**国家税务总局宁德市税务局12366服务外包**

**项目采购需求（征求意见稿）**

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项目建设思路 4](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 4](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 5](#_Toc256000006)

[2投标/响应要求 5](#_Toc256000007)

[2.1对供应商的要求 5](#_Toc256000008)

[2.1.1必备资质 5](#_Toc256000009)

[2.1.2是否允许联合体 5](#_Toc256000010)

[2.1.3是否专门面向中小企业 5](#_Toc256000011)

[2.2技术部分投标/响应内容 5](#_Toc256000012)

[2.2.1技术投标/响应总要求 5](#_Toc256000013)

[2.2.2投标/响应方案要求 6](#_Toc256000014)

[3项目需求 6](#_Toc256000015)

[3.1总体要求 6](#_Toc256000016)

[3.2服务内容和要求 6](#_Toc256000017)

[3.2.1技术和服务客观指标 7](#_Toc256000018)

[3.2.2技术和服务其他要求 16](#_Toc256000019)

[4人员要求 16](#_Toc256000020)

[4.1总体要求 17](#_Toc256000021)

[4.2管理团队 18](#_Toc256000022)

[4.2.1项目经理 18](#_Toc256000023)

[4.3技术团队 18](#_Toc256000024)

[4.4优选资质/优选指标 19](#_Toc256000025)

[5管理实施要求 19](#_Toc256000026)

[6风险管控要求 21](#_Toc256000027)

[7履约验收要求 22](#_Toc256000028)

[7.1总体要求 22](#_Toc256000029)

[7.2具体要求 22](#_Toc256000030)

[8其他要求 24](#_Toc256000031)

[8.1必备要求 24](#_Toc256000032)

[8.1.1通用必备要求 25](#_Toc256000033)

[8.2付款安排建议 25](#_Toc256000034)

[8.3其他要求 27](#_Toc256000035)

[8.3.1保密要求 27](#_Toc256000036)

[8.3.2知识转移要求 27](#_Toc256000037)

[8.3.3知识产权要求 27](#_Toc256000038)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

为持续抓好中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》落实，继续深入开展“便民办税春风行动”，本项目立足于将国家税务总局宁德市税务局纳税服务中心12366纳税缴费服务热线(以下简称“12366热线”）打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人缴费人需求，给予纳税人缴费人及时准确服务，展现税务机关为纳税人缴费人提供优质服务的精神风貌。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

以省局12366热线为基础支撑，省市两级运行架构的热线服务模式，统一使用国家信息产业部核批的全国税务机关特服号12366开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）和网络咨询。自动语音咨询提供全天候24小时服务，人工坐席和网络咨询在工作日上午8点至下午17点30分提供人工咨询及网络咨询服务。主要功能为：政策咨询、办税（费）指引、投诉和涉税违法举报接收和转办、意见建议、涉税（费）查询等。

### 1.2.2采购内容

本项目采购服务外包岗位15个，总预算预计为423.8万元，实行以服务商为主、宁德市税务局为辅的管理模式，服务期限自合同规定服务期限生效起三年，合同采用一年一签方式，根据每个合同年度合同履行情况进行验收考核，决定是否续签或重新采购。因工作量的不确定性，采购人可以要求服务商对坐席人员配备数量依据工作量的变化进行合理调整，并通过双方协商签订补充协议进行约定。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

政策咨询、办税（费）指引、投诉和涉税违法举报接收和转办、意见建议、涉税（费）查询等。

#### 1.2.3.2实施时间要求

外包服务期限为三年（自签订合同起计算）

#### 1.2.3.3实施地点要求

12366热线办公场地由宁德市税务局提供。所有人员必须遵守宁德市税务局机关和12366各项管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及12366运行管理各项规定等。

# 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。

#### 2.1.1.2本项目的特定资格要求

无

### 2.1.2是否允许联合体

否

### 2.1.3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技术投标/响应总要求

投标人必须针对技术部分中的需求逐个或分块作出实质性响应，其响应与采购文件内容采用同样的顺序。

### 2.2.2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。

本项目采用综合评分法进行评分，综合评分法是指响应文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选供应商的评审方法。本项目价格分值为20分，技术商务因素分值为80分。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

服务商负责对服务外包人员进行人事和业务流程的全面管理，保证服务外包人员的出勤率，负责招聘服务、岗前培训（含基本礼仪培训、12366纳税服务热线基本工作流程及作业标准、各税费基础政策培训、操作技能培训、各类网报系统基本架构及常见问题、征收管理及纳税服务基础知识等专业培训）、日常培训（包括税收业务新政策、典型录音分析、沟通服务技巧等）等，负责外包人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、团建活动等，为服务外包人员提供采购人认为必要的工作电脑、话务设备、打印机，并提供统一的税务着装等，依照劳动合同对服务外包人员进行管理。

宁德市税务局负责对合同约定的工作进行督促检查，并协助服务商对服务外包人员进行质量监测，提供招聘条件、岗位职责标准、考核指标要求、薪酬和考核建议、工作环境和部分工作用品、提供12366热线话务系统和业务支持。

## 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技术和服务指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标种类** | **指标名称** | **指标内容** | **重要性** | **是否需要证明材料** |
| 1 | 技术因素 | 项目理解 | 投标人应能够充分理解国家税务总局宁德市税务局12366热线服务外包项目的总体需求，在人员、业务、设备、管理制度、运营管理等方面提出服务外包解决方案，方案包含以上要点，内容与要点相符、解决方案可行且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但能提供解决方案且有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。 | ★ | 是 |
| 2 | 技术因素 | 人员方案 | 1.根据投标人制定完整的服务团队架构和人员投入方案进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。2.投标人需提供排班计划，由评委进行评议，排班计划科学合理、班次均衡，承诺在合同签订后七个日历日内，应提供充足的坐席人员投入本项目，承诺坐席上线前应经过岗前培训并通过采购人组织的岗前测试的坐席人员15人的得2分。（需提供承诺函，未提供的不得分）3.投标人除坐席人员外另配备1名为本项目专职现场管理人员，管理人员具有管理10人规模以上工作经验的得2分；在上述基础上至投标截止时间前具有连续2年（含）以上从事呼叫中心管理工作经历的得2分。投标人需提供管理人员名单，并附人员社保缴费记录及工作经历用人单位证明等佐证材料。未提供人员名单或未提供相关佐证材料的不得分。4.投标人在坐席人员中配备2名（含）以上业务骨干作为业务支持人员投入本项目，业务支持人员拥有至投标截止时间前连续2年（含）以上从事税务咨询服务工作经历的（税务咨询服务指在税务呼叫中心、办税服务厅等工作），每人得2分，满分4分。投标人需提供业务支持人员名单，并附人员社保缴费记录及工作经历用人单位证明等佐证材料。未提供人员名单或未提供相关佐证材料的不得分。5.投标人制定人员公开招聘方案：优秀的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税工作经历的占比在70%（不含）以上的，得3分； 良好的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税工作经历的占比在60%（不含）—70%（含）%的，得2分；一般的解决方案中应满足招聘坐席人员中具备财税工作经历的占比在50%（不含）—60%（含）的，得1分；（需提供工作经历用人单位证明及承诺函，未提供的不得分）6.投标人能制定满足12366热线人员管理的相关制度（至少包括人员薪资福利管理、人员激励机制、职业规划、业务考核、考勤管理、质量监测管理等6项制度），制度内容与要点相符、思路清晰，措施合理且具体的每提供1项得1分；制度内容与要点相符，内容相对简略，且有可操作性的每提供1项得0.5分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。7.投标人承诺用于坐席人员的劳务报酬总额占合同总价85%（含）以上，承诺85%的得1分，每高一个百分点加1分，上限为5分，未提供承诺函的不得分。 8.投标人承诺用于坐席人员的教育培训费用总额占合同总价2%（含）以上，承诺2%的得2分，每高一个百分点加1分，上限为3分，未提供承诺函的不得分。 9.投标人制定合理人才储备方案，保证12366中心服务外包人员数量相对稳定，承诺每半年人员流失率在20%以下（含20%）的得3分，20%-30%（含30%）的得1分，高于30%的不得分。（需提供承诺函）10.根据投标人提供科学合理的人员淘汰机制（至少包含培训考试、绩效考核、违纪行为等淘汰机制）进行评议，方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得1.5分；方案所包含的要点有缺漏，或未提供方案，或方案内容与项目情况不相符的不得分。 | ★ | 是 |
| 3 | 技术因素 | 业务及运营管理 | 1.投标人制定现场管理方案、保密工作方案、 突发事件应急管理方案，由评委进行评议：方案内容与主题相符、思路清晰，措施合理具体、有利于保证项目的正常实施的每提供1项得1分；方案内容与要点相符，内容相对简略，且有可操作性的每提供1项得0.5分；未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。2.投标人制定沟通协调机制方案（至少包含如何与采购人建立沟通协调机制、如何实现情况互通，如何确保运行管理顺畅的各项措施），由评委进行评议：方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，内容相对简略，但具有可操作性的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容与项目情况不相符的不得分。3.投标人需提供对招聘的坐席人员的上岗培训方案（含基本礼仪培训、12366纳税服务热线基本工作流程及作业标准、各税费政策培训、各税费申报业务培训、各类网报系统基本架构及常见问题、征收管理及纳税服务基础知识等专业培训），以及日常工作岗位培训方案（包括税收业务新政策、典型录音分析、沟通服务技巧等）等，由评委进行评议。其中日常培训方案要求一个月开展不少于4次专项培训（专项培训指的是根据各阶段工作重点，按要求组织各类业务专题培训），不少于4次分组培训（分组培训指的是根据各阶段工作重点，分时段组织坐席人员开展分组学习，要求4次分组培训中不少于2次服务规范培训），且每月制定培训方案和情况记录。方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体，符合以上培训要求，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，基本符合以上培训要求，但内容相对简略的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或培训方案内容不符合要求的不得分。4.投标人需提供坐席人员的质检方案，由评委进行评议，质检方案要求每月抽取监听有效样本总量不低于人工服务总量的3%（含）的，每月抽取监测网络咨询（含留言）有效样本总量不低于网络咨询人工服务总量的3%（含），质检方案符合以上要求，措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案基本符合以上要求，但内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或质检方案内容不符合要求的不得分。5.投标人围绕本项目制定的考核标准制定绩效管理实施方案，达到福建省税务局和宁德市税务局绩效考核标准，保证12366热线服务质效。绩效管理方案符合以上要求，措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；绩效管理方案基本符合以上要求，但内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。6.投标人提供保障服务团队活动的方案，并提供相应的经费保障，由评委进行评议：方案合理、完善并提供相应的经费保障承诺的得3分，仅提供方案，但措施不具体或者未有相应的经费保障承诺的得1.5分, 未提供不得分。7.投标人根据国家税务总局、国家税务总局福建省税务局和12366各项管理规定制定具体实施方案（包括保密制度、门禁制度、环境卫生、专项工作保障配合、信息安全管理规定及12366运行管理各项制度规定等），方案包含以上要点，内容与要点相符、且措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案所包含的要点齐全、内容与要点相符，但内容相对简略的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分，未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。8.投标人承诺公司领导能定期到现场同坐席人员沟通交流，开展人文关怀。提供承诺函的，得2分；未提供的不得分。 | ★ | 是 |
| 4 | 技术因素 | 设备保障方案 | 1.投标人制定设备保障响应方案，由评委进行评议：方案中须承诺对工作电脑、打印机和触控一体机等设备能及时进行维护和响应，保证设备的稳定和服务不间断，工作电脑的可用率不低于95%，对于故障设备，更换时限不超过1天。方案符合以上要求，措施具体，能够保证项目管理顺畅的得3分；方案符合以上要求，但整体响应方案的内容相对简略，未展开叙述的得2分；方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施的得1分；未提供方案或方案内容不符合要求的不得分。 2.投标人承诺要根据福建省税务局对工作电脑的要求及时进行升级换代，提供承诺函的，得1分；未提供的，不得分。 | ★ | 是 |
| 5 | 商务因素 | 综合实力 | 1.投标人具有人力资源服务许可证的得2分,提供证书编号及查询网址或者提供有效的证书复印件，否则不得分。2.投标人有专门客服号并提供有效证明材料的得3分，未提供的不得分。（注：专门客服号是指投标人拥有专门对外咨询答复的专用电话号码，该电话号可以是免费打入服务客服号码（如400、800开头的号码），也可以是收费打入的其它专用服务客服号码。）3.投标人公司具有呼叫中并提供证书或证明材料复印件的得3分。 | ★ | 是 |
| 6 | 商务因素 | 同类项目经验 | 2020年1月1日至投标截止时间前，投标人具有市级及以上同类项目经验的，每提供1项得2分，满分6分。须提供中标公告（提供相关网站中标公告的下载网页并注明网址）、中标通知书复印件、采购合同文本复印件，以及能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件复印件。如投标人提供的业绩项目服务期为多年、合同为一年一签的形式，服务期虽未到但在合同一年一签且每年都验收合格的情况下，可按一个业绩项目予以计算。未提供或提供不全，该项业绩不给予计分。 | ★ | 是 |

### 3.2.2技术和服务其他要求

无

# 4人员要求

## 4.1总体要求

服务商根据采购人的要求，在全社会公开招聘服务外包岗位15个，负责为纳税人缴费人提供以电话、传真、留言或网上咨询的形式发起的政策咨询、办税指引、投诉举报和意见建议等热线呼入呼出、在线网络咨询等服务，以及工单转办、热点难点问题及案例的整理等事项。

**1.人员应具备以下条件：**

（1）本科学历及以上，其中财会、税收类人员不少于于50%，年龄原则上不超过35岁,有税务话务热线工作经历人员可适当放宽;

（2）普通话达二级乙等以上；

（3）汉字录入速度不低于80字/分钟；

（4）具备较强的服务意识和语言表达能力、良好的沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；

（5）身体健康；

坐席人员上岗前由采购人组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。服务商应安排人员对坐席进行日常管理、录音监听、提供针对性辅导，提高坐席应答能力及服务品质；负责每月将坐席整体工作情况书面反馈至采购人管理层。

**2.人才储备**

服务商制定人才储备计划，建立人才需求库。服务商需按本项目要求，针对本项目坐席人员需求的波动及12366热线正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

**3.人员到位**

（1）服务外包招录人员经采购人确认符合条件后，要在签订合同后15天内完成；

（2）服务外包人员要组织20天及以上的岗前业务培训；

（3）服务外包人员变动或连续超过一个月的假期需要补充人员的，要在接到采购人通知的7日内完成。

**4.人员管理**

（1）服务商应按规定支付服务外包人员工资薪金、绩效资金、五险一金、过节费、福利费、加班补助。服务外包人员工资水平应符合相关法律法规规定，参照同行业水平计算标准，用于坐席人员的劳务报酬总额至少占合同总价85%以上，用于教育培训费用总额占合同总价2%以上。

（2）采购人对以下几种情形，有提出撤换人员的权利。服务商应按采购人要求进行撤换，并在采购人指定时间内完成。

  一是对于连续三个月考核成绩位于服务外包人员考核成绩中倒数第一名的；

  二是违反宁德市税务局机关管理和12366管理规定，拒不接受教育、改正的；

  三是被上级主管部门、地方政府通报批评的或严重影响税务形象的；

  四是在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）；

  五是经过岗前测试不合格、补考后仍旧不符合岗位要求的；

  六是因个人身体原因，不适合服务外包岗位的；

  七是其它影响工作的情形。

## 4.2管理团队

### 4.2.1项目经理

服务商需配置1名负责本项目现场管理，管理人员除具备坐席人员基本条件外，还须有从事呼叫中心服务项目二年以上（含）的管理工作经验。

## 4.3技术团队

无

## 4.4优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

**1.服务商与采购人的沟通协调机制**

为保障本项目有效运作，服务商与采购人应建立有效的沟通机制，服务商每月须根据双方确定的要求，提供周报、月度运营分析报告、薪酬支付情况、月度热点问题专题分析等运营分析材料给采购人，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。采购人对服务商的坐席忙闲情况、话务情况进行实时监控，对外包坐席实施实时监听及录音质检，调取服务商的各类话务统计报表等，服务商应当予以配合，并按时将资料准备好，随时接受采购人的查阅，避免事后准备的情况出现。

**2.工作流程**

服务商在采购人的指导和要求下，以12366中心行业标准为基础，按照宁德市税务局12366业务规范及流程操作。

纳税人以拨打电话、传真、留言或网上咨询的形式，呼叫12366中心。接到纳税人的呼叫后，坐席人员根据呼叫内容(涉税查询、咨询、投诉、举报、建议以及其他),予以相应的处理。对查询、咨询类的呼叫，坐席人员根据知识库、征管系统等支持系统信息给予解答，无法立即解决的复杂政策问题人工坐席可以先记录，通过派工单转给相应的后台管理人员，由后台人员在规定的时间转派相关部门处理，工单处理完毕后，反馈给12366中心以人工呼叫的方式给纳税人回复或直接反馈给纳税人。对于投诉举报的呼叫，坐席人员应记录后转交给相应的部门处理，涉税违法举报转交给税务征管部门、稽查部门或者督察内审部门处理，投诉建议转交给纳税服务部门处理，税务机关及工作人员违纪举报由监察部门处理；相关部门处理完毕后，通过12366热线将结果反馈给呼叫人或直接反馈给呼叫人。

**3.工作要求**

为了确保话务外包之后，12366热线对外提供的服务水平和服务质量能达到预期的目标，需要对服务商提供的服务行为进行规范，主要需求点如下：

1. 服务商需配合采购人做好专项工作保障。对于领导接访日、纳税人开放日等重要专项工作，服务商应根据采购人要求提供人员支持与保障。
2. 人工坐席和网络咨询在工作日上午8点至下午17点30分提供人工接听和网络咨询服务。

如因为税务总局、福建省税务局、宁德市税务局特别业务需求，需要临时在正常工作时间之外提供人工接听和网络在线服务的，由服务商通过排班调整等方式，安排人员提供人工接听和网络在线服务，不另外收费。

若确因特殊需求，需要服务商提供额外人工接听和网络在线服务而增加费用的，由采购人和服务商双方磋商确定。

1. 服务商需配备具备两年及以上税收知识及实操经验的自有培训师资，师资人员占总坐席人数的20%及以上，一月至少2次专项培训(其中包括服务规范培训),每月制定培训方案和情况记录。
2. 服务商需制定坐席人员的话务质检方案，且每月抽取监听有效样本总量不低于人工服务总量的3%(含)。
3. 服务商应严格要求服务外包人员遵守宁德市税务局机关和12366热线各项管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定、环境卫生制度及12366热线运行管理制度规定。

**4.运营质量要求**

（1）人工接通率：达到98%以上；

（2）业务处理时间：平均6分钟以内；

（3）服务满意率：转满意度评价达100%,满意率达到98%以上；

（4）答复准确率：平均90%以上(含)；

（5）员工出勤率：平均90%以上(含)；

（6）服务投诉：对服务外包人员的服务投诉，月均不得超过2次；

（7）员工培训情况：每月至少组织2次专项培训，每月制定培训方案和情况记录；

上述七项指标为按月运营质量要求。

（8）员工的稳定性：服务期累计员工流失率小于20%(含)；

（9）原则上，人工坐席和网络咨询的正常工作时间为工作日上午8点至下午17点30分；若因税务总局、福建省税务局、宁德市税务局临时性特殊工作需求，要在正常工作时间以外提供12366人工坐席和网络咨询的，服务商应积极配合，合理调整坐席排班并予以满足。

# 6风险管控要求

1.合同期限为一年(自签订合同起计算)。实际到岗的服务外包人员的1年为一个服务周期，对于实际到岗不足1年的服务外包人员，扣减相应服务外包费用(按该人员在一个服务年度内平均薪资计算)。

2.合同服务期延期：为保证合同服务期到期后交接的顺利进行及12366热线服务不中断，若新的服务商在合同期服务期满后未入驻，原服务商需继续延期服务，服务费根据实际延长期限按原服务年度费用平均计算。

3.安全管理

（1）服务商应对服务外包人员加强网络安全管理，必须按照要求签订保密协议和网络安全承诺书，进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育，服务商要保证人员背景符合要求。服务商设备运维人员须向宁德市税务局信息中心报备并接受统一管理。

（2）服务商未经采购人同意，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁税务数据，并严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，履行责任义务，切实加强个人信息保护。

（3）严格区分内外网。为保证安全，在服务期间，服务商的所有终端必须经过采购人安全处置后方可使用，并履行报备手续，严禁私自接入相关网络及设备。在服务期及服务期结束后的1个月内不得带离办公地点。采购人有权对终端的安全设置进行检查和加固，终端离场时需要经采购人审批，由采购人对硬盘进行格式化或对使用过的硬盘进行拆卸并封存，服务商不得拒绝。

# 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 | 每个合同年度合同履行情况进行验收考核 |
| 第2次验收 | 每个合同年度合同履行情况进行验收考核 |
| 第3次验收 | 每个合同年度合同履行情况进行验收考核 |

## 7.2具体要求

服务质量评审报告的考核内容如下：

**1.考核指标及内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 指标名称 | 分值 | 计算方法 | 目标区间值 | 考核细则 |
|  人工接通率 |  20 | 接通率=【接通话务数÷(呼入话务量\*服务外包人工坐席数/中心月平均实际上岗人数)】\*100% |  不低于98% | 人工接通率较目标值每下 降1%扣2分；接通率低于98%,不得分。 |
| 业务处理时间 |  5 | 业务处理时间=通话时长+整理态时长 |  平均不超过6分 | 业务处理时间较目标值每上升10秒扣1分；超过6分不得分。 |
|   服务满意率 |   15 | 转满意度评价=(转满意度评价数/接通电话数)\*100%服务满意度=(IVR满意度调查满意客户数/参与调查客户总数)\*100% |  转满意度评价达100%,满意率达到98%以上； | 转满意度评价较目标值每下降2%扣1分；服务满意度较目标值每下降1%扣1分。扣完为止。 |
|  答复准确率 |  25 | 答复准确率=(质检抽样准确数/质检抽样总数)\*100% |  平均90%以上(含) | 答复准确率较目标值每下 降1%扣2分。扣完为止。 |
|  员工出勤率 |  10 | 员工出勤率=(出勤天数/应出勤天数)\*100% |  平均90%以上(含) | 员工出勤率较目标值每下 降1%扣1分。扣完为止。 |
|  员工培训 |  5 | 每月至少组织2次专项培训，每月制定培训方案和情况记录 | 月均2次专项培训，并制定培训方案 | 每少一次培训扣1分，扣完为止。 |
| 服务投诉 | 10 | 纳税人通过热线、网站、邮箱等方式投诉，经调查属实的 | 月均不超过2次 | 服务投诉超过目标值的，每次扣5分。扣完为止。 |
|  员工的稳定性 |  10 | 员工的稳定性=咨询员变动数(离职)/[(咨询员期初总数+咨询员期末总数)/2] | 合同期累计员工流失率小于20%(含) | 员工的稳定性较目标值每上升10%扣2分。扣完为止。 |

注：1）、流失人员定义统计不含内部岗位调动人员，不含正式上岗后试用期内离职人员；2）、话务接通率、满意度、业务处理时间通过呼叫中心系统采集，分析计算；3）、当期答复准确率以上级和本级抽测结果计算；4）、每三个月作为一个考核周期。

**2.考核标准**

（1）每个考核周期内，未达到上述(一)考核标准的，总分值每扣5分的，采购方核扣支付价款的2%；

（2）服务外包人员在工作中出现影响宁德市税务局形象的舆情事件被通报的，经调查属实的，每次扣支付价款的1%；

（3）服务外包人员在工作中出现违反管理制度和工作纪律，导致被上级和地方政府部门通报的，经调查属实的，每次扣支付价款的1%。

# 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(%)** |
| 第1次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第2次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第3次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第4次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第5次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第6次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第7次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第8次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第9次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第10次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第11次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.33 |
| 第12次付款 | 根据中标人每个考核期(每三个月为一个考核周期)履行合同相关条款情况，分期支付合同价款。自合同生效之日起，每满一个考核期支付25%的合同价款。付款时间为考核期结束后，凭服务质量评审报告和中标人提供的正式发票，支付相应合同款项。 | 8.37 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

外包服务人员须对12366热线纳税咨询外包服务项目日常工作中接触到的，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

### 8.3.2知识转移要求

服务商在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料、提交件的知识产权归采购人所有；项目服务期满时服务商应将项目涉及的用户口令、数据字典、技术架构、新增功能等全部文档汇集成册，连同涉及软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。

### 8.3.3知识产权要求

服务商应保证采购人在接受其提供的相关服务时免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉，由此引起的知识产权纠纷由服务商负责。