**采 购 需 求**

**项目名称：国家税务总局武汉市武昌区税务局2025年度税务12366服务项目**

2024年10月

目 录

[1项目概述 4](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 4](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 4](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 4](#_Toc256000003)

[1.2.1采购内容 4](#_Toc256000004)

[1.2.2项目实施要求 4](#_Toc256000005)

[2投标/响应要求 5](#_Toc256000006)

[2.1对供应商的要求 5](#_Toc256000007)

[2.1.1必备资质 5](#_Toc256000008)

[2.1.2是否允许联合体 5](#_Toc256000009)

[2.1.3是否专门面向中小企业 5](#_Toc256000010)

[2.2技术部分投标/响应内容 5](#_Toc256000011)

[2.2.1投标/响应方案要求 5](#_Toc256000012)

[3项目需求 5](#_Toc256000013)

[3.1总体要求 6](#_Toc256000014)

[3.2具体要求 6](#_Toc256000015)

[4人员要求 7](#_Toc256000016)

[4.1团队要求 7](#_Toc256000017)

[4.1.1基本要求 7](#_Toc256000018)

[5管理实施要求 7](#_Toc256000019)

[6风险管控要求 10](#_Toc256000020)

[7履约验收要求 12](#_Toc256000021)

[7.1总体要求 12](#_Toc256000022)

[7.2具体要求 13](#_Toc256000023)

[8其他要求 13](#_Toc256000024)

[8.1付款安排建议 13](#_Toc256000025)

[8.2其他要求 13](#_Toc256000026)

[8.2.1保密要求 13](#_Toc256000027)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景 （必填）

武昌税务12366纳税服务热线立足于为纳税人缴费人提供规范、标准、高效、便捷的专业化税费咨询服务，通过呼叫平台、IVR导航、电话、人工坐席服务、专用网络以及Internet网络等与税收征管应用系统相连，完成企业和个人的税费咨询、网上纳税缴费指引、查询、税务投诉建议的接收与处理、税务政策法规咨询等功能的平台。

## 1.2项目内容

### 1.2.1采购内容（必填）

按照国家税务总局、湖北省税务局关于办税服务厅转型工作部署，涉税费事项咨询办理模式将逐步由传统“线下办”向“线上办”转变。为进一步提升线上办税缴费咨询服务质效，及时响应纳税人缴费人多元化合理诉求，区局依附于武汉市税务局12366服务热线平台，向辖区内纳税人缴费人开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询服务。主要服务范围为：税费咨询、投诉建议、税费法规查询、办税指南查询、自动语音留言回拨、满意度回访评价等。

### 1.2.2项目实施要求

#### 1.2.2.1实施范围要求（必填）

#### 武昌税务12366热线依附武汉税务12366纳税缴费热线平台，向辖区内纳税人缴费人开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询服务。

#### 1.2.2.2实施时间要求（必填）

#### 本次购买服务以公开招标的方式进行，购买服务期为1年（2025年2月-2026年1月），1年期满后双方无异议，该合同可以续签，但续签不得超过2年（2026年2月-2027年1月）。

#### 1.2.2.3实施地点要求（必填）

#### 采购人提供场地，所在地点位于国家税务总局武汉市武昌区税务局。

# 2投标/响应要求

## 2.1对供应商的要求

### 2.1.1必备资质（必填）

#### 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。未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

#### 2.1.2是否允许联合体（必填）

否

### 2.1.3是否专门面向中小企业（必填）

本项目专门面向中小企业采购

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1投标/响应方案要求（必填）

供应商应在投标书中依据业务技术需求提供以下方面的方案及内容：

**项目需求理解：**投标人对本项目需求的响应程度，包括但不限于12366纳税缴费服务热线工作性质、工作内容、工作方式、工作标准；

**人员配置保障方案：**需提供包括但不限于本项目需求书“项目人员要求”及“坐席人员准备及培训要求”相关保障方案；

**服务质量保证措施：**针对本项目，提出科学详细的服务质量保证措施方案；

**信息安全保障方案：**投标人为本项目制定的信息安全保障方案，包括但不限于需求书中“信息安全要求”的相关要求；

**应急保障及人才储备方案：**根据投标人针对本项目的要求提出的各种可能出现的突发状况，所指定的应急保障和人才储备方案进行评审，包括但不限于用户需求书“突发应急保障要求”相关要求；

**平滑过渡保障方案：**为确保本项目在交接期间运营管理有序、对用户的服务不间断，不受影响，投标人提供的平滑过渡保障方案，包括但不限于人员、业务、培训、招聘等内容，提供保障方案及承诺函；

**预算编制：**项目预算编制完整、合理，符合人岗位合理安排：编制科学、合理可行，符合行业成本测算标准；

**特色服务及承诺：**针对本项目的服务要求，提出的创新特色服务，及为采购人提供的其他特色服务方案。

# 3项目需求

## 3.1总体要求（必填）

## 利用12366纳税服务热线向纳税人缴费人提供纳税咨询、缴费咨询、办税服务、涉税查询、投诉受理、涉税调查、税法宣传等人工服务工作。

## 3.2具体要求（必填）

坐席人员按武汉市税务局 12366 纳税缴费服务热线的相关管理规定提供专业化服务，包括但不限于：

1.纳税咨询：解答纳税人缴费人及社会公众向12366 提出的税收法律法规、征管规定、办税流程、涉税系统操作等各类税收业务咨询；

2.缴费咨询：教育费附加、地方教育费附加、残保金、社保等非税缴费咨询；

3.税费服务：为纳税人及社会公众办理税务登记、发票购领、申报纳税等涉税事项提供指导服务，为缴费人提供缴费渠道、缴费程序等指导服务；

4.税费查询：为纳税人缴费人及社会公众提供税收法律法规、发票信息、缴费情况等各类税费信息查询；

5.投诉受理：受理缴费人对欠缴社保等非税业务投诉；受理纳税人缴费人对税务机关行风、服务质量及税务人员违法违纪行为的投诉；

6.涉税调查：依附武汉税务12366服务平台开展意见征集等活动，通过电话抽查回访等方式了解对本级税务机关工作开展情况；

7.税法宣传：通过12366纳税服务平台开展税收政策宣传；

8.需求收集：在为纳税人缴费人提供各类服务过程中，收集纳税人缴费人需求并按规定归集、分析、传递；

9.协助完成国家税务总局武汉市税务局及武昌区税务局交办的其他服务事项。

# 4人员要求

## 4.1团队要求

### 4.1.1基本团队要求

供应商负责提供满足下列条件的坐席人员，坐席人员上岗前由甲方和供应商共同组织业务培训，经甲方测试合格及甲方人事审核后方能正式上岗。

1.坐席人员必须具备以下基本条件：

（1）具有良好品行，大专及以上学历；

（2）具有具有良好的税收基本业务知识；

（3）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（4）具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力；

（5）能熟练运用电脑办公软件及汉字录入速度不低于60字/分钟；

（6）身体健康，无犯罪记录；

（7）未出现下列情形之一的：在虚开增值税专用发票、骗取出口退税、骗取税费优惠等案件中内外勾结、以税谋私的；经公安机关认定具有醉驾、赌博等违法行为的；经商办企业、在企业兼职（任职）领取报酬的；违反保密纪律、非法获取保密信息、泄露工作秘密、不如实或不及时提供个人信息，情节严重的；其他严重违规违纪违法行为或损害税务部门形象的。

2.现场管理人员

供应商应配备现场管理人员1名。

现场管理人员必须具备以下基本条件：

（1）具有良好品行；

（2）本科及以上学历，有五年以上同类项目管理经验和数据分析能力，熟悉呼叫中心业务工作流程；

（3）具有一定的税收基本业务知识，需有会计、税务类相关证书或考试合格证明；

（4）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（5）具有良好的税收基本业务知识及计算机知识；

（6）具有较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力；

（7）身体健康，无犯罪记录；

（8）未出现下列情形之一的：在虚开增值税专用发票、骗取出口退税、骗取税费优惠等案件中内外勾结、以税谋私的；经公安机关认定具有醉驾、赌博等违法行为的；经商办企业、在企业兼职（任职）领取报酬的；违反保密纪律、非法获取保密信息、泄露工作秘密、不如实或不及时提供个人信息，情节严重的；其他严重违规违纪违法行为或损害税务部门形象的。

## **4.1.2项目支撑团队要求**

1.项目支撑团队总体要求

项目支撑团队应对项目执行过程进行总体监督、管理，做好与采购人的项目沟通与对接工作，负责协助坐席心态调整，解决外派团队人员流失，人员招聘、绩效，薪酬，福利核算、社保公积金服务，快速、及时地处理突发事项或是紧急情况等出现的问题，协助采购人进行数据分析和相关决策的支撑工作。

2.项目支撑团队人员要求

项目经理：具备很强的业务协作能力；具有良好品行；具有五年以上以上涉税话务咨询管理经验和数据分析能力，且同时具备大型呼叫中心管理经验，持有人力资源管证书；

项目监理：可根据项目需要进行定期项目运营指导，对项目运营数据分析，对可能出现的偏差，及时指导纠偏，保证项目顺利推进，确保项目高质量的运行，持证上岗；具有五年或以上呼叫中心项目管理经验。

## **4.2人员培训及保障要求**

## **4.2.1坐席人员准备及培训要求**

（1）工作人员准备。供应商于采购合同签订后7日内完成工作人员的准备工作。

（2）岗前培训。对工作人员的岗前培训应在合同签订后7日内由供应商完成。培训费由供应商承担。培训完毕后，经国家税务总局武汉市武昌区税务局测试考核符合要求后方能提供坐席服务。

（3）在职培训。中标人应建立完善的日常培训体系，每月不少于4次的专业知识培训，为更好地留住并培养高素质人才，需依据坐席人员的在职时间及能力发展分阶段分层级进行培养和能力强化。

（4）培训效果验收。采购人对中标人的培训效果进行验收，对不合格人员，采购人可要求中标人替换人员。

（5）培训费用：本咨询服务外包项目总费用已含在职人员培训费用，员工入职前所产生的培训费用由中标人承担。

## **4.2.2人员业务衔接保障要求**

本项目对坐席人员的业务能力和技巧要求较高，为确保本项目在交接期间运营管理有序，咨询服务不断档，要求过渡期间的人员需具备快速响应的能力。中标人签订合同后7天内提供不少于日均话务量80%的，具备一年以及上业务服务经验（包括纳税费咨询、缴费咨询、税费服务、税费查询、投诉受理、涉税调查、税法宣传、需求收集等），可直接上岗提供咨询服务的坐席人员。

武昌区税务局12366 热线现有坐席人员已具备业务能力，中标人在同等条件下，应优先录用愿意留任的坐席人员。

投标人应制定人才储备计划，根据当前在线坐席人数的5%储备后补人员，建立人才储备库，制定储备人员培训制度及规范。

# 5管理实施要求

## 5.1服务运行报告要求

1.中标人应密切监控咨询服务情况，做好质量跟踪、绩效反馈、数据分析、质量提升、沟通协调等工作。

2.根据采购人需要配合提供本项目相关数据，服务工作结束后需提交总结报告，由采购人进行评估验收。

## 5.2服务质量考核要求

采购人按月度对中标方进行考核，考核标准参照《12366服务质量运行标准和考评标准》，保证服务项目整体服务水平持续稳定、提高项目服务质量。

1.考核内容：

（1）是否按照约定的条款提供了相关服务内容；

（2）是否按采购人要求执行项目运营管理机制，保证咨询服务水平稳步提高。

2.考核应达到的指标：

（1）纳税人满意度调查：根据IVR满意度调查值班确定。

（2）效率指标：按照市局12366热线考核要求，每日人工接通率不低于95%，每月综合人工接通率不低于95%；平均等待时长，纳税人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长不超过30秒；未接听话务量，认为因素导致久不应答，每月度久不应答次数不超过10次/人；小结整理时长，通话挂断后到小结记录完成的总时长/总话务量，不超过180秒；

（3）质量指标：来电即时答复率，不存在未按要求上报的暂存；语音质量测评，按照总局和省局语音质检评分标准，单人单次质检得分不低于95分；工单转办时效，咨询、投诉工单要素齐全、分类准确，转办和回复及时；

（4）考勤指标：坐席平均出勤率超过（或等于）96%；

（5）总局拨测情况：人工拨测接通率超过（或等于）95%；解答准确率，答复准确性、小结规范性、服务规范性均无误；

（6）服务投诉量：根据调查确认属实的有理由投诉确定。

3.考核标准：

**12366质量运行标准和考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 指标分类 | 指标定义 | 标准分值（100分） | 考核标准（按月考核） | 得分 |
| 一 | 纳税人满意度调查表 | IVR满意度调查指标 | 5分 | 纳税人满意度评价均为满意得满分，不满意或非常不满，经合适属于坐席原因的，每人次扣0.5分，扣完为止 |  |
| 二 | 效率指标 | 人工接通率 | 人工接听量/转接人工来电量 | 10分 | 月接通率超过（或等于）95%，得满分；接通率低于95%，每低一个百分点扣5分（每低0.1个百分点，扣0.5分）；接通率低于90%，得0分 |  |
| 平均等待时长 | 纳税人选择转人工后自动语音播报坐席工号前的时长 | 5分 | 每月平均等待时长不超过30秒，每超过一秒扣1分，扣完为止 |  |
| 未接听话务量 | 人为因素导致久不应答 | 10分 | 每月久不应答10次以内不扣分，超过10次，按次扣0.5分 |  |
| 小结整理时长 | 通话挂断后到小结记录完成的总时长/总话务量 | 5分 | 小结整理平均时长小于（或等于）180 秒得满分，每超过 5秒扣1分，扣完为止 |  |
| 来电即时答复率 | 咨询类直接办结数量/咨询类总量 | 5分 | 不存在未按要求上报的暂存 得满分，每人每日未按要求上报暂存1条扣0.1分，扣完为止  |  |
| 三 | 质量标准 | 语音质量测评 | 答复准确性、服务规范性和小结整理综合测评 | 15 分 | 每月质检平均分99 分（含 99 分）以上得满分，每低 0.1分扣1分；按照总局和省局语音质检评分标准，单人单次质检得分低于95分（不含95分），每次扣0.1 分，扣完为止  |  |
| 工单转办时效 | 记录投诉、咨询工单规范性和转办、回复的及时性 | 10分 | 咨询、投诉工单要素齐全、分 类准确，转办和回复及时得满分；要素不齐全、分类错误，未在当日及时转办、回访办结，经核实属于坐席原因的，每人次扣1分，扣完为止  |  |
| 四 | 考勤指标 | 人员出勤率 | 坐席人员出勤次数 /应出勤次数 | 5分 | 坐席平均出勤率超过（或等 于）96%得满分，每低0.5 个百分点扣1分，扣完为止  |  |
| 五 | 总局拨测情况 | 人工拨测接通率 | 拨打12366热线拨 通的电话数量/拨打12366 热线电话总量 | 5 分 | 接通率超过（或等于）95%， 得满分；接通率不足95%的部分，每低一个百分点扣1分，扣完为止  |  |
| 解答准确率 | 答复准确性、小结规范性、服务规范性 | 10 分 | 三项均无误得满分，小结规范性、服务规范性有误，单人单次扣2分，答复准确性有误，单人单次扣1分，扣完为止  |  |
| 六 | 服务投诉量 | 经调查确属事实的有理由投诉量 | 15 分 | 无服务投诉得满分，每发生一人次扣5分，扣完为止 |  |

## **5.3其他考核要求**

1.在发包时，采购人向中标人释明以服务承诺的实现程度作为费用支付的依据，并在合同中明确约定。

2.中标人对考核结果如有异议，可提供佐证材料，经双方协商一致后对考核结果进行校正并应用。

# 6风险管控要求（必填）

## **5.5突发应急保障要求**

为最大限度减少突发事件对12366热线正常咨询服务秩序的影响，投标人需根据可能发生的各类影响咨询服务的情况，制定应急方案和应对措施，确保突发事件应对及时有效，咨询服务达到考核标准。

# 7履约验收要求

## 7.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 履约验收 | （一）考核方法采购方按月度对中标方进行考核，考核标准参照《12366服务质量运行标准和考评标准》。该指标总共12个考评项总计100分,每月打分，月末对中标方每一项考评指标进行考核，汇总计算出累计分值。（二）考核标准按照《12366服务质量运行标准和考评标准》，中标方该月度考评总分达90分以上的（含90分）为达标；中标方该月度考评总分90分以下的，每低5分按该月度结款金额的3‰扣除管理费，依次累计；由于中标方的原因，排名全市后十名（或者未达到全市平均水平）的，按该月度结款金额的1%扣除管理费。上述考核标准如上级税务机关有明确要求的，按上级要求执行。  |

## 7.2具体要求（选填）

1.采购人组织对中标人服务质量等进行考核和验收。

2.采购人按月度对中标方进行考核。由中标人根据项目运营情况或采购人要求制作相关报表数据，以书面方式提交给采购人。如采购人对报表数据有疑义，中标人应对报表数据核实后再度提交。

3.在服务期结束后进行项目汇总验收。

# 8其他要求

## 8.1付款安排建议（必填）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 按月付款 | 采购人于次月5日内完成上月服务质量考核，该指标总共12个考评项总计100分,每月进行考评，每月末对中标方每一项考评指标进行量化打分，汇总计算出累计分值。按照考核结果，于供应商提供正式发票后10日内支付月度服务费。采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。 | 每月1/12\*100% |

###

## 8.2其他要求

### 8.2.1保密要求（必填）

1.数据信息安全保障要求

从信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等方面，建立信息安全保障方案，确保数据信息安全、完整，不外泄。

2.人员保密要求

中标人应严格遵循采购人各项信息安全及信息保密规定。包括但不仅限于以下内容：

（1）中标人须与其坐席人员签订保密协议，本项目有关人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的武汉税务12366专有信息仅限于本人在本项目中使用。

（2）中标人需对纳税人缴费人资料采取严格的保密措施，不得将纳税人缴费人资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。

（3）人员安全管理按照采购人网络安全管理有关规定执行。人员签订安全保密协议，提高人员安全保密意识，定期开展安全意识培训，养成良好的信息安全习惯；第三方人员符合安全保密工作要求。

8.2.1其他要求（非必填）

（一）该项目采购预算共计211万元，购买为期一年的坐席服务。费用包括:坐席人员就餐费、人工费用（工薪、五险一金、员工福利等）、招聘费用、管理费用、应缴税费、中标服务费、财务费用、公司收益等。采购方按月支付给中标人。

（二）办公电脑及相关办公用家具、设备、软件系统由采购方提供并保障正常运行。