

项目采购需求

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
2023-2024年自然人电子税务局扣缴端远程座席支持服务	1项	一、服务内容 为了保证广西广大扣缴义务人能够熟练掌握自然人电子税务局扣缴端的业务功能、具体操作，并能够方便地就使用中存在的疑问获得专业的咨询服务，需要专业型咨询人员进行疑难问题解答，特采购 2023-2024 年自然人电子税务局扣缴端远程座席支持服务，“自然人电子税务局扣缴端”软件远程座席支持服务人员负责个税疑难问题处理、培训广西 12366 纳税服务中心的热线电话人员、对纳税人电话咨询无法解决的应用软件问题提供远程协助服务、软件升级指导、个税业务咨询受理及反馈等。 （一）人工电话咨询服务 至少3名专业型咨询座席派驻区局12366，通过人工电话咨询的方式，为用户提供疑难问题解答服务，指导和帮助用户解决在自然人电子税务局扣缴端使用方面出现的相关问题。 1. 服务时间。每天人工在线咨询时间与国家税务总局广西壮族自治区税务局作息时间保持一致，提供 5×8 小时人工热线电话服务，受理用户在“自然人电子税务局扣缴端”使用过程中的咨询。 2. 质量控制与保证。根据广西税务局相关管理办法，结合广西税务局实际情况，定期对专业在线咨询座席的电话录音或实时监听的方式进行抽查质检。对用户的投诉受理并处理，定期进行服务质量的满意度调查回访工作，通过各种手段加强管理。在处理问题的同时，不仅要保证问题能够准确无误的处理完毕，同时还要求各种文档都要保持较好的质量，包括工单处理的效果、技术方案的质量和服务报告的质量等。主要工作内容如下： （1）实时监控、抽查录音。质检工作由实时监控和日常质检两部分

	工作构成，其中实时监控是指质检人员在专业在线咨询座席通话过程中进行实时监控，对于专业在线咨询座席回复有不妥的地方可以及时指正；而日常质检工作要求质检人员每周对每个专业在线咨询座席监听二次以上的电话录音。 （2）服务检查。每通服务电话均存有电话录音并记录问题，质检人员从服务态度、服务技巧、技术能力和问题记录四个方面进行评价该次服务的质量情况。 （3）质检结果记录。质检人员对每通电话的评分结果进行记录，并作为最终的考核指标直接影响专业在线咨询座席的考核成绩。质检为每月一次抽查质检，制定《质检评分表》和《质检评分标准明细表》（详见附件 1、附件 2）。 （4）文档审核。工单处理过程中需要及时记录各类文档，如《解决方案》等，这类文档均要求按照广西税务局的规范进行书写，为保证最终文档的规范、标准性，要求文档归档前必须经过审核，确认符合标准方能归档。 （5）质检结果反馈。在质检过程中发现专业在线咨询座席不足的地方及时告知专业在线咨询座席并对其指正，避免下次再犯。 （二）线上远程咨询服务 由至少3名专业型咨询座席提供自然人电子税务局扣缴端线上远程咨询服务，为本省扣缴义务人操作人员提供及时、方便、有效的服务渠道，在线解答操作人员在自然人电子税务局扣缴端使用中的疑点、难点问题，为操作人员提供权威、高效的个税相关知识服务。 （1）线上咨询服务。在工作日内，提供 5×8 小时人工线上远程咨询服务，主要负责解答纳税人和扣缴义务人在使用自然人电子税务局扣缴端时遇到的相关问题。其任务包括受理用户在线提出的咨询、意见、建议、批评、投诉和一般性求助，同时对受理问题的解决情况进行跟踪服务。 （2）机器人智能服务。在非工作时间，提供 7×24 小时自动咨询服务，以机器人智能问答的形式，为纳税人和扣缴义务人提供咨询服务。
--	---

	(3) 线上专题培训。不定期针对热点、难点、新政解读等个税业务问题开设线上课程，日常线上答疑过程中推送课程预告引导纳税人参加专题培训，提升纳税人个税业务水平。 (4) 问题跟踪回复。针对无法短时间或需进一步核实再回复纳税人的，进行问题登记跟踪，核实确认并确定处理方法后根据纳税人预留联系方式进行回复处理。在线咨询服务人员即时受理用户在线提交的各种问题，对纳税人提出的疑难问题予以准确、详尽地登记工单，并在规定的时间内（一般问题当日回复，疑难问题两个工作日内）回复纳税人。实事求是、高效快捷地进行办理和解答。在服务时使用礼貌用语进行解答，并做好记录工作。每日汇总纳税人提交的问题咨询，通过分类方式形成书面报告上报给采购人。 (5) 热点问题。中标人应根据在线咨询内容进行不同处理，并归纳、记录、整理。就其中咨询量大的问题，应整理提供标准答案，并通过“热点问题”的形式进行展示，供广大扣缴义务人学习掌握，以提高其使用自然人电子税务局扣缴端的熟练程度。 (6) 个税必学。提供“个税必学”服务，为本省扣缴义务人提供学习个税业务知识的渠道。“个税必学”主要为个税相关的学习课程，主要以视频的形式呈现。 扣缴义务人点击相关学习视频链接后，可方便地使用默认浏览器打开“个税必学”相关内容页。 (7) 咨询中心。提供“资讯中心”服务，为本省扣缴义务人提供和个税相关的实时资讯。“资讯中心”主要为当前最新的税局要闻、业务点评、业务风险等相关内容。扣缴义务人点击相关内容链接后，可方便地使用默认浏览器打开“资讯中心”相关内容页。 (8) 知识查询。提供“知识查询”服务，为本省扣缴义务人提供个税相关的学习知识点。“知识查询”主要为个人所得税业务的具体知识分类，包括：政策法规（中央、地方）、各类分项所得解读、税收减免优惠、征收管理等。扣缴义务人点击相关内容链接后，可方便地使用默认浏览器
--	---

	打开“知识查询”相关内容页。 （9）服务管理。中标人制定在线咨询服务管理办法、首次受理负责制等规章制度并报采购人审核。组织内部咨询服务人员培训，考核上岗。详细制定受理过程、办理回复、内容把关、信息汇总等环节的要求事项。建立问题解决的协调机制和反馈机制。 （10）服务监督。中标人监督在线咨询服务工作情况，每月出具在线咨询服务的分析报告，包括咨询量、常见问题及解答、改进方案等内容，保障在线咨询服务的正常运行。 （三）远程专业团队支持服务 1. 受理在线人员转入问题。发挥专业团队优势，建立专业平台及管理流程，及时受理现场专业团队无法解答、解决的难点问题。由总部专业团队解答、解决。 2. 建立专业服务沟通渠道。发挥网络优势，建立专业服务沟通渠道，配备专业团队与在线咨询服务人员共同交流，通过总部专业解答和服务人员互帮互助、相互借鉴，提升本地区个税保障能力。 （四）其他服务内容 包括但不限于按要求报送与工作相关的各类统计分析报告。 （五）服务方式 在工作时间，以人工线上远程解答的形式，为扣缴义务人提供咨询服务。 在非工作时间，以机器人智能问答的形式，为扣缴义务人提供咨询服务。 二、服务时间和范围 服务范围是：广西壮族自治区个人所得税扣缴义务人和纳税人。 （一）服务时间：2 年。
--	---

	(二) 服务地点：广西壮族自治区内采购人指定地点。 三、投入人员具体要求 (一) 本项目共要求至少 6 名投入人员，其中至少 3 名专业型咨询座席（1 名技术员+2 名话务员）为纳税人提供“自然人电子税务局扣缴端”人工电话咨询服务；至少 3 名专业型咨询座席（1 名技术员+2 名话务员）为用户提供线上远程咨询服务。负责个税疑难问题处理、培训广西 12366 纳税服务中心的热线电话人员、对纳税人电话咨询无法解决的应用软件问题提供远程协助服务、软件升级指导、个税业务咨询受理及反馈等。中标人提供的在线咨询人员应具备个税业务知识，以及自然人电子税务局扣缴端相应的软件技能。中标人应有科学合理的培训和管理体系，以确保服务人员提供高质量的服务。 (二) 人员能力要求： 业务方面：财税相关专业，具备初级或中级会计职称，熟练税务知识，熟悉个人所得税申报表，熟悉个税申报表表内及表间关系。专业技术方面：熟练使用 Word、Excel 等办公软件，掌握 SQLserver 数据库技术。 (三) 中标人应建立科学合理的培训和管理体系，确保项目服务人员具备自然人电子税务局扣缴端系统的软件操作业务技能，熟练掌握各个软件的使用方法，熟悉常见问题的处理办法。同时还应学习相关个人所得税费政策法规，具备相应的基础业务知识。 (四) 中标人应对上岗人员进行服务礼仪以及沟通技巧等培训，并加强咨询员个人修养的培养，通过个人素质体现优质的纳税服务。 四、服务要求 (一) 中标人应制定相关制度规范，主要包括人员日常管理制度、服务用语规范（附件 3）、业务记录规范、业务转办规范、业务培训制度、知识库运维制度等。 (二) 解答来电人咨询问题应以准确、高效、规范为原则，用语礼貌，
--	---

	用心倾听，解答准确，并做好业务记录。 （三）中标人应建立知识库，收集整理各类操作手册、热点问题等内容，咨询员根据来电内容按规定进行不同业务处理，对于典型的问题应整理完善知识库。 （四）对普遍典型性问题以及有代表性的特殊问题应专门分析调研，提出合理化建议。 （五）中标人应通过实时评价，事后回访等方式对用户满意度进行回访调查，了解服务水平，并针对问题开展培训，提高业务水平。 （六）中标人参与本项目的所有人员应承担保密义务，对涉及非公开税收文件，以及广西壮族自治区税务局要求保密的各类文字、电子资料均不得外传，所有工作人员均需签订保密协议。 五、服务方式 服务方式：至少 6 人，其中至少 3 名专业人员派驻 12366 驻场提供人工电话咨询和至少 3 名专业人员提供线上远程咨询。 六、服务流程 （1）自然人电子税务局扣缴端问题解答与处理。纳税人通过拨打 12366 热线电话用户在使用自然人电子税务局扣缴端过程中遇到的相关问题，座席人员根据用户反馈业务场景、政策背景、问题现象等进行予以分析和解答，同时记录问题内容。内容包括：座席人员对客户端用户的各类问题进行核实并给予解答，问题解答完毕后录入咨询工单。 （2）远程协助。对电话咨询无法解决的应用软件问题，提供远程协助服务。 （3）现场支撑。对区局 12366 座席受理的疑难或无法解决的个税业务问题进行现场答疑支撑，并且对疑难问题进行收集整理形成知识库。 （4）电话外呼。对区局 12366 座席反馈需要回呼处理的以及需要进一步核实才能处理的问题进行电话回呼。
--	---

	(5) 邮件推送。对有需求的纳税人进行系统安装包、升级包、专题操作手册、操作录屏文件等纳税人个性化需求进行邮件推送相关资料。 (6) 宣传资料整理。配合区局 12366 宣传工作，对其中涉及的自然电子税务局客户端提供功能模块截图、操作指引说明、操作录屏等宣传资料进行整理。 (7) 软件升级指导。负责自然人电子税务局扣缴端版本升级、验证工作。按照总局要求的时间节点完成升级工作，编制或修订操作手册。 (8) 个税业务咨询受理。对用户提出的个税业务问题进行记录，转交给相关业务部门处理，跟踪转办事宜的解决进度，联系提交问题的用户，负责转办事宜的反馈工作。 (9) 邮件问题处理。用户可以采用电子邮件、传真等方式提出咨询、意见、建议和一般性求助，咨询座席对受理问题的解决情况进行跟踪服务。 (10) 满意度调查。定期进行专题回访，对客户端用户满意度进行回访调查。电话咨询服务座席具有录音功能，电话咨询服务满意度不低于 90%。 (11) 投诉处理。设立专门投诉热线受理用户的投诉，由专人接听。用户也可以采用电子邮件、传真等方式对咨询座席解答的内容提出建议、批评、投诉，质量管理员对受理问题的解决情况进行跟踪服务。 (12) 服务数据统计分析。根据来电内容对数据进行不同处理，并归纳、记录、整理分析，对于典型的内容形成知识库以便改进工作、共享知识；对反映的普遍问题以及有代表性的特殊问题专门分析调研，提出建议。 (13) 服务报告。出具咨询服务的分析报告，包括咨询量，常见问题，改进方案等内容，保障个税客户端的正常运行。 (14) 疑难问题整理。收集整理个税疑难问题供 12366 咨询人员学习。 (15) 专业化培训。定期组织对现场 12366 咨询人员的专业化培训(含问题解答、系统操作等)，持续提升 12366 咨询人员的业务能力与技术水
--	--

	平。 (16) 远程专业团队支持服务。一是业务技术支撑。为 12366、办税服务厅和年度汇算服务专区的一线人员提供技术保障，支持纳税服务一线的工作。二是受理现场人员转入问题。发挥专业团队优势，建立专业平台及管理流程，及时受理现场专业团队无法解答、解决的难点问题，由总部专业团队解答、解决。三是建立专业服务沟通渠道。发挥网络优势，建立专业服务沟通渠道，配备专业团队与现场服务人员共同交流，通过总部专业解答和服务人员互帮互助、相互借鉴，提升本地区个税保障能力。四是高端技术支持、复杂数据分析。除日常保障性支持以外，还可以提供高端支持，包括根据本地实际情况提供客户端数据迁移的技术方案。对于复杂的数据统计分析需求，可以由远程专业团队提供数据分析技术支持。 (17) 税务总局交办的其他工作。负责税务局交办的其它工作任务的解决完成、记录和反馈。 七、培训要求 每年至少培训 2 场广西 12366 纳税服务中心的热线电话人员。 七、安全运维要求： ★1. 信息安全保密要求 (1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 (2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。
--	--

	如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 （4）中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 （5）项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： （1）因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 （2）因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。 （3）因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。 ★3. 罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。
★项目服务期限	2 年

★付款方式	签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 30%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 40%服务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
★验收方法	（一）验收依据。招标文件、中标人的投标文件、投标时的承诺函、合同及国家有关的质量标准规定，均为验收依据。 （二）项目服务期结束后，中标人提出验收申请。 （三）项目验收资料要求：中标人应当在验收前做好必要准备工作，在合同各阶段服务结束后，提交相关报告等，采购人应当在收到验收申请后 5 个工作日内开始验收，在验收合格后，签署验收报告并盖章。 （四）项目验收人员：参加验收的人员包括项目负责部门及相关人、中标人项目负责人及具体工作人员。 （五）验收的一切费用由中标人承担。
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：对项目需求理解、服务管理方案、实施方案等。

附件 1、2、3:



附件1、2、3.xlsx