**包件二：**

**网上办税系统技术咨询服务（第四税务分局工作时间和非工作时间）**

**需求说明书**

目 录

[1项目概述 3](#_Toc25417)

[1.1项目背景 3](#_Toc29139)

[1.1.1项目背景 3](#_Toc18514)

[1.2项目内容 3](#_Toc8560)

[1.2.1采购内容 3](#_Toc6003)

[1.2.2项目实施要求 3](#_Toc11206)

[1.3其他要求 4](#_Toc23656)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 4](#_Toc20385)

[2投标/响应要求 4](#_Toc15559)

[2.1对供应商的要求 4](#_Toc24147)

[2.1.1必备资质 4](#_Toc18020)

[2.1.2优选资质/优选指标 4](#_Toc20738)

[2.1.3是否允许联合体 5](#_Toc11753)

[2.1.4是否专门面向中小企业 5](#_Toc4448)

[2.2技术部分投标/响应内容 5](#_Toc26407)

[2.2.1投标/响应方案要求 5](#_Toc22847)

[3项目需求 5](#_Toc3301)

[3.1总体要求 5](#_Toc26520)

[3.2服务内容和要求 6](#_Toc31804)

[3.2.1技术和服务客观指标 6](#_Toc32516)

[3.2.2技术和服务其他要求 6](#_Toc26562)

[4人员要求 8](#_Toc179)

[4.1总体要求 8](#_Toc2318)

[4.2具体要求 8](#_Toc20581)

[5管理实施要求 9](#_Toc2907)

[6风险管控要求 10](#_Toc20728)

[7履约验收要求 10](#_Toc24664)

[7.1总体要求 10](#_Toc1662)

[7.2验收考核标准与要求 10](#_Toc30826)

[8其他要求 12](#_Toc4608)

[8.1付款安排建议 12](#_Toc25054)

[8.2其他要求 13](#_Toc7254)

[8.2.1保密要求 13](#_Toc12006)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目背景

按照税务总局的要求，本市正深入推进办税服务厅和12366一体化转型升级，实现问办协同是当前税费服务改革的总体趋势之一。总局明确提出，要推进对外公开电话整合工作，要求将税费咨询和投诉电话、税收违法行为举报电话、税务部门联系电话、信访电话、政府信息公开电话和纳税人端税务软件支持这六类电话整合进12366一个号码，让纳税人只需拨打一个号码即可联系各税务部门。基于此背景拟参照转型方案实施本市网上办税系统技术咨询服务项目。

## 1.2项目内容

### 1.2.1采购内容

本包件为第四税务分局（工作时间和非工作时间）网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、软件技术咨询、涉税投诉举报等。工作时间指法定工作日上午9:00至下午17:00，非工作时间指法定工作日下午17:00至次日上午9:00及双休日和法定节假日全天。如需提供延时服务按照采购人具体工作布置落实。

本包件预算金额为10694626.08元。

### 1.2.2项目实施要求

#### 1.2.2.1实施范围要求

本包件为第四税务分局（工作时间和非工作时间）网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、软件技术咨询、涉税投诉举报等。工作时间指法定工作日上午9:00至下午17:00，非工作时间指法定工作日下午17:00至次日上午9:00及双休日和法定节假日全天。如需提供延时服务按照采购人具体工作布置落实。

#### 1.2.2.2实施时间要求

本包件服务期限为自合同签订生效之日起一年。

#### 1.2.2.3实施地点要求

采购人指定地点。

## 1.3其他要求

### 1.3.1采购标的需执行的相关标准规范

需符合GB/T33358-2016政府热线服务规范、GB/T33357-2016政府热线服务评价等国家及行业相关标准。

|  |  |
| --- | --- |
| **质量属性** | **质量属性描述** |
| 公正性 | 很高，如实记录用户反馈及评价。 |
| 可靠性 | 很高，提供详细的通话及沟通痕迹，绩效报告应无差错，可信赖。根据知识库内容作答，或根据口径作答，内容无差错。 |
| 专业化 | 很高，具备专业的服务态度，如文明用语、规范用语，提供热情、耐心的解答。 |
| 高效性 | 很高，应在系统提示来电5秒内或者响铃3声内接听电话，无法当场办理的事项，当日接通率、流失率等指标应满足采购方实际需求，保障服务的有效性。 |

# 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供应商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

供应商具有ISO9001质量管理体系认证证书、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书，并在认证有效期的优先考虑。

#### 2.1.2.2成功案例

供应商在2023年1月1日以来（以合同签订日期为准）有税费政策、技术咨询服务或其他政务热线咨询服务项目业绩的优先考虑。

### 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

投标人对本项目总体需求的理解。

投标人针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：电话咨询服务方案、在线咨询服务方案、服务人员培训方案、服务衔接方案、管理实施方案、风险管控方案。

投标人针对本项目的服务承诺、管理和服务人员配置情况。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

本包件为第四税务分局（工作时间和非工作时间）网上办税系统技术咨询服务，服务内容：为纳税人提供免费的咨询服务，包括税费政策咨询、操作辅导、软件技术咨询、涉税投诉举报等。工作时间指法定工作日上午9:00至下午17:00，非工作时间指法定工作日下午17:00至次日上午9:00及双休日和法定节假日全天。如需提供延时服务按照采购人具体工作布置落实。

★为确保与采购单位系统平台的数据兼容性和交互安全，本项目实施需使用“征纳互动电话互动系统”。投标人应承诺中标后向国家税务总局征纳互动电话互动系统技术服务公司获得具有电话呼入呼出权限的坐席账号或授权，按照每名坐席支付相应费用。需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。

## 3.2服务内容和要求

### 3.2.1技术和服务客观指标

#### 3.2.1.1服务场地

本包件提供人工服务所需的办公场地及设施由供应商提供。供应商承诺中标后提供位于本市的呼叫中心，呼叫中心配置线路不少于58门。

供应商承诺在本市设置支持服务机构，配备与开展本项目业务相适配的办公场地及专职服务团队，并按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门的优先考虑。

#### 3.2.1.2软硬件设施

供应商承诺按照每人一台且不少于包件岗位总人数的配置，为每位人员配备符合采购人信息安全要求的电脑、电话、耳机等办公设备的优先考虑。供应商承诺配备的办公设备性能满足支撑相关软件及关联系统的稳定、高效运行，其中电脑配置要求为CPU四核以上，内存16G以上，硬盘500G以上，包含显示器、键盘、鼠标等外设的优先考虑。

#### 3.2.1.3项目配置时限

供应商承诺在中标后立即提供服务，并在服务期开始的1个月内确保投标响应的所有人员全部到岗的优先考虑。

### 3.2.2技术和服务其他要求

#### 3.2.2.1电话咨询服务

供应商提供专业咨询人员，使用12366服务热线为纳税人提供电话咨询服务，服务内容包括税费政策咨询、税费相关软件技术咨询、业务办理、投诉举报受理、意见建议受理等。

#### 3.2.2.2在线咨询服务

供应商提供专业咨询人员，使用征纳互动平台为纳税人提供在线咨询服务，服务内容包括税费政策咨询、税费相关软件技术咨询、业务办理、投诉举报受理、意见建议受理等。

#### 3.2.2.3服务人员培训

供应商应配备专业培训师资团队（包含不限于税务师、注册会计师），对服务人员定期开展税费政策、系统操作、服务规范等培训，提供最新政策、税费热点问题、系统操作更新的及时解读。

#### 3.2.2.4服务衔接

供应商应制定服务衔接方案，方案应符合实际服务工作现状，与现有服务业务和流程无缝对接，从人员、业务、技术等方面详细阐述对接服务保障，确保服务的平稳过渡。

目前以热线电话为主的税费咨询服务相关工作处于正常运行中，本次中标人须做好以下衔接工作：

（1）运行衔接。本次中标人必须确保做好所有前期准备工作，确保咨询服务平稳运行，各类服务正常开展，不得出现服务中断，服务暂停以及服务质效下降等情况。

（2）制度衔接。本次中标人应建立和完善各项管理制度规范，并与热线原制度规范做好衔接，确保热线团队内部管理的稳定性和延续性。

（3）技术衔接。本次中标人应及时做好技术衔接，确保各类线路、网络、设备转换顺利，确保咨询服务相关设备设施调整期间保持正常运行状态，且在后续服务期内的运行中不出现明显技术障碍。

（4）业务衔接。本次中标人应确保承接原服务商未完成的各项业务工作，与原服务商做好沟通协调，妥善处理遗留问题，不得影响税务部门纳税服务质量和对外形象。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

★1.本包件服务人员总数不得少于61人。需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。

2.供应商须选派责任心强、技术水平高、业务熟练、有丰富管理经验的项目管理人员和服务人员参与该项目服务。

3.供应商必须成立合理的实施团队，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系。

4.供应商提供的服务人员不能复用于其他项目，人员变动须提前向采购人提出书面申请并得到认可。

5.采购人有要求供应商更换项目成员直至满意的权力。项目实施人员一经双方确定，供应商应保证其在项目中的稳定性、长期性。

6.供应商承诺中标后项目管理人员、客服人员均能够提供无违法犯罪记录证明的优先考虑。

7.供应商承诺在项目实施过程中保证团队人员稳定的优先考虑。

## 4.2具体要求

#### 4.2.1项目管理人员

供应商需提供至少3名项目管理人员，具备丰富的管理经验及应急处置能力，负责项目运营管理、业务数据分析处理，以确保达到服务标准和目标。

项目管理人员具有相关管理经验的优先考虑。

#### 4.2.2客服人员

供应商需提供至少58名客服人员，开展税费咨询服务及其他拓展业务（如遇电话激增、人员不足情况，需根据招标方统筹安排，提供应急支援确保全市热线接听率）。客服人员应身体健康能正常履职，具备良好沟通表达能力与学习意愿，具备独立接线能力，能适应咨询服务轮排班制度。客服人员应具备较强的业务能力，熟悉税费政策及系统操作，具备良好的心理素质、表达能力、理解能力、计算机操作能力等。

客服人员具有与岗位相匹配的财务税法类或财税信息技术类相关证书的、具有一年以上相关税费政策或税费技术咨询服务经验的优先考虑。

供应商承诺提供的客服人员中，有不少于2名外语专业坐席（具备大学英语六级、专业英语四级或更高级别证书），能够使用12366热线多语种系统提供外语涉税（费）咨询的优先考虑。

供应商承诺提供至少4个后备坐席岗位的优先考虑。

# 5管理实施要求

1.供应商应具有完善的客服管理体系，包括客服中心现场管理机制、客服质量管理机制等。

2.供应商应按照采购人要求统一管理一线坐席人员，采购人有权对供应商提供服务的主要管理人员进行面试，根据管理人员的专业能力、综合能力，以及其背景和经历是否符合本项目服务要求而决定接受或拒绝该人员。在项目服务期间，对于违反相关工作规范的供应商服务人员，采购人有权要求更换，供应商应当自采购人提出更换要求之日起十个工作日内更换该人员，产生的费用由供应商承担。

3.在服务期内如相关标准更新，以最新标准为准。

4.本项目服务期内，如果税费咨询服务职能进行拓展，供应商需及时按照采购人的要求调整工作内容及相关管理措施，适应业务变化，确保各项工作达到采购人规定标准。

# 6风险管控要求

供应商需针对本项目可能发生的突发情况（如遇到系统故障等问题导致系统中断、电话激增、合同期间服务人员因不可控因素缺勤等），建立符合性、适用性、实际操作性强的应急响应预案。如遇到话务量激增、服务人员因不可控因素缺勤等情况，需及时补充坐席，保证接通率。

# 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 | 对中标人一季度服务情况进行验收考核，结果作为支付对应合同款的依据。验收考核要求按采购需求“7.2验收考核标准与要求”执行。 |
| 第2次验收 | 对中标人二季度服务情况进行验收考核，结果作为支付对应合同款的依据。验收考核要求按采购需求“7.2验收考核标准与要求”执行。 |
| 第3次验收 | 对中标人三季度服务情况进行验收考核，结果作为支付对应合同款的依据。验收考核要求按采购需求“7.2验收考核标准与要求”执行。 |
| 第4次验收 | 对中标人四季度服务情况进行验收考核，结果作为支付对应合同款的依据。验收考核要求按采购需求“7.2验收考核标准与要求”执行。 |
| 第5次验收 | 以季度考核为基础对中标人全年服务情况进行验收考核，结果作为退还履约保证金的依据。验收考核要求按采购需求“7.2验收考核标准与要求”执行。 |

## 7.2验收考核标准与要求

采购人对中标供应商的考核分为季度考核和年度考核，季度考核作为支付季度合同款的依据，年度考核作为退还履约保证金的依据。

**1.考核办法**

（1）季度考核

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **季度考核内容** | **分值** | **季度考核评分要求** |
| 服务质量 | 40 | 通过全国拨测、质量拨测、日常监听、业务测试四个方面对服务质量开展考核，按照提供服务区（分）局单独打分，汇总计算平均值，计算公式如下： |
| 运行成效 | 40 | 通过热线平均接通率、平均等待时长、好差评主动发起率、转接办结率、服务满意率、工单质量、投诉情况七个方面对热线服务商运行成效开展考核，按照提供服务区（分）局单独打分，汇总计算平均值，计算公式如下： |
| 服务对象满意度 | 15 | 各区（分）局按季度根据热线服务商坐席配备、人员培训管理、热线接听量、征纳互动咨询量、投诉等履约情况进行评价。其中“满意”不扣分，“一般”扣3分，“不满意”扣10分。季度扣分值累加，扣完为止。 |
| 人员稳定性 | 5 | 统计每季度员工离职的人数，以每个季度离职人员的数量考核人员的稳定性。每季度员工离职人数不超过当季总人数10%（含）的，不扣分；离职人数超过当季总人数10%的，每增加1%，扣0.5分。员工离职数不包括如下人员：内部岗位调动人员、各区（分）局因员工个人问题主动要求热线服务商撤换的人数。 |
| 减分情形 | 直接扣分 | 1.被税务总局、市委市政府、市局及其他相关单位通报，造成不良影响；产生负面舆情、涉税服务投诉、信访等，每次扣5分。  2.服务人员与来电人发生争吵，甚至辱骂、威胁来电人等，严重违反工作纪律的，每人次扣1分。  3.服务人员泄露不予公开、内部掌握等相关口径，未遵循保密工作要求，导致引发舆情风险的，每人次扣5分。  4.中标供应商存在弄虚作假、虚报瞒报、篡改数据等，严重影响考核公平行为的，每次扣5分。  5.纳税人无论通过何种渠道投诉反映坐席服务质量问题，经核实属实的，每存在一条扣2分。 |

采购人按上述方法计算得出中标服务商季度考核分值，分值60分（含）以上为合格，低于60分的为不合格。

服务质量和运行成效的具体考核标准如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标大类** | **指标名称** | **分值** | **指标定义** |
| 1 | 服务质量 | 全国拨测指标 | 10 | 在全国拨测中，出现答复不准确、服务不规范的，每通电话扣3分。 |
| 2 | 质量拨测指标 | 10 | 在质量拨测中，出现答复不准确、服务不规范的，每通电话扣0.5分。 |
| 3 | 日常监听指标 | 15 | 在日常监听中，对答复准确性、服务态度、规范用语、小结记录四方面进行整体打分。 |
| 4 | 业务测试指标 | 5 | 在业务能力测试中，通过率低于当月规定比例的，每低于1%扣0.5分。 |
| 5 | 运行成效 | 平均接通率 | 5 | 每月平均接通率低于98%的，每低于1个百分点扣1分。 |
| 6 | 平均等待时长 | 5 | 每月平均等待时长高于30秒的，每超过1秒扣1分。 |
| 7 | 好差评主动发起率 | 5 | 每月好差评主动发起率低于75%的，每低于1个百分点扣1分。 |
| 8 | 转接办结率 | 5 | 每月转接办结率高于10%的，每高于1个百分点扣1分。 |
| 9 | 服务满意率 | 5 | 每月服务满意率低于99%的，每低于1个百分点扣1分，其中服务满意率=（来电人“好评”的数量/热线推送“好差评”评价的数量）。 |
| 10 | 工单质量 | 15 | 工单质量不符合要求的，按照工单相关指标扣分。 |

（2）年度考核

年度考核以季度考核为基础，有以下情况之一的，年度考核结果为不合格，其他情况视作年度考核合格：

1.年度内中标服务商2次季度考核为不合格的；

2.年度内中标服务商违反合同规定，借税务机关名义向纳税人乱收费或搭售商品，经核实2次及2次以上的；

3.年度内中标服务商不能严格遵守保密制度规定，向无关人员泄露纳税人信息，经查实的。

4.年度内中标服务商产生重大舆情，未能妥善处置，造成严重不良影响的。

注：中标供应商服务年度内发生上述四种情形的，无需等到服务期满，采购人随时有权终止合同并没收履约保证金。

**2.考核结果运用**

（1）中标供应商季度考核得分达到80分的，采购人全额支付该季度费用，即该季度费用支付当年合同金额的25%；

（2）中标供应商季度考核得分达到70分、不满80分的，采购人在支付该季度费用时，将扣除当年合同金额的0.5%作为处罚，即该季度费用只支付当年合同金额的24.5%；

（3）中标供应商季度考核得分达到60分、不满70分的，采购人在支付该季度费用时，将扣除当年合同金额的1%作为处罚，即该季度费用只支付当年合同金额的24%；

（4）中标供应商季度考核结果为不合格（不满60分）的，采购人在支付该季度费用时，将扣除当年合同金额的5%作为处罚，即该季度费用只支付当年合同金额的20%；

（5）若中标供应商在本项目服务期限内退出服务或年度考核结果为不合格的，采购人有权没收履约保证金。

# 8其他要求

## 8.1付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 第1次付款 | 采购人对中标人一季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。 | 25.0 |
| 第2次付款 | 采购人对中标人二季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。 | 25.0 |
| 第3次付款 | 采购人对中标人三季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。 | 25.0 |
| 第4次付款 | 采购人对中标人四季度服务情况进行验收考核后，根据验收考核结果在收到发票后10个工作日内支付。  **注：中标人完成全年服务并经采购人年度考核合格后，采购人退还中标人履约保证金。** | 25.0 |

## 8.2其他要求

## 8.2.1保密要求

1.本项目服务人员必须遵守市局网络安全要求，配套电脑、设备等需满足网络安全规范要求；服务人员在日常工作过程中应遵守区局终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

2.供应商及服务人员从采购人收到的信息、数据及相关资料，以及基于提供服务所收到的信息均为保密信息（包括但不限于工作秘密和商业秘密等各类信息），未经采购人同意，不得泄露任何信息。

3.服务人员严格遵守保密规定，不得私自摘抄、复制知识库系统的内容带离工作区域，在业务系统中查询到的征管信息，必须严加保密，不得泄露给其他人员。

4.供应商与服务人员签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训，养成良好的网络安全习惯。

5.内外网络必须物理隔离，设备部署符合市局安全域管理规定。

6.内网电脑要与互联网物理隔离，与区局内部网络通过安全设备进行连接，禁止违规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质。

7.服务人员电脑访问的内外网资源必须报安全管理部门申请开通。

8.服务人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于8位。

9.如有违反保密协议，应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此造成的经济损失进行赔偿；如情节严重，将移交司法机关处理。

10.保密义务在本项目的服务期终止后仍将继续生效。