附件2：

国家税务总局天津市西青区税务局购买12366纳税缴费服务热线远程座席咨询服务项目采购需求

国家税务总局天津市西青区税务局现存在12366纳税缴费服务热线远程座席（以下简称12366热线）服务需求。本需求书旨在明确12366热线的基本情况、项目内容、服务需求。

一、项目概况

本项目以建设先进一流的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。远程座席围绕税务相关需求展开，主要服务内容包括热线电话服务、电话回呼、征纳互动服务、后台支撑服务、宣传培训服务、需求采集服务等。

本项目采购内容为12366纳税缴费服务热线远程座席服务。国家税务总局天津市西青区税务局提供12366热线系统核心软、硬件（含内网）、办公场地、人员工位、相关办公设备、外网网络费用等配套服务资源，服务人员由中标供应商提供并负责管理。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西青区税务局要求招聘、培训、管理远程座席人员，配合国家税务总局天津市西青区税务局负责对12366热线远程座席的日常管理工作，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

二、服务需求

（一）服务人员需求

中标供应商须提供12366热线远程座席人员15人，中标服务商对新招聘远程座席人员要进行岗前培训，远程座席人员在培训后需熟悉组织文化、明确岗位职责、掌握基本业务知识和热线服务技能，达到本岗初步上线的要求。远程座席人员（15人）具体需求如下：

1.大学本科（或以上）学历；

2.能熟练运用电脑办公软件，汉字录入速度不低于60字/分钟；

3.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%；

4.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；

5.身体健康；

6.远程座席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。

7.至少一半以上（8名）远程座席人员需具备1年以上的相关工作经历。

（二）服务时间需求

远程座席接听服务时间为工作日8:30-17:00

（三）管理需求

1.制定各类工作规范，包括服务用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。

2.制定人员管理制度，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。

3.制定人才储备计划，针对本项目远程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，保障有充足的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

4.制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、网络信息安全制度、信息保密制度、应急管理制度等。

5.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。

（四）培训需求

中标供应商根据国家税务总局和国家税务总局天津市西青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。

（五）运行质量需求

1.运行质量需符合《天津市12366纳税缴费服务热线远程座席服务质量考核办法》规定；

2.服务人员每日人均话务量应达到65笔（不含）以上，未达到标准的，中标供应商应退还该名服务人员月度服务费用的5%-10%。

3.服务人员如存在被纳税人投诉、不满意工单、不符合市局质量考核等情形之一，合同服务期内每发生一次，中标供应商应退还该名服务人员月度合同服务费用的10%。

（六）保密工作要求

1.国家税务总局天津市西青区税务局的国家秘密、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，国家税务总局天津市西青区税务局已公开的除外。

2.在未经过国家税务总局天津市西青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西青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.中标供应商应提供遵守国家税务总局天津市西青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。若中标供应商服务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，中标供应商应承担相关法律责任。

（七）其他需求

1.根据本项目需求提出完整的解决方案、系统的服务体系、完善的工作制度。方案应完整详细地列出符合需求的服务内容、投入人力、人员的招聘、管理、绩效考核、奖惩机制等措施，需要用户提供的支持与配合等。方案应完全响应国家税务总局天津市西青区税务局提出的各项技术与业务需求。

2.根据对12366热线工作的理解，明确需求分析的结果和服务的整体框架，并对热线服务中技术问题提出解决方案。

3.应按照项目需求提出详细的准备期限、进度计划，包括项目前期准备阶段所投入的人力和完成的工作量等。

4.须提出完整的培训方案。

5.须制定完善的数据分析方案以及与本项目相关的工具软件，详细描述各工具软件的功能用途，如产生软硬件环境、开发、数据处理等费用，由中标供应商承担。

6.本项目涉及的一切经营费用和管理费用均应包含在本次投标总价中。

三、其他事项

本次将采用综合评选方式组织采购。