**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局武汉市东西湖区税务局2025年**

**纳税服务咨询项目**

**2025年6月**

**项目采购需求**

一、项目概述

1.项目背景

1.1项目目的、意义及背景

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、网上缴税、查询、税务举报、投诉的接收与处理、税务政策法规咨询、网上纳税缴费指引、税务投诉建议等功能的平台。本次采购利用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、智能标记等人工服务工作。

2.项目内容

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，采购人依附于武汉市税务局12366服务热线平台及征纳互动平台，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。

3.项目实施要求

3.1★实施范围要求

通过政府采购方式引入专业化纳税服务咨询机构，依托12366服务平台，向纳税人缴费人提供办问协同热线服务及征纳互动服务，包括税费咨询、远程辅导、调查回访等。

3.2实施时间要求

本次购买服务以公开招标的方式进行，购买服务期为1年，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。

3.3实施地点要求

采购人提供场地，所在地点位于国家税务总局武汉市东西湖区税务局。

二、投标/响应要求

1.对供应商的要求

1.1必备资质（必填）

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。

1.2是否允许联合体

否

1.3是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

2.技术部分投标/响应内容

2.1投标/响应方案要求

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：

**项目需求分析和理解**：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；难点和重点分析以及将采取的措施与建议；

**人员配置保障方案**：针对本项目提出详细的人员配置保障方案，包括但不限于人员招聘方案、人员岗前培训方案、人员工作质量考核方案及奖惩措施、人员业务衔接方案及保障措施；

**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；

**平稳过渡保障方案**：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；

**报价及特色服务**：针对本项目的服务要求，编制的报价合理性，及为采购人提供的其他特色服务方案。

三、项目需求

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、智能标记等人工服务工作。

2.具体要求（必填）

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

2.1纳税咨询：解答纳税人及社会公众向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；

2.2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；

2.3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；

2.4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；

2.5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；

2.6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；

2.7税法宣传：通过12366纳税服务平台开展税收政策宣传；

2.8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；

2.9完成东西湖区税务局交办的其他服务事项。

四、人员要求

1.人员基本要求

拟投入本项目人员不少于30人。其中项目负责人1人，其他人员不少于29人。

（1）项目负责人须具备很强的业务协作能力；具有五年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；

（2）现场管理人员须具备以下基本条件：

a.具有良好品行；

b.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；

c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；

d.普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

e.具有良好的税收基本业务知识及计算机知识；

f.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；

g.身体健康，无犯罪记录；

h.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；存在与不良中介勾兑勾连行为的；其他严重违规违纪违法行为或损害税务部门形象的。

（3）坐席人员须具备以下基本条件：

a.具有良好的税收基本业务知识；

b.普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

c.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；

d.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；

e.身体健康，无犯罪记录；

f.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；存在与不良中介勾兑勾连行为的；其他严重违规违纪违法行为或损害税务部门形象的。

2.坐席人员准备及培训要求

（1）工作人员准备。中标人于采购合同签订后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日内由中标人完成。培训完毕后，经国家税务总局武汉市东西湖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。

3.人员业务衔接保障要求

（1）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%，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。

（2）★东西湖区税务局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。（提供承诺函）

（3）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。

五、管理实施要求

采购人按月度对中标人进行考核，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：

1.1是否按照约定的条款提供了相关服务内容；

1.2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：

2.1纳税人满意度调查：根据IVR满意度调查值班确定；

2.2效率指标：按照市局12366热线考核要求，实时人工接通率不低于95%，综合人工接通率不低于98%；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，人为因素导致久不应答，每季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；

2.3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；

2.4考勤指标：坐席平均出勤率超过（或等于）96%；

2.5总局拨测情况：人工拨测接通率等于100%；解答准确率，答复准确性、小结规范性、服务规范性均无误；

2.6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：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标维度 | 具体要求 | 赋分标准 | 权重 | 得分 |
| 1 | 准确完整 | 1.准确完整、语言精炼地解答纳税人提出的问题，引用文件依据、办税指南、智能知识库知识点、宣传产品准确无误；  2.对于纳税人能够自主办理的税费事项，正确引导纳税人通过合适的办税渠道办理，并推送相应的操作指引；  3.严格落实首问责任制及一次性告知制度，合理应对纳税人的提问，积极引导纳税人表述咨询需求，主动提醒注意事项；  4.对受理范围外的咨询事项告知不予受理的理由，并尽量提供引导，不作超出范围的承诺；  5.对应发起远程协助、音视频互动、电话互动、预约互动的申请及应生成工单、业务确认单的情形，需主动提供引导，不得无故拒绝纳税人需求。 | 此单项分值范围设为0-100分，即满分100分，不符合要求的按照赋分标准扣完为止。综合权重后的实际得分值=单项得分×40%。  1.答复准确完整且符合以上所有要求，得满分；  2.答复准确但不够完整，视缺失度扣10-25分；  3.答复部分错误，视错误程度扣25-50分；  4.答复完全错误或者答非所问扣100分；  5.应发起远程协助、音视频互动、电话互动、预约互动、生成工单、业务确认单而未发起的，扣100分；  6.不履行首问责任制度和一次性告知制度，扣30-50分；  7.回避、敷衍、推诿纳税人的，视情节轻重扣30-50分。 | 40% |  |
| 2 | 沟通理解 | 坐席人员通过充分的沟通交流，从纳税人发起的会话中，快速抓取关键信息，确定纳税人主要诉求，及时提供与纳税人诉求相适配的税收政策、操作方法、办理渠道等应对措施。 | 此单项分值范围设为0-100分，即满分100分，不符合要求的按照赋分标准扣完为止。综合权重后的实际得分值=单项得分×10%。  1.准确理解纳税人诉求，并有效引导纳税人确认问题得满分；  2.准确理解纳税人诉求，但出现未有效引导纳税人，对话无法继续进行的情况，视引导程度扣50-100分；  3.出现反复确认同一个信息点，误解或者不能理解纳税人需求的情况，视理解程度扣50-100分。 | 10% |  |
| 3 | 服务态度 | 1.服务过程中，应以“相互尊重、文明有礼、积极响应、真诚服务”为原则，严格遵守服务规范要求，体现服务态度的专业性；  2.服务过程中应有问有答，不得出现纳税人询问而未回复的情况；  3.严禁与纳税人产生争执；  4.严禁在解答时用反诘方式与纳税人沟通。 | 此单项分值范围设为0-100分，即满分100分，不符合要求的按照赋分标准扣完为止。综合权重后的实际得分值=单项得分×20%。  1.严格遵守服务规范要求，为纳税人提供优质服务得满分；  2.出现态度冷漠、语气强硬、明显不耐烦的情况，视严重程度扣25-50分；  3.出现以反诘方式与纳税人沟通的情况，单次扣20分；  4.出现未回复提问的情况，视严重程度扣25-50分；  5.出现责问、训斥、谩骂纳税人，与纳税人发生争吵的情况，单次扣100分。 | 20% |  |
| 4 | 语言规范 | 1.坐席需与纳税人进行礼貌沟通，答复过程中使用规范文明用语；  2.杜绝语音、文本服务纳税人时出现服务忌语；  3.坐席需在沟通或录入文字材料过程中，使用规范表述，避免出现口语化表述与非专业性的词汇。 | 此单项分值范围设为0-100分，即满分100分，不符合要求的按照赋分标准扣完为止。综合权重后的实际得分值=单项得分×20%。  1.坐席与纳税人沟通时严格遵守语音、文字服务规范，可得满分；  2.坐席与纳税人沟通时，若出现语音或文字的服务忌语，视严重程度扣25-50分；  3.生成工单，回复业务确认单办理结果时，语言表述应规范明了，体现专业性，不符合要求的视严重程度扣25-50分。 | 20% |  |
| 5 | 其他情况 | 1.非即时回复的问题，应于约定时间内予以回复；  2.坐席生成业务确认单之后，确保所有确认单当日办结。  3.生成工单时应按照模板要求录入所有信息，语言规范，简洁明了，不得出现错别字、缺项的情况，不得出现上传纳税人附件资料漏项的情况。  4.使用业务确认单时应根据纳税人诉求，准确判断业务分类，引导纳税人上传资料至对应栏目，如纳税人表示无法上传资料或操作困难，坐席人员应积极协助。 | 此单项分值范围设为0-100分，即满分100分，不符合要求的按照赋分标准扣完为止。综合权重后的实际得分值=单项得分×20%。  1.非即时回复的问题，超期回复或不回复，单次扣50-100分；  2.坐席未当日办结业务确认单，单次扣100分；  3.坐席录入工单，回复业务确认单办理结果时出现错别字、缺项的情况，视严重程度扣20-50分；  4.录入工单时出现上传纳税人附件资料漏项的情况，单次扣60分。  5.创建业务确认单时业务类别选择有误，单次扣20分；  6.受理业务确认单前没有引导纳税人上传资料至对应栏目或资料不齐全，视严重程度扣20-50分。 | 10% |  |
| 6 | 合计 | | | 100% |  |

4.其他考核要求

4.1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。

六、保密要求

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：

2.1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。所接触的湖北税务12366（武汉中心）专有信息仅限于本人在本项目中使用。

2.2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。

2.3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。

七、风险管控要求

1.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。

八、履约验收要求

1.总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 月/季度验收 | 1.按照采购人要求提供了本项目所有的服务功能与内容；  2.中标人保证各月/季考核分值≥99分，且单项指标不能出现不得分的情形；  3.验收报告应由采购人、中标人经办人签字，并加盖双方公章。  上述考核标准如国家税务总局有明确要求的，按国家税务总局要求执行。 |

2.具体要求

2.1采购人组织对中标人服务质量等进行考核和验收。

2.2采购人按季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。

2.3在服务期结束后进行项目汇总验收。

九、其他要求

1.★服务期：1年。服务期满后采购人将对中标人进行综合考评估，依据综合考评情况、相关法律法规、政策可续签下一年服务合同，续签最长不超过两年。

2.服务地点：采购人指定场地，所在地点位于国家税务总局武汉市东西湖区税务局。

3.★付款方式：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 按月付款 | 1.采购合同生效后，中标人提供正式发票后的15天内，采购人向中标人支付第一个月的服务费（即当年服务费除以12）。  2.后续的服务费按月支付。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，每月末对中标人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15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% |

**5.报价要求：**

5.1投标人的投标报价为年度总价格，应包括完成本项目的全部费用，包括但不限于:人员工资、餐费、招聘费、培训费、管理费、税费等。投标人所报的价格在合同的执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标人对报价的准确性和完整性负责，任何漏报、错报等均是投标人的风险。

5.2办公电脑及相关办公用家具、设备、软件系统由采购人提供并保障正常运行。

5.3★投标报价超预算金额为无效投标。

国家税务总局武汉市东西湖区税务局办税服务厅（第一税务所）

2025年6月13日