同约定履行各自的职责，双方定期对合同所约定的服务内容进行检查和评估，及时发现和解决相关问题。合同履行期间，若一方因国家政策调整或因不可抗力等因素不能履行的，应及时通知对方，并协商变更或解除合同，遭受不可抗力的一方无需承担违约责任。发生紧急情况和突发事件时，采取应急措施，最大限度减少各方损失。

## 7 履约验收要求

### 7.1 总体要求

验收名称	验收要求
验收安排	按月，每月进行验收，服务方应按期按要求提供服务。

### 7.2 具体要求

严格按照法律法规和采购合同按月进行验收。确保验收工作在法律框架内进行，遵守国家 and 地方有关政府采购、合同管理等方面的法规政

策。遵循公平、公正、公开的原则。验收过程应保持客观、中立，不受任何外部因素干扰，确保验收结果真实反映供应商的履约情况。

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	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 2 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 3 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 4 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 5 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 6 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8.33
第 7 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如	8.33

	遇特殊情况，双方协商解决。	
第 8 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8. 33
第 9 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8. 33
第 10 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8. 33
第 11 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8. 33
第 12 次付款	一般情况下，每月服务完成，经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津经济技术开发区税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。	8. 37

### 8.3 其他要求

#### 8.3.1 保密要求

1. 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》，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。所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2. 中标方录用服务人员前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对外界人员或社交媒体询问采购方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签

订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，采购方有权向中标方追究法律责任。中标方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

### **8.3.2 知识转移要求**

### **8.3.3 知识产权要求**