

项目采购需求

说明:

1.投标人提供的货物服务必须符合国家和行业标准。

2.标“★”为实质性参数要求和条件,投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应,否则响应无效;

标“#”为重点指标;标“△”为一般指标。

3.投标人投标时必须在投标文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容(如有)逐条响应并一一对应。

4.本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为:租赁和商务服务业。

一、技术参数、服务内容要求:			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	国家税务总局南宁市税务局2026-2027年度“办问协同”服务项目	1项	<p>一、项目概述</p> <p>(一)项目背景</p> <p>为全面贯彻国家税务总局“强基工程”有关部署,落实深化税费服务新体系建设两年行动方案要求,提升税费服务效能,推动咨询服务转型升级,深化“办问协同”和征纳互动服务。</p> <p>(二)项目内容</p> <p>1.项目目标</p> <p>在“办问协同”服务项目现有服务渠道和咨询团队的基础上,严格按照《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准(试行)》等服务规范标准,保证热线、网线、无线等服务渠道前后台业务的正常运行,为纳税人缴费人提供无缝衔接的“办问协同”服务,形成一个平台集成服务,一个号码统一对外,一个团队统一运营,一套制度规范管理,多渠道扎口运营管理,多类型数据汇总分析,多服务方式统筹应用的服务格局。</p> <p>2.项目内容</p> <p>通过12366纳税服务热线、征纳互动服务等渠道面向南宁市辖区内纳税人缴费人和社会公众提供5×8小时的涉税(费)咨询、涉税(费)查询、涉税</p>

(费)系统操作辅导、“办问”业务受理、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访等服务以及税法宣传、纳税人培训辅导等工作。

二、项目需求

根据项目目标和项目内容,中标供应商应通过 12366 纳税服务热线、征纳互动服务等渠道提供以下服务:

(一)解答纳税人缴费人提出的各种税费法律政策、办税缴费流程、税费系统操作等各类税费业务咨询。受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求。

(二)根据纳税人缴费人需求提供“反向拉起”、三方通话、“办问协同”等服务。

(三)根据税务机关业务流转机制按时转办不能即时答复的来电工单,督办工单按期办结。

(四)通过人工或智能外呼服务开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查。

(五)参与完善南宁本地知识库的建设,按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理,进行定期维护。

(六)开展“办问协同”服务项目相关人员的培训工作,负责组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排。编制业务测试试卷,完善考试题库。

(七)配合采购人对全市征纳互动服务的接通情况和答复准确及服务规范性进行管理,制定并落实相关考核制度和方案。

(八)负责话务录音、征纳互动服务会话记录、在线咨询记录等全市人工座席答复情况进行质检、监管和分析。

(九)负责 12366 纳税服务热线、征纳互动服务等渠道相关数据的统计、分析,在运行期内应提供日报、周报、月报、年报或其他专项工作报表和报告。

(十)强化诉求分析能力。从纳税人缴费人来电中提炼集中性、建议性、倾向性、苗头性、突发性事项内容,及时形成综合性信息或单条信息推送“办问协同”服务项目管理部门;对热点问题和高频来电纳税人缴费人的诉求进行分析归集,掌握纳税人缴费人共性需求,推送“办问协同”服务项目管理部门。

(十一)按照“办问协同”服务项目管理部门的要求,开展与纳税缴费相关的税法宣传和纳税缴费辅导其他相关工作。

(十二)对于“青年文明号”、“巾帼文明岗”、政风行风建设示范窗口等创建活动,中标供应商应按照创建相关工作要求,积极配合“办问协同”服务项目管理部门做好创建工作。

		<p>(十三) 中标供应商需配合“办问协同”服务项目管理部门做好专项工作保障。对于上级调研、工作交流等重要专项工作，中标供应商应根据“办问协同”服务项目管理部门要求提供人员及技术等支持与保障。</p> <p>三、项目实施要求</p> <p>(一) 实施科学高效的项目管理</p> <p>严格按照国家税务总局关于 12366 运行的相关规定，借助科学管理方法及相关技术，根据采购人要求，对“办问协同”服务项目实施高效管理，包括但不限于现场管理、业务管理、财务管理、培训管理、人力资源管理、后勤管理、制度建设、团队建设等。</p> <p>(二) 制定行之有效的工作制度</p> <p>中标供应商应当完善健全各项管理制度，并具备相应的执行管理能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立成熟完善的透明化岗责体系，明确座席人员、质检人员、培训人员等各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。 2. 制定各类现场管理制度，包括话务现场管理制度、知识库管理制度、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统管理管理制度、信息保密制度、应急管理制、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗、疫情防控等安全措施。 3. 制定各类工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。 4. 制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。 5. 制定人才储备计划，针对本项目座席人员需求的波动及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。 6. 中标供应商支付人员薪酬必须符合国家各项规定，包括最低保障工资的规定、为员工缴纳各种强制保险和公积金的规定。 <p>(三) 提供专业的服务团队</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供专业的项目负责人 <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供项目负责人 1 人（不要求驻场），全日制本科或以上学历（投标文件中提供毕业证书复印件）。 (2) 具有三年或以上呼叫中心管理工作经验。（投标文件中需要提供劳动合同等证明材料，以证明具有三年或以上工作经验） (3) 项目负责人主要负责本项目运营的统筹管理和与采购人的沟通对接，对业务质量、投入人员安全进行全面负责，包括实施全面运营管理确保项目目标的完成、统筹人力资源管理、优化制定落实管理制度、运营风险分析及应
--	--	---

对、监督并考核工作质量、制定落实提升满意度方案、定期向采购人进行工作汇报等，切实保障“办问协同”服务项目的正常运行。

2. 投入驻场人工座席团队

中标供应商应投入不少于 70 名（不含项目负责人）符合条件的工作人员到采购人指定的工作场所开展工作（服务的时间、时段、具体人数根据上级部门及“办问协同”服务项目实际情况安排）。中标供应商应科学管理和规划岗位配置，包括但不限于：热线座席岗、征纳互动座席岗、现场管理岗、诉求分析岗等，以及结合工作需求的各专席队列。各岗位职能和人数如下：

（1）热线座席岗，不少于 53 人。

负责通过 12366 纳税服务热线为纳税人提供电话咨询辅导和诉求响应服务；负责开展纳税人缴费人诉求回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查。

（2）征纳互动座席岗，不少于 12 人。

负责通过征纳互动服务等线上渠道为纳税人提供在线咨询辅导和诉求响应服务。

（3）诉求分析岗，不少于 2 人。

负责质量、数据分析、运行分析和 service 质效提升；负责对每日高频来电问题和“办问”业务进行分析和原因查找；负责服务评价（包括不满意、“差评”、投诉）的调查、分析、处理、回访；负责收集热点、难点问题，由业务科室做出统一答复和执行口径；负责将南宁本地化的税收相关法律、法规、规章和规范性文件以及其他税收知识，准确、及时、规范地进行归集整理，定期维护南宁本地知识库。

（4）现场管理岗，不少于 3 人。

负责“办问协同”服务项目的日常运营管理、协调沟通、业务支撑、业务培训及后勤保障等工作；负责投入人员管理，开展绩效考评；负责工单的审核、流转、督办；负责对话务录音、征纳互动服务会话记录、在线咨询记录等人工座席答复情况开展质检；配合开展“办问协同”服务项目管理部安排的其他管理工作。

3. 团队人员要求

（1）热线座席岗、征纳互动座席：

①思想、身体健康，精神面貌良好。

②大学专科以上学历；以经济学、财政学、金融学、经济与贸易、工商管理、财会审计类专业为主，可适当安排法律、计算机、新闻传播、行政管理、社会保障等相关专业；具备企业财会、税务工作经历以及呼叫中心一年工作经历者优先。

③具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力。

		<p>④普通话标准流利、吐字清晰，语言沟通能力良好，普通话水平达到二级甲等以上的优先。</p> <p>⑤能熟练使用计算机和办公软件。汉字录入速度不低于 60 字/分钟。</p> <p>(2) 现场管理岗、诉求分析岗除具备上述条件外，应具备以下条件：</p> <p>①有大学本科或以上学历。</p> <p>②有良好的沟通表达能力、辅导能力、领导能力及问题处理能力。</p> <p>③现场管理岗具有两年或以上呼叫中心现场管理工作经历（投标文件中需要提供劳动合同等证明材料，以证明具有两年或以上工作经验），具有呼叫中心现场管理经验和专业管理技能。</p> <p>(3) 同等条件下优先安排具有“办问协同”服务项目经验的人员。</p> <p>4. 中标供应商应按 10%的比例储备座席团队，以便在投入人员请假、离职或有其他特殊情况时，在 1 个工作日内及时补足对应岗位人员，确保“办问协同”服务项目相关工作正常运转。</p> <p>5. 中标供应商需规范管理“办问协同”服务项目投入人员。对“办问协同”服务项目已投入人员辞退、调动或者离职的，应提前 1 个月书面通知采购人并及时补充相应“办问协同”服务项目投入人员，同时确保“办问协同”服务项目投入人员在离岗前完成交接手续。</p> <p>6. 对于因投入人员个人原因，对采购人造成较大负面影响或利益损害，以及经采购人评价不符合“办问协同”服务项目人员条件、无法胜任“办问协同”服务及相关工作的，中标供应商应在 1 个工作日内更换投入人员。</p> <p>(四) 开展培训工作</p> <p>为保障投入人员具备本岗位所必须的专业服务水平及服务意识，严格执行国家税务总局 12366 作业标准，准确、及时地答复纳税人咨询并提供其他服务，提升话务质量和来电纳税人的满意度，中标供应商需在“办问协同”服务项目管理部门的指导下，主动做好各项培训工作：</p> <p>1. 岗前培训。中标供应商应根据需要和结合人员缺口的实际情况，组织相应人员招聘并利用自身场所组织开展岗前培训并形成一定规模的人员储备队伍。</p> <p>培训内容具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系统和征纳互动服务系统操作、12366 服务规范、各项规章制度等。培训结束后由“办问协同”服务项目管理部门测试合格后方可正式投入至“办问协同”服务项目。结束培训后应开展岗前实习。中标供应商需配合“办问协同”服务项目管理部门开展投入人员岗前实习。</p> <p>2. 日常培训。中标供应商需制订明确的日常培训计划，建立相应新政及热点问题的收集及培训机制，切实开展培训组织及业务测试，确保每日晨会培训、小组培训及全员培训的有效举行。确保全体上岗人员当中对培训讲授知识</p>
--	--	--

掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局、自治区税务局抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用由中标供应商承担)。

3. 专题培训。针对各项税收新政、重大征管调整及重点咨询事项，组织人员在 1 个工作日内进行相应解读并实施专题培训及后续培训，确保在面对各项抽查、测试及“办问协同”服务项目管理部门组织的考试当中，所有投入人员的知识掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局、自治区税务局抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用中标供应商承担)。

4. 管理人员培训。中标供应商需定期针对管理人员实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。

(五) 项目配套服务

1. 确保“办问协同”服务项目有关的所有应用系统、通讯线路、硬件设备、网络、电力运营等稳定运行，及时排查、排除并解决故障。

2. 为确保“办问协同”服务项目顺利开展，需为投入人员配套统一工作服装、日常办公用品（设备、耗材）、环境卫生维护改善、日常劳保（防疫）用品以及座席专用 IP 话机、耳麦等。

3. 为优化提升“办问协同”服务项目高效运行，需配套智能外呼服务，支持语音识别、语音合成、语音转写、语义理解等 AI 技术，模拟真人与纳税人交流，支持通知、回访、问卷调查等多种场景，并进行信息收集；配套号码认证服务，为本项目提供本机号码身份展示。

(六) 项目履行情况考核标准

采购人对项目履行情况实行按月考核，按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下：

★1. 热线运行考核标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量。	一月、十二月达到 90%以上（含 90%），二月至十一月达到 95%以上（含 95%）。	每低 1 个百分点扣 1 分
2	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均等待时长	不高于 30 秒	每超过 3 秒扣 1 分
3	业务处理时长	从开始通话到通话结束后完成小结为止的时长	平均 3-6 分钟之间	低于或高于标准时长，每超过 30 秒扣 1 分

			4	即时推送满意度评价率	人工语音（网络）服务即时推送满意度评价量/人工语音（网络）服务总量	80%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
			5	即时满意率	（非常满意+满意）/人工语音（网络）服务即时评价数量。	95%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
			6	解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
			7	服务规范率	服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量	95%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分
			8	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	90%及以上，其中服务投诉、涉税举报工单的办结率为 100%	每低 1 个百分点扣 1 分
			9	培训测试通过率	每月周测、月考测试合格人数占应参加测试人数（80 分及以上为合格）	95%以上	每低 1 个百分点扣 1 分
			10	人员流失率	签约满半年的员工流失量（不包含已待岗或采购人退回的员工）/考核期末员工	每月不高于 8%	每高 1 个百分点扣 1 分
			11	服务投诉量	经调查属实投诉量	每季度不超过 2 次	每多 1 次扣 1 分；造成重大负面影响的，加倍扣罚。
			12	当日呼损电话回拨率	当日已回拨呼损电话量/当日应回拨呼损电话量（呼损电话指转接人工未接听来电，当日应回拨呼损电话不包括重复号码和再次来电已接听号码）。	100%	每低 1 个百分点扣 1 分
			13	质检率	服务质检总量（包括但不限于咨询员录音质检、培训效果抽查、不满意录音分析、咨询员投诉处理分析等）/人工接听量	5%及以上	每低 0.5 个百分点扣 1 分
<p>说明：热线运行指标量化考核基础分为 100 分，月度得分=100-以上指标扣分合计；月度考核得分在 95 分以下的，每低 1 分扣减月度合同金额的 1%；按季度考核的，季度最后一个月计算此项指标。</p>							

		<p>以上为正常业务量情况下的考核标准，如出现业务量激增、新政出台、新系统上线、热线系统切换或故障、电力或网络故障等突发状况，整体转接人工话务量超过 7 万/月，上述指标 1-5 不再按照以上标准考核，具体考核标准由“办问协同”服务项目管理部门另行制定。</p> <p>2. 如中标供应商未按期完成采购人工作安排的，每发现一次扣减月度合同金额的 1%。</p> <p>（七）项目衔接要求</p> <p>1. 现有“办问协同”服务项目处于正常运行中，本次中标供应商应在签订合同之日起，与原供应商做好运行衔接、业务衔接、制度衔接、人员衔接，须保障项目开始日起实时承接，确保本项目平稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务下降。</p> <p>2. 中标供应商应于合约服务期到期前 10 个工作日内，向采购人交回采购人提供的办公物品以及项目实施期间采购的列入固定资产的物品（正常使用与自然损耗除外）和合约服务期间的管理资料。同时与接续的供应商在业务管理和人员管理等方面建立良好衔接，接续的供应商正式履约提供运营服务后，原中标供应商方可撤场，确保“办问协同”服务项目持续运转。</p> <p>四、服务保障要求</p> <p>（一）服务内容保障</p> <p>1. 保证不出现因部分或全部停止服务导致影响税费咨询工作的情况（非不可抗力因素除外），保证按照采购人要求的工作时间提供服务，满足 5×8 小时提供服务的可靠性要求。根据上级部门要求，“办问协同”服务项目如需调整工作时间、时段的，中标供应商应配合调整。</p> <p>2. 保证按照采购人要求提供人工语音、网络客服等各种必须的服务方式。</p> <p>3. 保证按采购人要求的上线时间完成各项准备工作，按采购人的要求配备并培训座席人员，座席人员须于考核合格后正式上线。</p> <p>4. 保证提供切实可行的安全保障措施，遵守采购人保密、信息安全等相关制度。</p> <p>5. 根据上级部门要求，“办问协同”服务项目如需调整服务内容、服务要求、投入人员数量或考核标准的，中标供应商应配合调整。</p> <p>（二）培训考核保障</p> <p>1. 中标供应商须按本项目技术需求中有关培训考核要求，建立常态的培训和考核机制并组织实施，培训原则上由采购人统筹指导，中标供应商负责具体落实。中标供应商必须为所有被培训人员提供必要的培训设备、文具、资料等相关用品。</p>
--	--	---

2. 中标供应商须建立完备科学的质量管理流程，每月抽查、现场监听业务内容，如发现服务中存在问题应及时整改，重大问题应及时向采购人报告，保证纳税人满意。

（三）技术保障

1. 中标供应商须提供技术应急预案，当出现电力、网络、应用系统、通讯线路、硬件设备等故障导致咨询服务受到影响时，应按照应急预案处理流程及时与采购人沟通，配合相关部门排查、检测、修复系统问题。

2. 中标供应商须符合网络安全要求，提供符合服务器应用系统安全、终端安全、网络设备安全的管理措施，确保无发生违规外联事件，杜绝内外网互相联通，不允许使用无线网络接入工作内网。

3. 中标供应商应安排专人对采购人提供的办公设备等硬件设施进行管理、维护（维修），建立每日巡查、每季盘点等工作制度，保证硬件设施账实相符及正常运行。如采购人提供的硬件设施发生投入人员人为损坏、丢失等，由中标供应商承担相应赔偿责任。

（四）员工储备保障

中标人应按照项目采购需求中对储备人员数量的要求，制定人员储备计划，针对本项目投入人员需求的波动及呼叫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。

（六）保密保证

1. 中标供应商应严格执行采购人的有关保密制度，并根据相关要求以及采购人内部管理要求，对涉密的税收文件及纳税人的涉税信息应严格保密；若中标供应商投入人员违反保密相关规定，对采购人及纳税人造成利益损害的，中标供应商应承担相关法律责任。

2. 没有采购人书面授权及许可，中标供应商及其投入人员不得擅自带领外来人员进入“办问协同”服务项目办公区域和后勤区域。

3. 中标供应商不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，不得利用采购人相关平台从事项目规定业务范畴以外的活动，并应对提供的投入人员实行严格管理，对于中标供应商投入人员给采购人造成利益损害的，中标供应商应承担相关法律责任。

五、项目支持服务要求

（一）服务要求

实现 5×8 小时人工受理服务和现场支撑管理，根据实际情况解决现场出现的管理问题，即时响应动态优化。

（二）服务方式及地点

现场驻点。

二、商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
★2	合同履约时间、服务地点	<p>(1) 合同履行时间：2 年。</p> <p>本项目采取一次采购两年沿用，一年一签合同的办法。中标后，采购人与中标供应商签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。一年合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标供应商的服务质量，与中标供应商续签第二年合同；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前一个月书面通知中标供应商后，合同到期终止，不再顺延。如因行政管理、公共服务或上级部门工作需要等原因，导致合同无法继续执行或合同终止的，经采购人提前一个月书面通知中标供应商后，合同提前终止，采购人不承担任何责任，中标供应商明确确认放弃向采购人追究任何权利。本项目第一年预算安排 673.40 万元，第一年服务期为 2026 年 1 月 17 日至 2027 年 1 月 16 日止。</p> <p>(2) 服务地点：国家税务总局南宁市税务局。服务期内，如采购人根据工作需要变更地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。</p>
★3	报价要求	<p>(1) 投标报价包含但不限于以下部分：</p> <p>①服务的价格；</p> <p>②必要的保险费用和各项税金；</p> <p>③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）；</p> <p>④在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。</p> <p>(2) 超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>
★4	付款方式	<p>(1) 采取先服务，再付款的方式，即按月预付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额预付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据中标供应商每月考核扣款总额进行结算。其中：月度合同金额=年度合同金额/12。</p> <p>(2) 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>(1) 采购人有权对中标供应商的项目运营情况进行考核和验收。</p> <p>(2) 考核按月组织实施。由中标供应商根据项目运营情况按月编写热线运行情况（包括热线运行考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月 10 日前（如遇节假日则顺延）提交采购人。</p> <p>(3) 验收分为服务实施前验收和项目年度验收。</p>

		<p>1) 服务实施前验收采购人按照需求对中标供应商前期准备进行验收，包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况，并对拟投入人员中人员身份证明进行查验。服务实施前验收不合格或不能满足本项目要求的，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p> <p>2) 项目年度验收采购人对中标供应商全年（12个月）服务情况进行年度验收。中标供应商月度考核得分在95分（含）以下的，视为当月不合格；连续12个月服务期中不合格次数累计3次（含）以上的，视为中标供应商无能力履行项目，采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。</p>
三、其他要求		
1	其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：实施方案、培训方案、管理制度方案、验收及考核方案、项目完成（服务期满）后的服务承诺方案、人员、业绩、相关证书等