**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局12366远程坐席服务项目**

2025年04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)

[2投标/响应要求 4](#_Toc256000007)

[2.1对供应商的要求 4](#_Toc256000008)

[2.1.1必备资质 4](#_Toc256000009)

[2.1.2优选资质/优选指标 4](#_Toc256000010)

[2.1.3是否允许联合体 5](#_Toc256000011)

[2.1.4是否专门面向中小企业 5](#_Toc256000012)

[2.2技术部分投标/响应内容 5](#_Toc256000013)

[2.2.1投标/响应方案要求 5](#_Toc256000014)

[3项目需求 5](#_Toc256000015)

[3.1总体要求 5](#_Toc256000016)

[3.2服务内容和要求 5](#_Toc256000017)

[3.2.1技术和服务客观指标 6](#_Toc256000018)

[4人员要求 7](#_Toc256000019)

[4.1总体要求 7](#_Toc256000020)

[4.2管理团队 7](#_Toc256000021)

[4.2.1管理人员 7](#_Toc256000022)

[4.3技术团队 7](#_Toc256000023)

[4.4人员具体要求 7](#_Toc256000024)

[4.5优选资质/优选指标 8](#_Toc256000025)

[5管理实施要求 8](#_Toc256000026)

[6风险管控要求 12](#_Toc256000027)

[7履约验收要求 12](#_Toc256000028)

[7.1总体要求 12](#_Toc256000029)

[7.2具体要求 12](#_Toc256000030)

[8其他要求 12](#_Toc256000031)

[8.1必备要求 12](#_Toc256000032)

[8.1.1通用必备要求 13](#_Toc256000033)

[8.2付款安排建议 13](#_Toc256000034)

[8.3其他要求 13](#_Toc256000035)

[8.3.1保密要求 13](#_Toc256000036)

# 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税务局天津东疆综合保税区税务分局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。随着新兴产业的发展，企业对于纳税服务、政策辅导的需求日益增长。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，优化税收营商环境，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局通过政府采购方式采购12366热线及其他咨询服务。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

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，须提供工作日人工坐席服务。人工坐席负责提供以接听、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等相关服务。

### 1.2.2采购内容

本项目采购内容为12366热线咨询服务，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局提供办公场地、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15人，中标供应商按照国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局要求培训、管理服务人员，配合国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局对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热线及征纳互动咨询服务的要求，须为12366热线提供工作日人工坐席服务。

#### 1.2.3.2实施时间要求

    合同规定的服务起始之日起2年。

#### 1.2.3.3实施地点要求

国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局

# 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。

### 2.1.2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 |   |   |
| 2 | 环境管理体系认证 |   |   |
| 3 | 职业健康安全管理体系认证 |   |   |

#### 2.1.2.2成功案例

有效案例为2022年04月16日以来（以合同签订日期为准）,供应商独立承担的与本项目相类似项目案例。

### 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

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1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人工坐席服务，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技术和服务要求

1.热线电话服务。主要包括解答纳税人缴费人向12366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纳税人，根据业务需要为其提供反向拉起服务，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、管理坐席人员，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。

为本项目提供热线咨询服务人员15人，指定其中1人为组长。

## 4.2管理团队

### 4.2.1管理人员

组长负责管理调配热线人员的现场工作、人员考勤及工作纪律管控；负责解决坐席人员求助问题、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。处理热线满意度回访及工单等工作，确保团队整体工作的顺利完成。

## 4.3技术团队

其他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等。

## 4.4人员具体要求

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）学历或具有一年（或以上）相关财税工作经验的人员，不得少于10人；其中组长具备财会、税收等财税经济类专业大学本科（或以上）学历或具备三年（或以上）相关财税工作经验。

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供应商组织培训，经考核通过后方能上岗。

6.符合采购人要求及日常管理工作规范。

## 4.5优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

（一）实施要求

1.    中标供应商应提供所有坐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故，由中标供应商承担相应责任。

3.    中标供应商需确保所提供服务的工作时长，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坐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，中标供应商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。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。

（二）应急服务要求

要求中标供应商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》，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.中标供应商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。服务人员对陌生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。中标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，采购方有权向中标供应商追究法律责任。中标供应商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，中标供应商不得随意更换坐席人员。坐席人员因为请假、调走、辞职或被中标供应商辞退等原因导致坐席人员不足时，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、辞职或被中标供应商辞退等原因导致服务人员不足时，需在3天内补充，缺席人数不能同时超过2人，中标供应商在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2次，否则视为中标供应商违约，采购方有权终止合同。

（五）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

按规定时间进场服务（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，要求中标供应商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。中标供应商需承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目需求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.如因中标供应商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供应商承担，采购方不承担所产生的任何费用。

2.中标供应商在合同生效前对全部坐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，对参加培训的坐席人员进行考核，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.项目坐席人员工装费用、15套接听设备(能进行网络连接和IP地址配置的IP话机)及对应耳机设备由中标供应商承担。

（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天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局造成损失，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分局有权终止合同，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，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分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，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分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，经国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分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，国家税务总局天津市税务局天津东疆综合保税区税务分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。

7.若中标供应商在1年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标供应商违约，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** |
| 按月验收 | 中标供应商应依据合同约定按时按质提供服务，每月服务期满后，采购人进行服务质量验收。 |

## 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，遵守国家和地方有关政府采购、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(%)** |
| 按月付款 | 采购人按月完成服务质量验收，根据阶段性验收结果按月支付服务费。中标供应商向采购人提供正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付服务费（特殊情况以签订合同为准） | 100.0 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

1.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》，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.中标供应商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。服务人员对陌生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。中标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，采购方有权向中标供应商追究法律责任。中标供应商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。