

# 采购需求

## 一、项目概述

本项目为国家税务总局东营市税务局 2024 年 96612366 电子税务局咨询服务热线服务采购项目，是为纳税人缴费人提供专业化、规范化、标准化的涉税咨询服务平台。

本项目服务办公场所为东营市东营区府前大街 76 号 C 楼，采购人提供服务所在场所及基础附属设施、网络设备、核心系统软硬件、物业服务等基础设施，供应商只有使用权利。供应商负责承担服务人员和办公所需坐席工位、电脑、话机、耳麦、打印机、办公耗材、坐席培训、师资及其他相关费用等。供应商按照采购人要求指派、培训、管理所属人员提供本项目所需服务，配合采购人对 96612366 电子税务局咨询服务热线（简称 96612366 热线）的管理工作。

## 二、服务内容

96612366 电子税务局咨询服务热线采用市级集中接入，集中控制，集中呼出的服务模式，统一使用全省税务系统统一电话号码 96612366 开展语音服务，主要职责为：电子税务局咨询；自然人电子税务局咨询，包括扣缴端、Web 端和个人所得税 App 等；增值税发票综合服务平台咨询；增值税电子发票公共服务平台咨询；增值税电子专用发票咨询；出口退税系统咨询；社保费缴纳系统咨询。具体内容如下：

1. 负责处理纳税人通过服务热线发起的税费系统操作和有关咨询、税费政策咨询、办税缴费流程咨询、税费信息查询等业务。
2. 负责接收纳税人通过咨询热线发起的对本地税收工作的意见建议。
3. 负责解答其他热线转接的税费系统操作及咨询服务类咨询。
4. 负责咨询热线热点问题的搜集、整理、报送工作。
5. 负责处理自然人电子税务局留言咨询。
6. 负责上级交办的其他有关工作。

## 三、服务标准要求

### （一）工作标准及要求

1. 人工接通率：≥95%；

指标说明：人工接通率= 96612366 热线人工接听量÷96612366 热线转接人

工量。

2. 答复准确率：≥90%；

指标说明：质量监控时判断为答复准确的样本数/质量监控样本数。

3. 答复满意率：≥90%；

指标说明：答复满意率=96612366 热线“好差评”满意的数量÷96612366 热线“好差评”推送的数量。

其中，96612366 热线“好差评”满意度评价指标包括：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。其中“满意的数量”包含非常满意、满意、基本满意、未及时评价默认为满意以及异议申诉核查无效的评价。

4. 96612366 热线“好差评”推送率：≥80%；

指标说明：已推送的“好差评”调查数量/人工服务总量。

5. 纳税人平均等待时长≤15 秒

指标说明：平均等待时长=96612366 热线人工接听的总等待时长÷96612366 热线人工接听量，等待时长是指纳税人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长。

6. 人员流失率≤2%；

指标说明：1 个月内主动离职员工人数/当月指派员工总人数。

7. 培训考核：≥85 分；

指标说明：参加采购方组织开展的全省、全市考试，团体平均成绩≥90 分。

8. 服务投诉:据实

指标说明：经调查确属事实的服务投诉、存在推诿等不符合工作流程和作业标准。

9. 采购方评价：据实

指标说明：根据供应商日常工作表现、承接重大工作任务、与采购方工作配合度等情况进行评价。

### 绩效考核标准及要求

指标	考核标准	指标说明	分值
人工接通率	≥95%	人工接通率=96612366 热线人工接听量 ÷ 96612366 热线转接人工量	15
答复准确率	≥90%	质量监控时判断为答复准确的样本数/质量监控样本数	15
答复满意率	≥90%	答复满意率=96612366 热线“好差评”满意的数量 ÷ 96612366 热线“好差评”推送的数量	15
“好差评”推送率	≥80%	已推送的“好差评”调查数量/人工服务总量。	10
纳税人平均等待时长	≤15 秒	平均等待时长=96612366 热线人工接听的总等待时长 ÷ 96612366 热线人工接听量，等待时长是指纳税人选择转人工后至自动语音播报坐席工号前的时长。	10
人员流失率	≤2%	1 个月内主动离职员工人数/当月指派员工总人数。	10
培训考核	≥85 分	参加采购方组织开展的全省、全市考试，团体平均成绩≥90 分。	15
采购方评价	据实	根据供应商日常工作表现、承接重大工作任务、与采购方工作配合度等情况进行评价。	10
合计			100

注：服务投诉：据实考核，每件次扣 1000 元，相关人员进行批评教育；造成重大负面舆情的，每件次扣 10000 元，相关人员退回供应商并重新指派。上述违规行为年度内超过 12 次，一次性再扣当月支付款项的 1%。

采购人按上述服务指标对供应商按月进行考核，季度末进行考核汇总，下季度首月根据考核结果相应扣除款项：

（1）绩效考核得分=100 分，不予扣罚；

（2）95 分 $\leq$ 绩效考核得分 $<$ 100 分，以 100 分为标准，每低 1 分，扣罚当月应付款项的 0.2%；

（3）90 分 $\leq$ 绩效考核得分 $<$ 95 分，以 100 分为标准，每低 1 分，扣罚当月应付款项的 0.5%；

（4）80 分 $\leq$ 绩效考核得分 $<$ 90 分，以 100 分为标准，每低 1 分，扣罚当月应付款项的 1%；

（5）70 分 $\leq$ 绩效考核得分 $<$ 80 分，以 100 分为标准，每低 1 分，扣罚当月应付款项的 1.5%；

（6）绩效考核得分 $<$ 70 分，以 100 分为标准，每低 1 分，扣罚当月应付款项的 2%，最多扣罚 100 万。

以上标准为正常工作情况下，如省局对工作标准及指标进行调整，上述工作标准及要求将同步调整，并提前 20 日告知供应商。

## （二）服务时间要求

人工坐席对外服务时间为每日（含节假日）的上午 8:30 至 12:00，下午 13:30 至 17:30。

## （三）内部管理要求

供应商应贯彻落实行政办公、热线管理、安全保密及其他有关管理规定和工作规范，并做好以下工作。

1. 建立成熟完善的透明化岗责体系，明确语音和网络咨询、质检培训等坐席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、防火防盗等安全措施。

3. 制定各类内部工作规范，包括用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、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。

#### （四）保密工作要求

1. 供应商应遵守保密协议规定、国家税务总局东营市税务局相关安全保密制度规定的承诺函，并签订保密协议。若供应商外包服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，供应商应承担相关法律责任。

2. 国家税务总局东营市税务局的国家秘密、商业秘密、纳税人缴费人信息资料及有关文件信息，均不得泄露或不正当地使用，国家税务总局东营市税务局已公开的除外。

3. 未经过国家税务总局东营市税务局相关人员认可的情况下，不得将任何国家税务总局东营市税务局认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

4. 服务期结束或合同终止后，供应商所掌握的信息数据（电子、纸质等资料）应交由采购人审核确认后按规定程序处理。

#### （五）投诉处理需求

供应商须配合采购人妥善处理相关投诉，因供应商政策解答错误且不予以更正、投诉处理不当造成舆情等情况造成的投诉赔偿由供应商方负责。因供应商服务不到位引发的声誉损失等不良影响，以及由此造成对采购人及相关第三方形成的损失，供应商承担全部责任。

### 四、项目实施要求

#### （一）合同履行期限

本项目合同履行期限为 2024 年 3 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日。

#### （二）人员要求

供应商须提供不少于 12 人的服务岗位人员，满足 96612366 热线服务需求。人员的招聘与管理、业务实施与操作由供应商负责，所有人员须经采购方考试合格后方可上岗。

服务人员要求：

1. 拥护中国共产党的领导，思想品德端正，遵纪守法；
2. 遵守采购人的各项规章制度，具备较强的独立工作能力，工作认真细致，

能承受工作压力；

3. 有责任心，严格执行《保密协议》条款规定，禁止泄露纳税人缴费人有关的任何信息；

4. 大专及以上学历，税收、财务、会计、金融与税收有关的经济、法律等专业。熟悉税务、社保知识，有财税工作经验者优先；

5. 年龄一般在 40 周岁以下(含)；

6. 普通话标准，口齿清晰，具备二级甲等相应水平。

7. 汉字录入速度不低于 80 字/分钟。

8. 具备较强的服务意识和专业技能、学习能力、心理承受能力，善于沟通协调处理各类问题。

9. 身体健康。

供应商负责服务团队的业务技能培训、绩效考核、薪资发放、劳动关系管理、食宿管理、团队建设等，应在采购人的监督下按照合同要求推进实施，采购人有权对相关执行情况提出改进建议。

供应商应确保整个服务管理工作的合法性、安全性、稳定性。

供应商应控制指派服务人员年流失率在 15%以内（不包含已待岗或采购人退回的员工）。因流失、退回、要求重新指派等原因导致的坐席空缺，供应商必须在 15 日内补充同等业务技能人员到位，带来的服务指标降低损失及培训、管理等成本的增加，由供应商承担。

### （三）薪资及福利待遇要求

1. 供应商按规定及时发放服务人员薪资、社会保险和住房公积金等劳务报酬所得。

2. 供应商应健全员工福利，为服务人员提供统一工装、健康查体、就餐补助等。

3. 供应商要加强党团建设，积极开展职工心理缓压疏导，凝聚团结力和向心力，组织做好员工职业发展规划。

4. 供应商应按月及时发放员工工资，工资标准不得低于山东省人力资源和社会保障厅每年发布的东营市最低工资标准。

5. 采购人支付供应商人员服务费的 80%必须用于派驻服务人员的工资薪金

福利待遇等支出。

#### （四）其他需说明的事项

如上级单位对 96612366 电子税务局咨询热线进行项目整合或有新的规定的，致本项目服务期缩短的，此应视为不可抗力，采购人须提前一个月通知成交供应商，合同解除，服务费用根据实际履行期限据实结算，双方互不承担违约责任。