**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局漳州市税务局2025年12366纳税缴费热线服务外包项目**

2025年03月

目 录

[1项目概述 3](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 3](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 3](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 3](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 3](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 3](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 4](#_Toc256000006)

[2投标/响应要求 4](#_Toc256000007)

[2.1对供应商的要求 4](#_Toc256000008)

[2.1.1必备资质 4](#_Toc256000009)

[2.1.2是否允许联合体 4](#_Toc256000010)

[2.1.3是否专门面向中小企业 4](#_Toc256000011)

[2.2技术部分投标/响应内容 4](#_Toc256000012)

[2.2.1投标/响应方案要求 5](#_Toc256000013)

[3项目需求 5](#_Toc256000014)

[3.1总体要求 5](#_Toc256000015)

[3.2具体要求 6](#_Toc256000016)

[3.2.1业务需求 6](#_Toc256000017)

[3.2.2技术需求 6](#_Toc256000018)

[4人员要求 7](#_Toc256000019)

[4.1团队要求 7](#_Toc256000020)

[4.1.1基本要求 7](#_Toc256000021)

[4.1.2管理团队 9](#_Toc256000022)

[4.1.3技术团队 9](#_Toc256000023)

[5管理实施要求 9](#_Toc256000024)

[6风险管控要求 11](#_Toc256000025)

[7履约验收要求 12](#_Toc256000026)

[7.1总体要求 12](#_Toc256000027)

[7.2具体要求 13](#_Toc256000028)

[8其他要求 17](#_Toc256000029)

[8.1付款安排建议 17](#_Toc256000030)

[8.2付款结算规则 18](#_Toc256000031)

[8.3其他要求 19](#_Toc256000032)

[8.3.1保密要求 19](#_Toc256000033)

[8.3.2安全要求 20](#_Toc256000034)

[8.3.3知识产权要求 21](#_Toc256000035)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

   国家税务总局漳州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”），主要功能为：政策咨询、纳税缴费咨询、涉税（费）投诉举报、办税（费）指引、意见建议等。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”，本项目拟采用服务外包的方式，通过招标采购12366热线服务（含25个坐席岗位）,将12366热线打造成漳州市税务局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，展现漳州市税务局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

   12366 热线采用省级集中接入、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座席咨询）和网络咨询。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、福建省税务局和漳州市税务局的多重监督管理。

### 1.2.2采购内容

   本项目拟采购国家税务总局漳州市税务局12366热线外包服务（含25个坐席岗位），由中标人提供坐席人员为纳税人缴费人提供优质高效的专业化咨询服务，并负责对人员进行人事和业务流程的全面管理，保证坐席岗位到位率，做好对12366热线服务外包的管理工作。坐席岗位数量仅供参考，采购人根据上级对项目资金使用规定、12366热线转型升级对服务外包团队需求变化，在服务期内进行岗位数量调整的,根据投标人对应岗位的投标报价据实结算，投标人须考虑本项风险并作出合理报价。本项目最高限价750万元，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。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

   服务外包项目由中标人进行管理，漳州市税务局有权监督，中标人提供符合条件的坐席队伍，在约定时间内提供12366热线人工咨询及网络咨询服务，包含：政策咨询、纳税缴费咨询、涉税（费）投诉举报、办税（费）指引、意见建议等。

#### 1.2.3.2实施时间要求

   服务期限自合同规定服务期限生效起三年。

#### 1.2.3.3实施地点要求

   福建省漳州市芗城区水仙大街47号国家税务总局漳州市税务局纳税服务中心。12366热线办公场地由漳州市税务局提供。

# 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。

### 2.1.2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

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1投标/响应方案要求

   以下相关方案，投标人应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。

   ⑴ 人员方案：服务团队架构和人员投入方案、人员招聘方案、人员管理制度（至少包括岗位工作说明书及工作标准、职业规划、人员入职与离职管理、考勤及休假管理、奖惩机制、质量监督与管理等6项制度）、人才储备方案和计划、人员淘汰机制、排班计划。

   ⑵ 业务及运营管理：平稳过渡衔接方案、现场管理方案、沟通协调机制方案、培训方案、话务质检方案、绩效管理实施方案、保密管理方案、团队活动方案。

   ⑶ 设备保障方案：针对工作电脑、打印机及合同约定需提供的其他设备，制定设备管理及运行维护方案。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

   中标人负责对坐席岗位进行人员和业务流程的全面管理，保证坐席岗位到位率，做好对12366热线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、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。

   中标人负责坐席岗位服务人员的日常管理、薪资福利管理、质量监测、绩效考核、党工青妇活动等，为坐席岗位服务人员提供必要的办公用品等，并提供统一的着装，依照劳动合同对坐席岗位服务人员进行管理。

   采购人负责对合同约定的工作进行督促检查，并协助中标人进行服务质效监测，提供招聘条件、岗位职责标准、考核指标要求及考核建议、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。

## 3.2具体要求

### 3.2.1业务需求

   12366热线为纳税人缴费人提供优质高效的专业化服务，包括12366纳税缴费服务热线、12366网站咨询等多种服务渠道。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热线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。中标人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，按照采购人制定的12366业务规范及流程操作。

### 3.2.2技术需求

   服装与设备需求：

   ⑴ 坐席岗位服务人员上岗时应统一着税务制服，中标人需为坐席岗位服务人员上配备足够数量的夏装短袖、春秋衬衫、春秋装和冬装税务制服（服装的颜色款式和质量要求可以咨询制服生产厂商）。

   ⑵ 中标人提供必要的电脑、打印机及网络电话机等工作设备并负责自行维护、提供相关设备的耗材及零配件，保障话务工作的稳定和服务不间断。主要设备配置及保障要求如下：

   ① 工作电脑（每个坐席岗位配置2台）。工作电脑参考配置为：操作系统：win7旗舰版或专业版；支持IE8；CPU:i5-7400的 m版或hq版；内存:16GB DDR4 3200；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；

**注：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（含年度运维费用），则投标人必须无条件遵从，予以更换。**

   ② 打印机。配置激光黑白双面打印机3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 网络电话机。为每个坐席岗位配备符合12366话务系统要求的网络电话机（搭配有接线耳机）。

   ④ 维护和响应。中标人需对工作电脑、打印机和网络电话机进行维护和响应，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。

# 4人员要求

## 4.1团队要求

### 4.1.1基本要求

   ⑴ 人员要求

   中标人根据采购人的要求，满足不少于25个坐席岗位的工作量需求。座席人员上岗前，中标人应组织培训，经漳州市税务局测试合格后方能上岗。中标人应安排人员对座席进行日常管理、录音监听、提供针对性辅导，提高座席应答能力及服务品质；负责每月将座席整体工作情况书面反馈至漳州市税务局。

   坐席人员应具备以下条件：

   ① 专科及以上学历，财务会计类、税收、管理、计算机、法律相关专业（其中财会、税收类人员不少于 50%），年龄原则上不超过35岁（截止2024年12月31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。

   ⑵ 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，针对本项目座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，满足项目服务需求。

   ⑶ 人员到位

   ① 中标人对坐席岗位服务人员进行岗前业务培训，经漳州市税务局确认符合条件后，于合同生效日上岗。

   ② 坐席岗位服务人员变动或因连续超过一个月的假期需要补充人员的，中标人要在接到漳州市税务局通知后7日内完成。

   ⑷ 人员管理

   漳州市税务局对以下几种情形，有提出撤换人员的权利。中标人应在指定时间内，按漳州市税务局要求完成撤换。

   ① 连续三个月考核成绩位于坐席岗位服务人员考核成绩中倒数第一名的。

   ② 违反漳州市税务局机关管理和12366热线管理规定，拒不接受教育的。

   ③ 严重影响税务形象，被有关部门通报的。

   ④ 在一个工作年度内，被投诉三次以上的（含三次）。

   ⑤ 因个人原因，不适合服务外包岗位的。

   ⑸ 人员替换

   中标人不得随意更换管理人员或业务支持人员，如需更换专职管理人员或业务支持人员，应提前一个月通知采购人，并安排好替代人员，确保人员办理完毕交接手续方可离岗。新的专职管理人员或业务支持人员需经过采购人审核相关资质后方可上岗。

### 4.1.2管理团队

   中标人应配备2名现场专职管理人员，负责12366热线日常运行管理和沟通协调工作、负责每月将运行报告、热点问题、专题分析等材料书面反馈采购人，完成采购人交办的工作。

### 4.1.3技术团队

   中标人应配备3至5名业务支持人员，主要负责提供对口业务支持、开展业务培训、质量监控、收集意见建议、收集热点问题、话务间现场巡查，完成采购人交办的工作。

# 5管理实施要求

   为确保漳州12366对外提供的服务水平和服务质量能达到预期的目标，需对投标人提供的服务行为进行规范，具体要求如下：

   ⑴ 服务外包单位需配合漳州市税务局做好专项工作保障。对于领导接访日、纳税人开放日等重要专项工作，服务外包单位应根据漳州市税务局要求提供服务支持与保障。

   ⑵ 中标人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，中标人应根据采购人需要，进行相应的排班调整。人工坐席和网络咨询在约定的工作时间内提供人工接听和网络咨询服务。

   人工座席和网络咨询在工作日早上8点至17点30分提供人工接听和网络咨询服务（工作日午间时段12点至14点30分需提供人工接听服务）。

   ⑶ 如因为国家税务总局、福建省税务局和漳州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。

   ⑷ 投标人每月至少开展2次税收知识专项培训、2次分组培训（其中包括实际操作及服务规范培训），每月制定培训方案和情况记录。

   ⑸ 投标人需制定座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2%（含）。

   ⑹ 投标人应严格要求坐席岗位服务人员遵守漳州市税务局各项管理规定，包括但不限于保密制度、考勤制度、信息安全管理规定、环境卫生制度及12366热线运行管理相关制度规定等。

   ⑺ 中标人需负责工作环境、活动场所的维护，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。

   ⑻ 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、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。

   ⑼ 采购人有权监控中标人的坐席忙闲情况、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。

# 6风险管控要求

   ⑴ 合同签订后，合同约定的服务期限起算日起中标人应提供不少于25个坐席岗位人员上线服务，如未达要求，每逾期一日，中标人应向采购人支付合同总金额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，并要求中标人支付合同总金额的20%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

   ⑵ 中标人在当期考核指标总得分低于80分时，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，中标人应支付合同总金额的20%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

   ⑶ 中标人未履行合同约定及投标承诺，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，中标人逾期未整改的，每逾期一日，按照合同总金额的千分之一支付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，并要求中标人支付合同总金额的10%作为违约金，违约金不足以弥足采购人损失的，中标人应当予以补足。

   ⑷ 中标人对经采购人考核不达标的及发生重大投诉或舆情事件给采购人造成名誉或经济损失的人员，应按照采购人的要求予以处理，未按照采购人要求处理的，采购人除有权选择解除合同外，中标人还应按照合同总金额的5%向采购人支付违约金，并根据损失情况进行赔偿。

   ⑸ 中标人丧失服务资质的，采购人有权立即与中标人解除合同，中标人应返还未履行期间的服务费，并按合同总金额的10%向采购人支付违约金，因此给采购人造成损失，中标人应承担赔偿责任。

   ⑹ 中标人未按考核指标开展业务培训的，按考核所扣除分值占总考核分值的比例\*考核当期合同总金额，支付违约金。

   ⑺ 除本合同另有约定外，任何一方不得无故解除合同，违约方应承担由此造成的损失并向守约方支付合同总金额10%的违约金。

   ⑻ 如遇政府或上级主管部门政策变更等情况，导致本项目合同内容发生重大变化的，将根据新的政策规定进行相应调整或终止，双方不因此承担违约责任。

   ⑼ 投标人要对坐席岗位服务人员投保人身意外险。坐席岗位服务人员在12366热线工作期间发生工伤、经济补偿、劳动纠纷等问题均由投标人承担。

**注：① 合同总金额为一个完整合同年度的总金额。 ②考核当期合同总金额为合同年度内一个考核期（三个月）的金额。**

# 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 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第2次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第3次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第4次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第5次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第6次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第7次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第8次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第9次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第10次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第11次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |
| 第12次验收 | 本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，按考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。详见采购文件及招标文件。 |

## 7.2具体要求

   本项目按合同服务期每三个月作为一个考核期，以考核验收结果作为服务款项支付的依据。

   采购人将围绕人工接通率、平均等待时长、咨询即时答复率、服务满意率、工单办理质效、解答质量、质检考核、业务处理时长、业务培训、业务测试通过率、服务投诉、员工稳定性等指标，分考核期对投标人进行考核，如福建省税务局、市政府等上级部门对漳州市税务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投标人服务质效的，不计入考核。

   （1）指标说明

    ① 人工接通率。人工接通率是指考核期人工接听量与转接人工量的比率。

    ② 平均等待时长。平均等待时长是指考核期人工接听的总等待时长与考核期人工接听量的比。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。

    ③ 咨询即时答复率。指考核期12366坐席当场答复纳税人缴费人并办结的比率；咨询类总量是指考核期业务类别为咨询的人工语音服务量；直接办结数量是指考核期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。由考核期“好差评”推送率和考核期答复好评率组成，“好差评”推送率是指考核期热线推送“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；答复好评率是指考核期热线纳税人缴费人“好评”的数量与热线推送“好差评”评价的数量的比率。

    ⑤ 工单办理质效。

   工单按时办结率得分。工单按时办结率是指在规定时间内办理完成工单的比率。

   ⑥ 解答质量。以省局每考核期进行质量抽测评分成绩为主（形式不限）。

   ⑦ 质检考核。质检考核是由咨询答复准确率得分、服务规范性得分和小结规范性得分组成。以总分100分计算，答复准确率得分40分，服务规范性得分40分，小结规范性得分20分。

   ⑧ 业务处理时长。是指话务通话时长和整理态时长合计数。

   ⑨ 业务培训、业务测试通过率。要求投标人对坐席人员每月开展2次（含）以上专项培训，2次（含）以上分组培训（其中不少于1次服务规范培训），投标人每月制定培训方案和情况记录并向采购人报备。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。

   ⑩ 服务投诉。指纳税人缴费人考核期通过各类渠道对话务坐席服务质量的投诉，经调查属实的。若考核期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人根据实际情况予以评估。

   ⑪ 员工稳定性。统计每考核期员工离职的人数，以每个考核期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4.1.1基本要求⑷ 人员管理约定要求撤换的人员；投标人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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **分值** | **计算方法** | **考核标准** | **考核细则** |
| 人工接通率 | 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、考核期内人工接通率低于96%的，每下降1%，该指标分值扣 1 分。 |
| 2、除采购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、每月如因排班不合理或人员不到位等服务商原因造成一个考核期内接通率低于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。 |
| 平均等待时长 | 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 | 一个考核期内平均等待时长高于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 | 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）×100%。 | 咨询即时答复率不低于90%（含） | 考核期内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 | 考核期内“好差评”推送率未达到全省热线平均值的，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%。 |
| 工单办理质效 | 5 | 在规定时间内办理完成工单情况 | 不得出现逾期办结工单 | 考核期内工单逾期办结一次扣1分，扣完为止。 |
| 解答质量 | 10 | 上级拨测解答质量得分=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%。 | 得分90分（含）以上 | 第一、二个考核期，以省局通报为准，每一个考核期内解答质量平均得分85分（含）以上不扣分；解答质量平均得分80-85分扣1分；解答质量平均得分80分以下不得分 |
| 第三、四个考核期，以省局通报为准，每一个考核期内解答质量平均得分85分（含）以上不扣分；解答质量平均得分85分以下不得分； |
| 第二、三个合同年度，以省局通报为准，每一个考核期内解答质量平均得分90分以下不得分 |
| 质检考核 | 10 | 质检考核得分=人工答复准确率得分+服务规范性得分+小结规范性得分（含上级及本级质检） | 得分90分（含）以上 | 第一、二考核期，每一个考核期内质检平均得分85分（含）以上不扣分；解答质量平均得分80-85分扣1分；解答质量平均得分80分以下不得分 |
| 第三、四个考核期，每一个考核期内质检平均得分85分（含）以上不扣分；质检平均85分以下不得分 |
| 第二、三个合同年度，每一个考核期内质检平均得分90分以下不得分 |
| 业务培训 | 5 | 每月不低于2次专项培训，不低于2次分组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 | 10 | 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0.5 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2次 | 服务投诉每季累计超过2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 | 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]×100% | 合同期每季度累计员工稳定性不低于 95%（含） | “员工稳定性”按季考核：得分90%（含）-95%（不含），扣1分；得分90%（含）-85%（不含），扣2分；得分80%（含）-85%（不含），扣3分；得分80%（不含）以下的，扣4分。 |

   ⑵ 考核标准

# 8其他要求

## 8.1付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 第1次付款 | 第一个服务周期第一次付款时间：合同生效后且中标人的人员按要求全部到位后，中标人提供书面付款申请报告和发票并经采购人审核合格后30个工作日内，采购人相应支付合同第一个服务周期款项的20%。 | 6.66 |
| 第2次付款 | 第一个服务周期第二次付款时间：第一个服务周期第4个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第一个服务周期合同总金额的20% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 6.66 |
| 第3次付款 | 第一个服务周期第三次付款时间：第一个服务周期第7个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第一个服务周期合同总金额的20% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 6.66 |
| 第4次付款 | 第一个服务周期第四次付款时间：第一个服务周期第10个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第一个服务周期合同总金额的20% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 6.66 |
| 第5次付款 | 第一个服务周期第五次付款时间：第一个服务周期结束后，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第一个服务周期合同总金额的20% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 6.66 |
| 第6次付款 | 第二个服务周期第一次付款时间：第二个服务周期第4个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第二个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第7次付款 | 第二个服务周期第二次付款时间：第二个服务周期第7个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第二个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第8次付款 | 第二个服务周期第三次付款时间：第二个服务周期第10个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第二个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第9次付款 | 第二个服务周期第四次付款时间：第二个服务周期结束后，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第二个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.36 |
| 第10次付款 | 第三个服务周期第一次付款时间：第三个服务周期第4个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第三个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第11次付款 | 第三个服务周期第二次付款时间：第三个服务周期第7个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第三个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第12次付款 | 第三个服务周期第三次付款时间：第三个服务周期第10个月，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第三个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.33 |
| 第13次付款 | 第三个服务周期第四次付款时间：第三个服务周期结束后，采购人对中标人的服务质量进行考核，按照考核结果计算应付款金额（应付款金额=第三个服务周期合同总金额的25% - 各项违约金合计）。中标人根据考核结果，提交书面付款申请报告、发票，且采购人核对无误后30个工作日内支付。结算要求和计算标准详见采购文件及招标文件。 | 8.36 |

## 8.2付款结算规则

   付款结算规则：实际支付合同金额=考核期合同总金额-坐席岗位空缺违约金-服务质效违约金-舆情事件违约金-通报批评违约金-其他违约金。

   违约金计算规则如下：

   ① 坐席岗位空缺违约金。首先根据坐席岗位到位率计算坐席岗位空缺违约金，如投标人不能按要求保证坐席岗位到位将相应扣减合同金额，即坐席岗位空缺违约金=考核期合同总金额×（1-坐席岗位到位率）。坐席岗到位率按考核期考核，坐席岗位到位率=实际到位坐席岗位数/合同约定坐席岗位数，实际到位坐席数按考核期每日到位坐席数平均值计算。

   ② 服务质效违约金。根据每考核期服务质效考核分值计算服务质效违约金，服务质效违约金=考核期合同总金额×[1-（服务质效考核分值/100分）]。

   ③ 坐席岗位服务人员出现影响漳州市税务局形象的舆情事件，经调查属实的，舆情事件违约金=考核期合同总金额×1%。

   ④ 坐席岗位服务人员出现违反业务、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，通报批评违约金=考核期合同总金额×1%。

   ⑤ 其他违约金。投标人各类违约情况，详见采购需求第6条风险管控要求中所列举的事项。

   在依次扣减上述相应违约金后，采购人支付当年考核期应付的结算款项。

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

   ⑴ 投标人应对在项目履行过程中所接触的采购人信息，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。

   ⑵ 投标人在使用采购人为投标人及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定（若有）：

    ① 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；

    ② 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到采购人的许可；

    ③ 未经采购人书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

    ④ 未经采购人书面许可，不得将信息以任何方式（如E-mail）携带出采购人场所；

    ⑤ 未经采购人书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

    ⑥ 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；

    ⑦ 不得进行系统软硬件设备的远程维护；

    ⑧ 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

   ⑶ 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

   ⑷ 投标人如出现泄密行为，应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给采购人造成的经济损失进行赔偿。

### 8.3.2安全要求

   ⑴ 中标人应对坐席岗位服务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，投标人要保证人员背景符合要求。

    中标人应严格区分内外网。为保证安全，在服务期间，投标人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，投标人不得拒绝。

   中标人设备运维人员须向漳州市局税务局信息中心报备并接受统一管理。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缴费人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任，每出现一次上述违约，中标人应按照合同总金额的5%支付违约金并赔偿采购人因此受到的损失。

   ⑵ 中标人未经采购人同意，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。中标人发生信息安全事故，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金额的5%；造成严重后果的，采购人有权终止合同并追究中标人相关法律责任。

### 8.3.3知识产权要求

   中标人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、标权或工业设计权的起诉，由此引起的知识产权纠纷由中标人负责。