

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 and 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，否则投标无效；

标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

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	国家税务总局广西壮族自治区税务局2025年12366服务热线项目	1项	一、项目总体要求 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，推进 12366 转型升级，深化征纳互动服务，采购人拟通过 12366 一个品牌为纳税人缴费人提供 7*24 小时智能+人工的诉求受理、宣传辅导、精准推送等服务，实现广西税务 12366 区级中心转型升级，总体要求包括： （一）建立运营管理团队，中标人应投入不少于 100 名（不含项目负责人）具备 12366 热线服务项目要求的人员到指定工作场所开展工作，组建管理和业务过硬的服务团队，统筹全区热线人工坐席为纳税人缴费人提供权威准确的政策咨询、办税指引，以及依权限通过征纳互动提供问办协同服务。 （二）提升热线智能化水平。依托智能 AI 技术手段，实现热线话务质检全覆盖、征纳互动“悦悦”应答准确，确保热线服务准确、全面和便捷。 （三）强化 12366 热线诉求分析能力。组建诉求收集分析团队，按季开展 12366 高频来电回访工作，主动了解纳税人缴费人诉求，有效减少同类问题重复发生；全量收集诉求数据，定期分析热线服务数据，找出热线接通率和问题解决率的瓶颈，根据数据分析结果，反馈业务部门查找宣传辅导缺口，及时在纳税人缴费人再次遇到同类问题前推送相关材料，真正实现未问先服。 （四）推动 12366 业务创新。实现解答问题到解决问题的转变，根据工作规范，紧扣高频问题，制作本地化的辅导产品并录入征纳互动知识库，丰富宣传辅导产品内容；熟练运用征纳互动服务，可自主开展可视答疑；熟悉精准推送策略，可通过征纳互动实现精准推送辅导产品。 二、服务内容及标准 （一）科学管理全区 12366 服务热线团队。 根据项目总体要求，中标人应统筹安排项目驻场人员，划分一线人工坐席和现场管理人员，现场管理人员按技能分为知识库运维组、热线绩效管理组、

		诉求分析组、宣传产品制作组，具体开展以下工作： 1.统筹管理全区热线人工服务 （1）提供 7*24 小时人工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服务。受理涉税举报、投诉、意见建议等纳税人缴费人诉求。 （2）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。 （3）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。 （4）根据纳税人缴费人需求通过征纳互动提供“反向拉起”、三方通话、问办协同等服务。 （5）配合采购人开展全区 12366 热线人工坐席的培训工作，负责组织、管理及课件制作、操作视频录制等具体授课安排。 （6）配合采购人对全区 12366 热线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。 2. 提升热线智能化水平 （1）负责话务录音、在线咨询记录等全区 12366 人工坐席答复情况进行全覆盖质检、监管和分析，识别服务风险，生成质检报告，为人工坐席培训和绩效考核提供数据支持。 （2）参与完善 12366 热线和征纳互动知识库建设，按照准确、及时、规范、全面、实用的标准进行归集整理热点难点知识口径，对智能服务数据开展分析，提高智能运用水平。 3.强化 12366 热线诉求分析能力 全量采集来电人诉求，科学分析诉求内容，筛选纳税人缴费人高频问题，按月编写相关热线服务运行报告。 4.按照采购人的要求，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。 包括但不限于制作本地化海报、折页、长图、短视频等常规宣传产品等宣传产品；配合采购人开展精准推送，运用大数据技术手段对符合政策的纳税人进行提取、对比和筛选，实现宣传产品与纳税人的精准匹配以及智能归集。 5.制定落实行之有效的工作制度。 中标人应当完善健全各项 12366 热线服务管理制度，并具备相应的执行管理能力。 （1）建立成熟完善的透明化岗责体系,明确人工坐席人员、质检人员、培训人员及运维人员各岗位工作职责，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、现场环境规范、网络信息安全制度、网络系统运维管理制度、信息保密制度、应急管理制度、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，针对本项目人工坐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）中标人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。
--	--	---

		(二) 服务团队要求 1.提供项目负责人。 (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) 具有两年或以上呼叫中心管理工作经历。（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历） (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，对热线业务质量、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 12366 咨询服务项目的正常运行。 2.投入驻场人工坐席团队 中标人应投入不少于 100 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热线管理实际情况安排）。人工坐席团队分为一线人工坐席和现场管理人员，人工坐席负责接听电话或通过网络等其他渠道办理 12366 各类业务；现场管理负责热线质量监控、业务培训、知识库运维、运行分析、技术运维、人工坐席人员管理、绩效考评等工作，咨询业务高峰期需承担一线咨询岗位工作；配合开展采购人安排的其他 12366 管理工作。 各岗位人数要求如下： (1) 一线人工坐席：不少于 79 人。 (2) 现场管理岗：不少于 5 人 (3) 知识库运维岗：不少于 8 人； (4) 诉求分析岗：不少于 3 人 (5) 宣传辅导岗：不少于 3 人 (6) 行政管理岗：不少于 2 人 3.人工坐席团队人员要求： (1) 基本条件 大学专科以上学历；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，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，其中经济学、财政学、金融学、经济与贸易、工商管理、财会审计类人员不少于 70%；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。 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。 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。 (2) 知识库运维岗人员应具有财会、涉税工作经历 2 年工作经历者，并熟悉各类电子文档编辑软件，负责日常基础运维。 (3) 同等条件下优先安排具有税务 12366 服务热线经验的人员。 4.中标人应按 10%的比例储备候补人工坐席团队，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 12366 相关工作正常运转。 5.中标人需规范管理 12366 投入人员。对 12366 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 12366 投入人员，同时确保 12366 投入人员在离岗前完成交接手续。 6.采购人发现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 12366 人员条件、无法胜任 12366 热线及相关工作的，中标人应在 1 个工作日内更换投入人员。

(三) 培训要求

为保障投入人员具备本岗位所必需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，中标人需在广西税务 12366 管理部门的指导下，主动做好各项培训工作：

1.岗前培训。中标人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。

培训内容具体包含税收业务知识、社保非税业务知识、12366 系统操作、12366 服务规范、各项规章制度等。培训结束后由广西税务 12366 热线管理部门测试合格后方可正式投入至广西税务 12366。结束培训后应开展岗前实习。中标人需配合广西税务 12366 管理部门开展 12366 投入人员岗前实习。

2.日常培训。中标人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，确保每日小组培训及每月两次以上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掌握程度超过 95%(相应测试以税务总局抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用中标人承担)。

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、测试及广西税务 12366 管理方组织的考试当中，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抽查及第三方测试数据为准，由此产生的费用中标人承担)。

4.管理人员培训。中标人需定期针对热线管理人员实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。

5.按要求不定期开展电子税务局、数电发票相关业务培训，包括系统上新、功能模块介绍、操作使用流程以及常见问题处理等，同时根据需要对中心人工坐席或纳税人展开多样化培训服务，包括但不限于视频培训、线上网络培训等，并发放相关的培训资料及问题汇总等。

三、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：

★（一）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。	不低于 93%	每低 1 个百分点扣 1 分
2	平均等待时长	转人工请求到人工坐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 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。	99%及以上	每低1个百分点扣1分	
6	质检率	对所有通话进行100%质检、监管和分析，识别服务风险，生成质检报告，为客户培训和绩效考核提供数据支持。	100%	每低1个百分点扣1分	
7	按时办结率	已按期办结工单量/应按期办结工单量	95%及以上，其中服务投诉、涉税举报工单的按照办结率为100%	每低1个百分点扣1分	
8	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方退回的员工）/考核期末员工总数	每月不高于5%	每高1个百分点扣1分	
9	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，造成重大负面舆情的，加倍扣罚。	
10	智能应用实效	根据总局对本地征纳互动知识库运维和智能机器人服务能力进行考核，满分100分	按年度考核不低于100分	每低一分，扣减项目合同金额的0.5%	
说明：热线运行指标量化考核基础分为100分，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。					
（二）其他指标考核标准					
★1.中标人需有效提升12366热线运行质效，确保广西税务12366热线在全国纳税人满意度调查中有较好排名，如排名在全国12366热线平均值以上的，全年不扣减考核分数，如低于全国平均水平的，扣减年度合同金额的0.2%。					
★2.中标人需确保在国家税务总局有关12366绩效考核中取得较好成绩，如考核结果低于全国平均水平的，按指标扣减年度合同金额的0.3%。					

		（三）如中标人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%。 （四）中标人应按培训要求提前制定培训方案，报采购人审核通过后开展，每少开展一次培训，扣减月度合同金额的 1%。 （五）中标人应配合提升征纳互动“悦悦”咨询应答能力，确保及时更新地方库，如未及时完成的，则视中标人未按期完成采购人安排的工作事项 1 次。 四、项目衔接要求 现有 12366 服务热线处于正常运行中，本次中标人应在签订合同之日起 30 日内做好前期准备工作，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，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，避免业务中断和服务下降。 五、服务保障 （一）服务内容保证 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 7×24 小时提供服务的可靠性要求。 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。 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人工坐席人员，人工坐席人员须于考核合格后正式上线。 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。 （二）培训考核保证 1.中标人须按本项目采购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，中标人负责具体落实。中标人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。 2.中标人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）技术保证 1.中标人须提供技术应急预案，当出现系统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.中标人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，由中标人承担相应赔偿责任。 3.中标人应于合约服务期满 5 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。 （四）员工储备保证 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。 （五）保密保证 1.中标人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；若中标人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，中标人应承担相关法律责任。 2.没有采购人书面授权及许可，中标人及其投入人员不得擅自带领外来人员进入采购人办公区。 3.中标人不得以采购人的名义对外发生经济业务往来，并应对提供的投入人员实行严格管理，对于中标人投入人员给采购人造成利益损害的，中标人应承担相关法律责任。
二、★商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	合同履行时间、服务地点	合同履行时间：1 年。 服务地点：广西壮族自治区税务局办公区域
3	报价要求	（1）投标报价包含但不限于以下部分： ①服务的价格； ②必要的保险费用和各项税金； ③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）； 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。 （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。
4	付款方式	（1）采取先服务，再付款的方式，即按月支付及按季考核结算。合同签订后，经验收合格，从次月起按照月度合同金额支付上月服务费，并以三个月为周期，第三个月根据中标人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。 （2）付款单位：国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局。其中，国家税务总局南宁市税务局支付合同金额的 60%，国家税务总局广西壮族自治区税务局支付核算后的合同剩余款项。 （3）国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局付款前，中标人应向国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局开具等额有效的增值税发票，国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局收到合格发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；国家税务总局广西壮族自治区税务局、国家税务总局南宁市税务局未收到合格发票的，有权不予支付直至供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
5	验收方式及标准	1.采购人有权对中标人的项目运营情况进行考核和验收。 2.考核按月组织实施。由中标人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 日前提交采购人。 3.验收分为服务实施前验收和项目年度验收。 (1) 服务实施前验收 采购人按照需求对中标人前期准备进行验收,包括但不限于企业、人员、制度、方案等情况,并对拟派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。 (2) 项目年度验收 采购人对中标人全年(12 个月)服务情况进行年度验收。中标人月度考核得分在 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,视为中标人无能力履行项目,采购人有权终止合同且不承担任何法律或经济责任。
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:项目需求理解方案、实施方案、培训方案、提升纳税人满意度排名实施方案、管理服务方案、人员、业绩、相关证书等