国家税务总局莆田市税务局12366热线坐席服务外包项目采购需求方案

**一、项目概述**

国家税务总局莆田市税务局12366（以下简称“12366 ”），采用省级集中接入集中控制，集中呼出的热线服务模式，统一使用国家信息产业部核批的税务机关特服号12366开展语音（包括自动语音咨询和人工坐席咨询）自动语音咨询提供全天候24小时服务，人工坐席在工作日8:30-17:30期间提供人工接听服务。主要功能为：纳税咨询、投诉举报、办税指引、意见建议等 。

本次服务外包，采购服务外包坐席服务人员15人，对服务外包项目的管理以中标人为主、国家税务总局莆田市税务局为辅的管理模式实施，服务期限自合同规定服务期限生效起三年，每年经费预算141万元，三年合计总预算423万元，按年签订服务合同，每个年度终了，经过采购人评估合格后可以续签，不合格不再续签。

该项目立足于将国家税务总局莆田市税务局12366纳税服务中心打造成税务机关连接纳税人的桥梁纽带，实时了解纳税人需求、给予纳税人及时准确服务，展现税务机关为纳税人优质服务的精神风貌。

★**二、外包服务要求**

**（一）总体要求**

国家税务总局莆田市税务局12366 为纳税人提供优质高效的专业化服务，包括12366纳税服务热线、12366网站咨询等多种服务渠道。纳税人能够通过电话、传真、留言、互联网等方式向12366请求服务，中心可选择采取自动语音、人工坐席、传真回复、短信、留言、电子邮件、互联网等服务方式，向纳税人提供自动或人工的应答服务。

本次服务外包岗位15个，中标人负责对服务外包人员进行人事和业务流程的全面管理，保证服务外包人员上线率，做好对国家税务总局莆田市税务局12366服务外包的管理工作，制定业务考核办法等系统建设工作，负责招聘坐席服务人员、岗前培训（含基本礼仪培训、基本服务技能培训、税收基础和会计基础培训、各税、费基础政策培训、企业所得税年度汇算清缴、营改增政策及申报实务、出口退税申报实务、财会知识以及12366系统操作培训等专业培训）、日常培训（包括税收业务新政策、典型案例分析、沟通技巧学习等）等。中标人负责服务外包人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党工青妇活动等，为服务外包人员提供必要的工作电脑、打印机，并提供统一的税务着装，依照劳动合同对服务外包人员进行管理等。

国家税务总局莆田市税务局负责对合同约定的工作进行督促检查，并协助中标人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 中心话务系统和业务支持。

**（二）服务外包人员要求**

中标人根据采购人的要求，在全社会公开招聘服务外包坐席人员15人。考虑到工作的延续性，在同等条件下建议优先从国家税务总局莆田市税务局12366现有坐席人员中选聘。

**1.人员要求**

坐席人员15人，负责为纳税人提供以电话、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。

人员应具备以下条件：

（1）本科学历，财务会计类、税收、管理、计算机、法律等相关专业（中标人按照投标文件中所承诺的比例配备财会、税收类人员）；年龄不超过30周岁（截止2023年12月31日）；

（2）普通话标准、语音甜美、口齿清晰；

（3）汉字录入速度不低于 60 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；

（6）承接国家税务总局莆田市税务局12366现有的坐席和纳税服务优秀人员不受年龄限制，不参与坐席人员中财会、税收类学历所占比重的计算，学历适当放宽。

坐席人员上岗前由中标人组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。中标人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**

中标人制定人才储备计划，建立人才需求库。中标人需按本项目要求，针对本项目坐席人员需求的波动及 12366 中心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 7 天内完成。

（2）服务外包人员要组织一个月以上的岗前业务培训。

（3）服务外包人员变动或因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）中标人应在合同生效之日起10日内完成合同规定人数的80%（含）以上具有税务12366服务工作经验、采购人确认符合条件的坐席、管理人员和业务支持人员到岗。

（5）中标人要做好国家税务总局莆田市税务局12366原来的服务外包合同衔接期的平稳过渡工作，保证国家税务总局莆田市税务局12366平稳、正常、有序运转。

**4.人员管理**

（1）为了便于现场管理，在15名坐席人员之外，服务商应配备1名专职现场管理人员，负责服务外包人员的日常管理工作，具体负责人员的出勤、培训、服务质检，负责对服务人员的月度考核，负责与采购人进行协调沟通，负责每月将运行分析报告、薪酬支付情况、热点问题专题分析等材料书面反馈至采购人。

（2）服务商应按规定签订劳动合同，支付坐席人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助、过节费等，坐席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占合同总价的比例、用于教育培训费用总额占合同总价的比例必须按照中标人投标文件中所承诺的比例执行。劳动合同提供给采购方备存。

对从国家税务总局莆田市税务局12366现有人员中选用坐席和管理人员，承诺其工薪和待遇水平不低于原有水平。

国家税务总局莆田市税务局纳税服务中心（税收宣传中心）有权掌握和督促落实中标人支付坐席人员的劳务报酬和教育培训费用支出情况。

（3）采购人对以下情形，有提出撤换人员的权利。中标人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；

二是违反莆田市税务局机关管理和12366管理规定，拒不接受教育、改正的；

三是严重影响税务形象，被有关部门通报的；

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。

**（三）设备要求**

中标人必需提供必要的工作设备，包括工作电脑、打印机等。

1.工作电脑（要求为品牌机）

共配置18台工作电脑，

工作电脑参考配置为：CPU:i5-7400的 m版或hq版；内存:8GB DDR4 2400；硬盘：1TB SATA 7200rpm；集成声卡；显卡: intel GT710 2G DDR3 独立显卡；光驱：DVDRW；主板: intel B250；显示器：21.5 LED液晶；键鼠：USB键鼠；系统：win7旗舰版或专业版；支持Ie8。

由于12366热线系统为国家税务总局统一开发部署于税务专网的应用系统，若今后国家税务总局明确要求工作电脑必须为信创版，则服务商必须无条件遵从，予以更换。

2.打印机

共配置激光黑白双面打印机2台，兼容Windows 2000/XP Home/XP Professional/Server 2003/Vista系统；首页输出时间≤8秒，月打印负荷50000页；打印速度（A4）黑白：≥33ppm；打印接口（接口必须内置，不可外接转换接口）。

3.维护和响应

中标人需对工作电脑和打印机进行维护和响应，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%，对于故障设备的更换，时间不超过7天。

**（四）工作环境维护**

中标人需负责工作环境的维护，保持工作场地整洁、卫生，配备保洁人员并承担相应的保洁费用。

**（五）统一着装要求**

服务外包人员（包括管理人员）上岗时应统一着装税务制服，包括夏装短袖、夏装衬衫、春秋装和冬装。服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商。

**（六）安全管理**

1.服务商应对管理人员和坐席加强网络安全管理，必须按照要求:（1）签订保密协议和网络安全承诺书；（2）进行网络安全和数据安全相关规定培训及警示教育；（3）服务商要保证员工背景符合要求。

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，严禁接入过互联网的终端接入税务内网。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。

4. 服务商要对坐席人员及管理人员投保人身意外险。坐席人员及管理人员在12366工作期间发生工伤、经济补偿、劳动纠纷等问题均由服务商承担。

★**三、运营管理**

**（一）中标人与采购人的沟通协调机制**

为保障本项目有效运作，中标人与采购人应建立有效的沟通机制。

中标人每月须根据双方确定的要求，提供月度运营分析报告、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。中标人支付服务外包人员工资薪金、五险一金、伙食补助、防暑降温、加班补助执行标准等需事前报备国家税务总局莆田市税务局纳税服务中心（税收宣传中心）。

采购人对中标人的坐席忙闲情况、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，调取中标人的各类话务统计报表等，中标人应当予以配合，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。

**（二）工作流程**

中标人在采购人的指导和要求下，以 12366 行业标准为基础，按照福建省税务局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 以人工呼叫的方式给纳税（缴费）人回复或直接反馈给纳税（缴费）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纪检部门处理；相关部门处理完毕后，通过 12366 将结果反馈给呼叫人或直接反馈给呼叫人。

**（三）工作要求**

为了确保服务外包之后， 12366 对外提供的服务水平和服务质量能达到预期的目标，需要对中标人提供的服务行为进行规范，主要如下：

1.中标人需配合采购人做好专项工作保障。对于税务局组织的视察、宣传、展示等重要专项工作，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正常工作时间提供人工接听和网络咨询服务。

如因为税务总局、福建省税务局和莆田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，由中标人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，需要中标人提供额外人工接听和网络在线服务而增加费用的，由采购人和中标人双方磋商确定。

3. 中标人需配备具有2020年1月1日以来2年（含）以上培训税务呼叫服务坐席工作经历的自有培训师资3人（可由业务支持人员兼任）。

4.中标人应严格要求服务外包人员遵守国家税务总局莆田市税务局机关和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、环境卫生制度及12366运行管理制度规定等。

**（四）运营质量要求**（以下运营质量要求根据中标人的具体承诺进行签订合同）

采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、即时答复率、服务满意率、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉等指标，按季对中标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对市局的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合采购人实际工作情况予以调整。如因采购人原因或其他不可抗力因素影响服务商服务质效的，不计入绩效考核。

指标说明：1.人工接通率是指当季人工接听量与转接人工量的比率；2.平均等待时长是指当季人工接听的总等待时长与当季人工接听量的比，其中等待时长是指纳税人缴费人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长。3.即时答复率。指当季12366坐席当场答复纳税人缴费人并办结的比率；咨询类总量是指当季业务类别为咨询的人工语音服务量；直接办结数量是指当季咨询类总量中小结类型选择直接办结的数量。4.服务满意率。由当季“好差评”推送率和当季答复好评率组成，“好差评”推送率是指当季热线推送“好差评”评价的数量与人工接听及外呼的业务记录数量的比率；答复好评率是指当季热线纳税人缴费人“好评”的数量与热线推送“好差评”评价的数量的比率。5.解答质量。由总局解答质量得分和省局解答质量得分组成，总局解答质量得分以税务总局通报为准；省局解答质量得分以当季省局质量监控（形式不限）测评得分为准。6.业务测试通过率。指通过业务测试的坐席人数占应参加业务测试坐席总数的比例，主要考评坐席人员是否掌握应知应会的税（费）知识。其中老坐席是指上线时间达到6个月(含本数）的坐席，新坐席是指上线时间未达6个月的坐席。业务测试按月组织。7.业务培训。要求服务商对坐席每月开展4次（含 ）以上专项培训，4次（含 ）以上分组培训（其中不少于2次服务规范培训），服务商每月制定培训方案和情况记录并向采购人报备。8.服务投诉。指纳税人缴费人当季通过各类渠道对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的。若当季存在投诉属实且造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分，严重后果及恶劣影响由采购方根据实际情况予以评估。

1.人工接通率：人工接通率不低于96%（含）；

2.平均等待时长：平均等待时长不高于30秒；

3.即时答复率：咨询即时答复率不低于90%（含）；

4.服务满意率：“好差评”推送率达全省热线当季平均值，答复好评率达到99%（含）以上；

5.解答质量：平均90分（含）以上；

6.业务测试通过率：业务测试通过率不低于90%；

7.业务培训：要求服务商对坐席每月开展4次（含 ）以上专项培训，4次（含 ）以上分组培训（其中不少于2次服务规范培训）；

8.服务投诉：对服务外包人员的服务投诉，月均不得超过2次；

上述8项指标为按季度考核运营质量要求，如省局对12366热线绩效考核、纳税人满意度调查等要求发生变化的，将结合莆田12366热线实际工作情况予以动态调整。

9.员工的稳定性：合同期每年员工流失率不得高于中标人在投标文件中所承诺的相应比例；

10.中标人需制定坐席人员的话务质检方案，配备2020年1月1日以来有从事税务呼叫中心话务质检2年以上的质检工作经历的人员3人（含）以上（可由业务支持人员兼任），且每月抽取监听有效样本总量不得低于中标人在投标文件中所承诺人工服务总量的相应比例。

11.人工坐席和网络咨询的正常工作时间为工作日8:30-17:30；若因税务总局、福建省税务局以及莆田市税务局临时性特殊工作需求，要在正常工作时间以外时间提供 12366 人工坐席和网络咨询的，中标人应积极配合，合理调整坐席排班并予以满足。

**（五）服务期限**

采购期限为三年，一年为一个服务期，有权根据自身工作及考核情况决定是否续签次年合同。

★**四、考核内容**

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 | 10 | 人工接通率= 12366热线人工接听量÷12366热线转接人工量 | 不低于96%（含） | 人工接通率较目标值每下降 1%扣1分。扣完为止。 |
| 平均等待时长 | 10 | 平均等待时长=人工接听的总等待时长/人工接听量 | 平均不超过30秒 | 平均等待时长较目标值每超过1 秒扣 1 分。扣完为止。 |
| 即时答复率 | 10 | 咨询即时答复率=（热线人工语音服务量中咨询类直接办结数量/热线人工语音服务量中咨询类总量） | 咨询即时答复率不低于90%（含） | 咨询即时答复率较目标区间值每下降1%，该指标分值扣1分。扣完为止。 |
| 服务满意率 | 10 | 满意度推送率=（12366热线实际推送好差评评价的数量/应推送好差评调查数量） \*100%  答复好评率=（12366热线纳税人评价为满意的数量÷12366热线实际推送好差评评价的数量）\*100%。 | “好差评”推送率达全省热线当季平均值，答复好评率达到99%（含）以上 | 好差评推送率较目标值每下降2%扣1分；答复好评率较目标值每下降 1%扣 1 分。扣完为止。 |
| 解答质量 | 30 | 解答质量得分=咨询答复准确率得分+服务规范性得分+小结规范性得分 | 平均90分（含）以上 | 解答质量得分较目标值每下降1分的扣2分。扣完为止。 |
| 测试通过率 | 10 | 业务测试通过率=（业务测试得分80分以上的老坐席总数+业务测试得分70分以上的新坐席总数）/应参加业务测试坐席总数\*100% | 业务测试通过率不低于90%（含） | 业务测试通过率较目标值每下降5%扣1分。扣完为止。 |
| 业务培训 | 10 | 每月不低于4次专项培训，不低于4次分组培训（其中不少于2次服务规范培训）且每月须制定培训方案和情况记录 | 月均专项培训和分组培训的培训次数不得低于投标文件所承诺的次数，且每月须制定培训方案和情况记录 | 每少一次培训扣0.5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； | 每月累计不超过2次 | 服务投诉超过目标值的，每次扣1分。扣完为止。造成严重后果或恶劣影响的该指标不得分 |
| 员工稳定性 | 单列考核 | 员工稳定性=1-员工流失率  员工流失率=咨询员变动数（离职）/[（咨询员期初总数+咨询员期末总数）/2] | 合同期每半年累计员工稳定性不低于中标人投标文件所承诺的比例 |  |

注：1、流失人员定义统计不含内部岗位调动人员和岗前培训期间离职人员、在服务外包人员要求中第四条第三款所涉及的人员、服务商根据其员工管理办法对不符合工作要求主动予以劝退（开除）的人员；2、接通率、平均等待时长、服务满意率通过12366热线系统采集，分析计算；3.考核期内如遇临时增加系统类辅导咨询服务内容或其他不可抗力导致当期话务量大量增长，则当月数据可不计入语音等待时长考核指标。

**（二）考核标准**

1.未达到上述（一）考核标准的，分档核扣当月应付合同款，其中员工稳定性”单列考核；

2.总分值扣5分（含）-10分（不含）的，采购人核扣0.5%的当月应付合同款；总分值扣减10分（含）-15分（不含）的，采购人核扣1%的当月应付合同款；总分值扣减15分（含）-20分（不含）的，采购人核扣2%的当月应付合同款；总分值扣减20分（含）以上的，采购人核扣3%的当月应付合同款。

“员工稳定性”按半年单独考核：低于中标人投标文件承诺事项5%（含）的，采购人另外核扣0.5%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项5%（不含）-10%（含）的，采购人另外核扣1%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项10%（不含）-15%（含）的，采购人另外核扣3%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除；低于中标人投标文件承诺事项15%（不含）及以上的，采购人另外核扣6%的半年考核期合同款，在考核期次月序时进度款中扣除。补充的人员必须具有2年（含）以上财税工作经历，原则上年龄不超过30周岁。

3.服务外包人员在工作中出现影响国家税务总局莆田市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣当年合同款的1%。

4. 服务外包人员在工作中出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被上级和地方政府部门通报的，经调查属实的，每次扣当年合同款的1%。

5.在实际执行中，中标人未按投标文件落实其在评分表中相关承诺事项的，采购人有权根据该未履行事项在评分表中分值占总分中的比重相应扣减当年合同款（员工稳定性考核除外）。

６、无特殊原因考核分低于80分，采购人有权决定不再续签次年合同并重新组织采购，仅延续采购结束并双方顺利交接。

★五、预算及付款

（一）预算总价

本项目服务期限为三年，每年预算141万元，三年合计预算423万元。本项目下所有服务的全部税费均已包含于预算总价。

（二）付款方式

本项目采取一招三年、合同一年一签的方式，第一期合同期限自2024年3月1日起至2025年2月28日止，以后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。第一期合同生效起且人员按要求到位后，凭服务商付款申请报告和发票，采购人相应支付第一期合同款项的20%，用于采购电脑、打印机、制服等；当期后续合同款项的80%凭服务商付款申请报告、发票及经采购人考核的评估报告，按季支付。采购人在收到上述材料后的二十个工作日内支付应付款项。第二、三期合同款项凭服务商付款申请报告、发票和经采购人考核的评估报告，按季支付。

六、违约责任

（一）合同签订后，2024年3月1日起中标人应提供至少15人以上的符合条件的坐席上线服务，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付当年合同总价款的千分之一作为违约金，若逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的20%作为违约金。

（二）中标人当季服务质效考核得分低于80分的，采购人有权要求中标人查找原因并于采购人通知的一个月期限内整改，逾期未整改的或整改一次后仍不能符合要求的，采购人有权单方面解除合同，中标人应赔偿当年合同总价款的20%作为违约金。

（三）中标人未履行投标承诺，影响采购人正常运行的，采购人有权要求中标人在指定期限内整改，采购人逾期未整改的，每逾期一日，按照当年合同总价款的千分之一承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失；逾期超过十五日，采购人有权单方面解除合同，并要求中标人支付当年合同总价款的20%作为违约金。

（四）中标人服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度，采购人有权要求中标人立即撤换有关服务人员，中标人应将对泄密人员的处理意见于三个工作日内报采购人，对于由此给采购人及纳税人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任，每出现一次，中标人应按照当年合同总价款的20%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

（五）服务商发生信息安全事故，如信息泄露、数据丢失、数据篡改等，每发生一次扣除当年合同总价款的20%；造成严重后果的，采购人有权终止合同并追究服务商相关法律责任。