12366热线服务外包项目采购需求

一、项目概述

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”，解决纳税人缴费人急难愁盼问题，保障福建省12366纳税缴费热线“7×24小时”人工咨询及12366网络咨询服务正常运转，我局计划在2023年开展12366服务外包项目采购，采用服务商为主、我局为辅的服务外包项目管理模式实施，服务商提供符合条件的坐席队伍，在全年提供12366热线“7×24小时”全天候人工咨询及网络咨询服务，按照我局要求保证上线坐席数量和服务质量。本项目拟采购外包服务，服务商需安排不少于110人的坐席队伍提供咨询服务，服务期限为三年，每年经费预算1415万元，三年合计总预算4245万元。

二、服务外包要求

**（一）总体要求**

1.本项目旨在通过12366纳税缴费服务热线（以下简称12366热线）、福建省12345政务服务便民热线及网络等渠道，为纳税人缴费人提供优质高效的专业化税费咨询服务，使纳税人缴费人能够通过电话、留言、互联网等方式请求服务，12366可选择采取自动语音、人工坐席、短信、留言、电子邮件、互联网等方式，提供自动或人工的应答服务。12366热线系统和知识库系统由国家税务总局统一开发，12366服务规范和作业流程由国家税务总局制定，12366热线运行接受国家税务总局和福建省税务局的双重监督管理。

2.12366热线办公场地由我局提供。所有人员必须遵守福建省税务局机关和12366相关管理规定，包括保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及12366运行管理相关规定等。

3.服务外包人员为服务商的工作人员。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，负责向社会公开招聘坐席人员，负责组织坐席人员岗前培训（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）、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，负责人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党团工青妇活动等，为坐席人员提供必要的工作电脑、打印机并提供统一的税务着装等。

4.采购人负责对合同约定的工作进行督促检查，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 业务工作系统和业务支持。

**（二）人员要求**

服务商应在合同签订后抓紧招聘坐席人员，坐席人员经上岗考核合格后，所有人员应于2023年10月1日起开始提供服务。坐席人员均应经过服务商组织的岗前业务培训，并经上岗考核合格后方可上线。

**1.基本条件**

（1）本科学历，其中财会、税收专业类人员不少于50%，年龄原则上不超过35岁（截至2023年10月1日）。

（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；

（6）有税费咨询服务工作经验者，可适当放宽条件。

**2.人才储备**

服务商应按本项目要求，制定人才储备计划，保障充分的人员补充渠道，满足项目用人需求，确保人员上线率和服务质效。

**3.人员管理**

（1）服务商应按规定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85%以上；用于教育培训费用总额占合同总价2%以上。

服务商要向采购人按期报备坐席人员的劳务报酬和教育培训费用支出情况。

（2）采购人对以下情形，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；

二是违反福建省税务局机关管理和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）；

五是因个人身体原因，不适合服务岗位的；

六是其它影响工作的情形。

（3）服务商应配备3名（含）以上专职现场管理人员，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。

（4）服务商应配备10人（含）以上业务骨干作为业务支持人员投入本项目，业务支持人员可由坐席人员兼任，要求有注册会计师或税务师证书、或有税务咨询服务工作经验（指在税务呼叫中心、办税服务厅、税务师事务所等部门从事税费咨询服务），主要负责提供对口业务支持、开展业务培训、知识库规范化管理、质量监控、与业务处室沟通联动、收集意见建议、收集热点问题、话务间现场巡察等。

**（三）设备要求**

服务商负责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）

每位坐席及管理人员、业务支持人员、话务质检工作人员及培训人员均要求人均配置一台工作电脑，工作电脑参考配置为：系统：win7旗舰版或专业版；支持Ie8 ; 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。

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

配置激光黑白双面打印机1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

服务商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）日常管理**

服务商应在采购人的指导和要求下，以 12366纳税缴费服务热线基本工作流程和作业标准为基础，按照福建省税务局12366业务规范及流程操作。

1. 服务商须提交人员上线排班计划，排班计划要求科学合理。日常工作中，服务商应根据采购人需要，进行相应的排班调整。

2. 服务商需负责工作环境、活动场所的维护，保持工作场地整洁卫生。

3. 坐席人员（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。制服由服务商负责提供，服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商。

4. 服务商应严格要求服务外包人员遵守福建省税务局机关和12366相关管理规定，包括但不限于保密制度、门禁制度、信息安全管理规定及12366运行管理相关制度规定等。

5. 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。服务商每季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，并根据运行管理情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

6.采购人有权监控服务商的坐席忙闲情况、话务情况，有权实施话务监听、录音质检及网络咨询质检，并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。

7. 服务商需配合采购人做好专项工作保障。对于福建省税务局组织的视察、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。

**（五）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个月内不得带离福建省局办公地点。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。

**（六）服务期限**

采购期限为三年，服务期限自2023年10月1日至2026年9月30日。合同采用一年一签的方式，第一期合同期限自2023年10月1日起至2024年9月30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。

（七）其他事项

本项目不接受联合体投标。

三、服务质效考核

采购人将围绕12366畅通率、咨询即时答复率、服务满意率、解答质量、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工上线率、员工稳定性等指标，按季对服务商进行考核，如国家税务总局、省政府等上级部门对省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。

**（一）指标说明**

1.12366畅通率。由当季人工接通率和当季平均等待时长组成，人工接通率是指当季人工接听量与转接人工量的比率；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，其中热线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，在线等待时长是指接通的在线咨询排队总时长，算平均等待时长时需除以咨询接通量。

2.咨询即时答复率。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。

3.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。

4.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。

5.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。

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。业务测试按月组织。

7.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。

8、员工稳定性。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。员工离职数不包括如下人员：内部岗位调动人员；采购方根据需求中“二、服务外包要求（二）人员要求3人员管理第（2）条”要求撤换的人员；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。

**（二）考核标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **分值** | **计算方法** | **考核标准** | **考核细则** |
| 12366畅通率 | 15 | 人工接通率=12366热线和在线人工接听量÷12366热线和在线转接人工量\*100% | 人工接通率不低于96%（含） | 1、季度人工接通率低于96%的，每下降1%，该指标分值扣 1 分。 |
| 2、除甲方原因及不可抗力外，出现工作日日接通率低于90%（含）以下，每出现1次，该指标扣1分。 |
| 3、每月如因服务商排班不合理造成工作日日接通率低于96%超过3次，每增加1次，该指标扣1分。 |
| 第2、3项不叠加扣分。 |
| 以上扣完为止。 |
| 10 | 平均等待时长=12366热线和在线等待总时长÷12366热线和在线人工接听量 | 平均等待时长不高于30秒 | 平均等待时长高于30秒的，每超过1秒，该指标分值扣 1 分。扣完为止。 |
| 咨询即时答复率 | 7 | 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）\*100%。 | 咨询即时答复率不低于90%（含） | 咨询即时答复率低于90%的，每下降1%，该指标分值扣 1 分。扣完为止。 |
| 服务满意率 | 10 | “好差评”推送率=（热线推送“好差评”评价的数量/人工接听及外呼的业务记录数量） \*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”推送率未达到全省热线当季平均值的，每下降2%扣该指标分值1分；答复好评率未达99%的，每下降 1%扣该指标分值 1 分。扣完为止。 |
| 答复好评率=（热线纳税人缴费人“好评”的数量/热线推送“好差评”评价的数量）\*100%。 |
| 解答质量 | 10 | 总局解答质量得分=人工答复准确率得分×40%+服务规范性得分×30%+小结规范性得分×30%。 | 得分90分（含）以上 | 总局解答质量得分低于90分的，该指标项不得分。 |
| 20 | 省局解答质量得分=人工答复准确率得分×40%+服务规范性得分×40%+小结规范性得分×20%。 | 省局解答质量得分低于90分的，每下降1分的扣2分。扣完为止。 |
| 业务培训 | 5 | 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。 |
| 业务测试通过率 | 8 | 业务测试通过率=通过业务测试的坐席人数/应参加业务测试坐席总数\*100% | 业务测试通过率不低于90%（含） | 业务测试通过率低于90%的，每下降5%，该指标分值扣 1 分。扣完为止。 |
| 服务投诉 | 10 | 纳税人缴费人通过热线、网站、邮箱等方式对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的。 | 按季考核，每季累计不超过6次 | 服务投诉每季累计超过6次的，每超1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 | 5 | 计算每季度员工离职人数 | 每季度员工离职人数不超过11人 | 每季度员工离职人数不超过11人，员工离职人数在11人（含）以下的，不扣分，离职人数每增加1人，扣0.5分，扣完为止。 |

四、预算及付款

（一）预算总价

本项目服务期限为三年，每年预算1415万元，三年合计预算4245万元。本项下所有服务的全部税费均已包含于预算总价。

（二）付款结算

实际支付合同价款=季度合同款-人员不到位扣款-服务质效扣款-影响省局形象导致舆情事件扣款-上级部门通报批评扣款-违约扣款。实际支付合同价款的结算规则如下：

1.人员不到位扣款。首先根据坐席到位率计算人员扣款，如服务商不能按要求保证坐席足额到位将相应扣减合同款，即人员扣款=当年季度合同款的87%×（1-坐席到位率）。坐席到位率按季度考核，坐席到位率=坐席实际到位人数/合同约定最低人数，实际到位人数按季度每日到位人数平均值计算。

2.服务质效扣款。根据每季度服务质效考核分值计算服务质效扣款，服务质效扣款=（当年季度合同款-人员不到位扣款）×[1-（每季度服务质效考核分值/100分）]。

3.服务外包人员出现影响福建省税务局形象的舆情事件，经调查属实的，每次扣当年季度合同款的1%。

4.服务外包人员出现违反业务、管理制度和工作纪律等，导致被上级和地方政府部门通报批评的，经调查属实的，每次扣当年季度合同款的1%。

5.违约扣款。服务商各类违约情况扣款，详见采购需求第五条“违约责任”（三）—（六）所列举的事项。

在依次扣减上述相应款项后，采购人支付当年季度应付的结算款项。

（三）支付方式

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2023年10月1日起至2024年9月30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。

五、违约责任

（一）采购人如违反合同约定，服务商有权要求采购按照合同履行。若因采购人违约而给服务商造成经济损失的，采购人应给予赔偿。

（二）采购人如逾期支付服务费用，每延期一日，采购人须向服务商就逾期应支付服务费用支付日万分之四的违约金。

（三）服务商当季服务质效考核得分低于80分的，采购人要求服务商查找原因并于采购人通知期限内整改，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，服务商应赔偿当年合同总价的20%作为违约金。

（四）服务商未履行合同约定及招投标承诺函的，采购人要求服务商在指定期限内整改，服务商逾期未整改的，每逾期一日，按照当季合同价款的1%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，并要求服务商支付当年合同总价的20%作为违约金。

（五）服务商服务人员违反采购人的保密制度和安全管理制度，采购人要求服务商立即撤换有关服务人员，服务商应将对相关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，服务商应承担相关法律责任，每出现一次，服务商应按照当年合同总价的5%承担违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

（六）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款金额的5%；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。