国家税务总局广州市税务局2025年度广东省网上办税咨询服务项目采购需求

**“**★**”号条款**

标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

**★投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受采购人相关处罚（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

**★投标人必须承诺，如服务期限结束或财政下拨预算经费使用完毕任意一项条件先达到，则本项目合同履约结束（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

**★投标人必须承诺，理解并同意“服务期限内如因相关法律法规等政府规范性文件要求，税收征管改革发展需要，机构撤并、改革等原因采购人有权单方面终止合同或双方协商变更合同，支付实际发生服务期间费用。”（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

一、项目背景

随着世界经济全球化发展，营造国际一流营商环境是政府提供公共服务的重要内容，也是中国坚定推进新一轮改革开放，实现高质量发展的重要基础和关键一环。国家税务总局广东省税务局在2023 年下发了《关于印发<国家税务总局广东省税务局优化税收营商环境促进高质量发展工作方案（2023-2025年）>》 (以下简称《方案》)提到：为秉持以纳税人缴费人为中心的服务理念，对标国际国内最佳实践，把打造市场化、法治化、国际化营商环境摆在重要位置，持续落实省委、省政府有关工作部署，积极发挥税收职能，提升跨区域税费管理服务水平，推动全省税收营商环境均衡一体化发展，为广东高质量发展营造良好税收营商环境。《方案》在办税提出了多项的提升措施，在网上办税方面，营造更加便利可及的税费服务环境。广东省税务局主动扛起深化税收征管改革的使命任务，聚焦经营主体关切，结合深化税收征管改革、推进数字化电子发票等改革任务，持续优化税收营商环境。着力提升税收法规的清晰度和透明度，推动政策落实着力提升涉税费服务的可及性、可用性、稳定性，增强纳税人缴费人获得感、满意度；着力提升税收制度在实践中的效率，持续降低经营主体制度性交易成本。

二、项目内容

（一）合同周期

本项目合同期限为1年（拟从2025年1月1日至2025年12月31日，具体以签订为准）。

（二）项目实施工期

鉴于项目时效性较强，中标人应当在签订合同之日起，十个工作日内完成相关实施工作，能够开展项目要求的服务。

（三）相关要求

1.外包主要业务内容

中标人负责人安排人工坐席受理电子税务局、移动办税和个人所得税涉税应用软件业务咨询服务，包括但不限于：

（1）电子税务局系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；

（2）个人所得税涉税应用软件 (含扣缴客户端、个税 APP 端、个税 WEB 端等与个税申报缴纳相关的软件)系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；

（3）掌上税务局应用软件及系统的操作指导、相应的异常解决及业务逻辑说明；

（4）出口退税申报系统的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；

（5）税务UKey、增值税电子发票公共服务平台、电子发票服务平台等发票电子化相关设备与系统操作指引相应的异常解决及业务逻辑说明；

（6）12366 热线的系统操作类专线咨询服务；

（7）其他由税务局推出且需广东 12366 热线解答的涉税应用软件及平台的操作指引、相应的异常解决及业务逻辑说明；

（8）12345 政府服务热线关于涉税业务问题的接转解答；

（9）“7×24”小时值班时段关于涉税业务问题的解答或工单转办；

（10）提供系统操作类问题技术支撑等服务；

（11）按采购人要求提供涉税应用软件的培训服务；

（12）其他按采购人要求开展相关工作。

2.坐席服务保障

（1）投标人提供不少于 265 人的服务团队，包含但不限于热线咨询坐席、热线知识库维护、工单、培训、质检及技术支撑专席等人员。

（2）实际工作中根据改革和业务的实际需求，可适当减少人员。

3.服务时间

热线咨询坐席和在线咨询坐席在正常工作时间(工作日8:30-12:00,14:00-17:30)提供人工接听和网络在线服务。热线咨询坐席在非工作时间(中午 12:00-14:00,17:30-次日8:30,节假日)提供“智能+人工”综合服务。如因为税务总局和省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坐席服务的，由投标人配合通过排班调整等方式，安排人员提供对应服务，不另外收费。

自动语音服务：“7×24”小时。

4.场地要求

中标人应当在签订合同之日起十个工作日内完成相关实施工作，具备满足项目服务的办公条件。

**★话务服务中心暂按 270 个人工坐席的场地配置，并应有较大的可扩展性（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。**

话务服务中心应有独立的办公区域，利于其实施话务服务、现场管理、业务培训、形象展示。办公区域分为话务服务区，服务监控区，业务支持区。话务服务中心使用统一的标识体系服务口号。

为保障日常办公秩序，话务服务中心还须设立培训教室、会议室、休息室、卫生间等。场地设施配置应达到以下水平：

（1）整体设计

参照国家税务总局对 12366 纳税服务中心的总体要求对场地进行整体规划和形象设计，在醒目位置悬挂“国家税务总局广东省税务局网上办税咨询服务中心”标牌，并在工作场所悬挂形象 LOGO、服务标语等。在进门或相应的合适区域应有大屏幕可以展示宣传话务服务中心整体形象或工作情况。

（2）使用面积

话务服务区：是服务工作人员直接受理纳税人通过 12366 热线、互联网等渠道提出服务请求的场所，采取开间式布局：使用总面积不小于 650 ㎡。每个坐席使用面积不小于 2.5 ㎡。坐席之间应相互隔断，坐席屏风隔断不应小于 120cm×200cm，高度设定为 130cm。

服务监控区：是供后台管理人员进行现场监控、话务质量抽查、实施日常管理的工作场所，使用总面积不小于 125㎡。

培训教室：配备与坐席人员规模相适应的培训教室 1 个，配备讲台、桌椅白板及投影设备，使用面积不小于80 ㎡。

其它场所：会议室 1 个、洽谈室 1 个、茶水间 2 处、卫生间 2 个、休息区等，使用面积不小于 145㎡。

综合以上区域合计， 12366 中心场地使用总面积原则上不小于 1000 ㎡。

食堂：建议保证人员日常午餐供应或提供合理的午餐供应方案。

5.配套要求

（1）话务服务中心所在大楼，具有三大运营商（电信、联通、移动）接入间，方便固话和专线等网络资源的快速接入；配备 UPS 系统或发电机组可保证不低于 2 小时的后备电力供应。

（2）视频安全监控：弱电间、机房、走道、楼梯出入口、休息区、储物间配套提供“7 ×24”小时的视频监控，视频监控存储时间要求 90 天以上，采用网络高清视频监控系统。话务服务区安装高清视频球机。

（3）话务服务中心所在大楼,消防系统及消防设施应符合国家消防安全规定，并通过国家专业机构的消防验收；具备 24 小时专人保安及监控管理、出入门禁管理等安全管理措施。投标人须负责做好驻场管理人员的办公区域和各类会议室、咨询室的卫生巡查及保洁工作。

（4）话务场地配置：话务办公场地需提供普通电源插口，网络接口，电话接口，照明控制、空调控制，窗帘；新增或更新的坐席主机需配锁锁定主机机箱。

（5）休息室配置：休息室预留电视、微波炉、冰箱电源接口，提供直饮饮水机、桌椅、垃圾桶及茶渣桶以及宣传栏。

（6）会议室配置：每个专用会议室免费提供白板、桌椅、窗帘、电源接口，有电脑和投影仪供日常使用。

（7）温度：需安装空调，室内温度要求 20℃~26℃;湿度：相对湿度要求 40％～65%;具备通风设备；

（8）墙面：应尽量使用吸音板装饰墙面，也可采用墙纸或乳胶漆，颜色要选用较明快的色调，有助于坐席人员保持高度的工作热情。

（9）电源：坐席电脑及电话机的电源应采用双回路供电及 UPS 供电或发电机组，保证工作期间电路稳定，并预留容量以备设备扩展、升级。

（10）服务平台：服务平台应具备语音咨询和在线咨询等咨询功能，且功能完善，服务流程设计合理，操作流畅，交互效果好。

6.设备和线路支撑

本项目由投标人自行按要求配套相关人员、设备提供运作服务；相关设备产权归投标人所有。

（1）工作电脑：按照每位工作人员人均一台电脑的标准进行配置，并增配 10%的备用电脑。电脑配置不低于 i5/4G/500G,配备 win7 或以上正版操作系统显示器要求不低于以下配置：

（2）22 寸宽屏液晶显示器，低辐射，横向分辨率不低于 1440。在项目合同有效期内能提供全免费(免上门费、备件费、人工费) 技术支持与质保服务。

（3）耳机：话务间专用耳机。坐席耳机按 265 人的标准 1：1.05 配比，共需耳机约 280 个。耳机要求配套提供专用中高档耳机(头戴式或耳挂式、具备降噪功能和听力保护功能)。

7.电话线路许可及在线咨询接入渠道

电话中继线路由投标人按照容量需求统一配置。在线咨询接入渠道须为采购人认可的接入渠道。

8.网络建设要求

（1）互联网接入

话务服务中心坐席工作电脑访问互联网，使用互联网线路,需使用 2 个不同的运营商，每个运营商出口带宽不小于 100Mbps。

9.热线知识库内容维护要求

热线知识库需能够与现有网上办税咨询问答高度融合，能够基于现有的问答知识、咨询热点、常见问题等对热线知识库进行持续优化完善，有效提升咨询的准确性，保障人工咨询答复结果口径统一、规范有效。

热线知识库内容应当涵盖服务范围内相关涉税软件知识，运维工作应与税务局咨询团队及应用系统运维支持服务团队建立三级联动知识整理机制，并提出具体方案，内容完整、详细具体，三级联动税收知识整理机制科学、合理、可操作性强。

10.服务专业性要求

鉴于服务具有专业性，对技术要求较高，投标人需要熟悉现有税收业务信息系统（包括但不限于电子税务局、掌上税务局、出口退税申报系统等）的功能架构、业务流程，能完全把握现有税收业务信息系统，业务理解分析到位，并提出具体的服务方案，服务方案应完整、具体、可操作。

（1）电子税务局

电子税务局是我省（不含深圳）广大纳税人、缴费人网上办税的核心系统，是办理涉税业务的主要渠道，是日常办税的首要选择，包括业务办理、功能处理、事项管理等功能模块，涉及用户中心、办税中心、查询中心、互动中心、公众服务、个性化办税等栏目。

（2）掌上税务局

掌上税务局（粤税通）依托小程序为办理税费业务的人士提供专业、精细的移动办税服务。具有用户登录更便捷、主题办税更直观、税费办理更高效、票据随身更轻松、智能服务更方便等五个突出特点。依托微信平台建设，已开发人脸识别登录、主题办税、申报纳税、发票助手、社保税务和涉税查询等功能模块，努力实现全省纳税人缴费人轻松办理税费“一次不用跑”。

（3）出口退税申报系统

出口退税申报系统将出口退税申报、出口退税审核、出口退税函调等功能统一归并至金税三期信息系统，通过“一窗式”体验有效提高了税务人员的工作效率，极大的提升了纳税人办理退税的便利性。该系统通过智能化改造，实现自动受理申报，审核流程智能分流，进一步优化税务机关内部办理流程。

11.外包服务团队要求

（1）中标人的 265 名服务工作人员应当在签订合同之日起十个工作日内满足条件上岗，为本项目专有使用，且服务工作人员具备 1 年或以上热线服务工作经验。投标人具备完整的呼叫中心组织架构，对外包坐席提供完善的管理和支撑。

（2）正常工作时间坐席工作量承接能力要求：语音坐席每人日均接话量不低于 60 通；在线坐席每人日均处理量不低于 80 件。

（3）“7×24”小时值班时段保障人员值守安排，满足非工作时段的接听要求。

（4）熟悉电子税务局、移动办税和个人所得税涉税软件和系统等相关办税系统的业务内容、系统的设置和操作使用等相关知识，并建立专业的业务和技术方面的培训支撑团队，及时自主地制定培训方案，对外包坐席进行培训支撑考虑咨询服务过程中，对用户存在的技术问题，需通过经纳税人授权，调取用户系统界面作操作演示或发送操作截图等途径，以更精准地定位问题，快速、准确地做出解答。

（5）熟悉广东 12366 纳税服务工作要求和工作流程，快速与税务局相关工作线条形成高效的协同工作机制。

（6）熟悉电子税务局、移动办税和个人所得税涉税软件和系统等相关办税系统的报障处理流程，做到及时报告或协调税务局相关工作线条的运维团队解决纳税人问题，严密监控服务过程的个体事件，对潜在的重大应急事件保持高度敏感，并及时反馈。

（7）针对纳税人的电脑应用、网络办税水平的差异，结合日常服务中的纳税人常见问题，发挥自身的业务和技术优势，提出有效解决方案，提升问题解决效率。

（8）建立在线服务渠道，安排人工在线坐席或智能机器人客服予以解答，有效降低纳税人请求服务的困难，提升问题解决率及服务体验，在线服务渠道包括网站在线咨询模块、在线咨询平台等形式在内。

（9）制定健全的管理制度，包括但不限于绩效考评、现场管理、培训管理，确保项目工作可按要求运行。

（10）配备高素质坐席人员：

（10.1）财务会计类、税收、管理、计算机、法律相关专业；

（10.2）汉字录入速度不低于 80 字/分钟；

（10.3）具有良好的税收基本业务知识或计算机知识；

（10.4）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；

（10.5）身体健康；

（10.6）坐席人员上岗前由投标人组织培训，经采购人测试合格后方能上岗。采购人有权要求撤换不合格的外包服务人员；

（10.7）建立规范的工作管理制度，确保坐席人员出勤率；

（10.8）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（11）配备高素质现场管理人员。配备不少于 10 名后台管理、培训、技术等专业人员，负责对坐席进行现场指导，提供针对性辅导，提高坐席应答能力及服务品质；负责呼入呼出录音监听并分析；负责对团队各项业务数据加以分析，定期及时将信息反馈至管理层；负责协助坐席人员心态调整，营造团队凝聚力，有效维护坐席稳定性，控制流失率；负责为本项目提供业务、技术支持保障。管理人员除具备普通坐席的基本条件外，应具备以下条件：

（11.1）项目经理：具有 5 年或以上呼叫中心、热线服务、网上咨询服务管理经验。

（11.2）热线知识库负责人：要求具有知识库管理从业3年或以上经验。

（11.3）技术运维工程师：主要从事现场热线系统应用的故障或 BUG 的支撑管理。要求： 1 年或以上 12366 热线系统运行维护经验，较强的故障分析及排除能力，能够熟练排查 12366 热线系统以及对接的相关热线服务平台出现的服务故障、系统故障、网络故障:人员为本项目专职使用，不得与其他项目或业务共用。

（11.4）具有呼叫中心主要岗位(培训、质检、排班、运营分析、人员考核等)从业经历，应具有大型呼叫中心现场管理经验和专业管理技能；

（11.5）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，有高度的承压力。

（12）外包服务团队人员为本项目专职使用，不得与其他项目或业务共用。

（13）运用热线知识库管理平台，针对各类涉税应用软件知识及其他相关服务知识内容进行系统化管理。

（14）人才储备。投标人制定人才储备计划，建立人才需求库，按本项目要求，针对本项目坐席规模要求，根据坐席人员流失率等情况，有计划地培养人才梯队，确保坐席人员规模保持稳定，满足项目用人需求。

（15）投标人承诺在发生特殊情况时，可以从其他渠道临时抽调坐席人员，保障热中心坐席人员队伍数量稳定的。

12.外包服务团队的技术及业务支持

对外包服务团队提供后台技术及业务服务专家人员，通过远程方式对外包服务团队进行支撑，解决纳税人使用软件时中遇到税务方面的问题，以便服务团队能更好地为纳税人服务，同时服务专家要求具备：

（1）具备信息通信工程类或项目管理类高级工程师职称人员。

（2）税务业务专家：要求了解税收咨询服务的业务专家，具有税务师证书。

13.项目实施进度要求

（1）为尽快落实外包工作为纳税人提供服务，投标人 2021 年（含）以来应承担过同类项目案例，应在签订合同之日起十个工作日内完成人员招聘和培训、场地软硬件建设、呼叫中心系统对接及调试、热线知识库内容维护等工作，完成后能即时上线面向纳税人提供服务。

（2）投标人需制订实施过程的质量保障计划，包括采取实施方法和质量保障措施、定期向采购人提供质量监控报告。

（3）坐席人员可根据采购人实际要求派驻到指定场所办公。

（4）保障网络与信息安全：

（4.1）建立安全管理规章制度。

（4.2）所有员工签订保密协议。要提高坐席人员的安全保密意识，定期开展安全培训，养成良好的信息安全习惯。

（4.3）坐席电脑应安装正版杀毒软件和防火墙，定期升级。

（4.4）坐席电脑应设置开机口令，且口令长度不得少于 8 位。口令复杂度符合数字、字母、符号的无规律混排方式。

（4.5）重要信息要及时备份。

（5）除法律规定的不可抗力原因外，话务服务中心运行正常工作不得中断。如遇检修线路、工程割接、网络软件升级等可预见情况，可能影响坐席通信的，应提前 48 小时通知采购人并提出解决方案。

（6）投标人能在合同签订之日起 10 个工作日内自行完成咨询服务热线知识库整理和培训。

（7）投标人可结合实际业务需求配置更丰富的智能化渠道及服务手段。

（8）投标人为呼叫中心提供不间断电力保障服务，提供双路市电以及 1 路 UPS 断电保护或发电机组。

（9）投标人应外包服务团队人员稳定。

（10）投标人具有项目相关自主知识产权，内容与“坐席助手、咨询服务平台、知识库管理、网上服务厅”类型相关的软件著作权。

14.服务质量监督

项目要求投标人具备呼入客户服务项目运营管理经验，投标人根据本项目的实际情况给出运营建议以及在运营过程中可能采取的措施和方法等。

（1）中标人应将服务流程规范、服务质量标准、服务质量监控措施及应急预案等文档备案于采购人处。

（2）中标人应指派负责人，对服务过程进行总体监督、管理，并由该负责人与采购人进行对接。

（3）采购人对话务服务中心实施监控，中标人需向采购人提供相关监控后台管理系统并应配合采购人进行监听、抽检，同时将录音、截图等文件及工单记录保存 6 个月以上，并且保证所提供的质量监控数据与录音文件的准确性、及时性和全面性。

15.服务质量要求

（1）正常工作时间人工接通率：人工坐席咨询服务月平均接通率达 98%以上。接通率=人工接通量/人工需求量×100%。

（2）正常工作时间质检准确率(含答复准确性和服务规范性)不小于 95%，以采购人审核通过的质检准确率为准。

（3）正常工作时间坐席工作量承接能力要求：语音坐席每人日均接话量不低于 60 通；在线坐席每人日均处理量不低于 80 件。

（4）“7×24”小时值班时段保障人员值守安排，满足非工作时段的接听要求。

（5）“7×24”小时值班服务保障：智能服务、人工服务同时提供，保障率达 99%。服务保障率=无法正常服务的时间占工作总时长的比例不超过 1%。

（6）坐席在岗率：坐席在岗率在 85%以上，话务高峰期坐席人员在岗率根据情况动态调整。

（7）正常工作时间话后满意率：用户的整体满意度不低于 98%。满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100%。

（8）正常工作时间转满意度评价率：转满意度评价率达 80%。转满意度评价率=转接满意度的样本数/总接听量×100%。

（9）系统故障率：因电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例不超过 1%。

（10）软件稳定性：不出现因中标人对外服务软件自身原因造成系统数据异常。

（11）投诉率：用户有效投诉率为零，有效投诉解释权归采购人所有。

（12）应急能力：业务关键时点（如申报高峰期、系统更新发布后）根据需要安排足够数量的人员加班或值班。当服务请求量大于外包服务小组的服务能力时，外包服务商应从其他渠道抽调资源优先处理。

16.投诉响应时间

对于服务投诉要求在 1 小时内给予响应，一个工作日内对反馈处理结果。

17.服务报告

中标人纳税咨询服务情况的信息记录、质量跟踪、绩效反馈、数据分析、质量提升、沟通协调等工作。

（1）按照考核工作要求，定期（按月、季度、年度）上报运营情况的各项统计数据，内容包括：咨询需求总量、人工需求量、人工接通量、等待时长、通话时长、满意率、投诉数量等各项考核指标需要的数据。

（2）按照热线服务分析工作要求，定期整理上报网上办税咨询热点问题和故障分析等内容。

（3）每月上报服务资源的配置情况、各服务渠道的服务开展情况及调整建议。

（4）每月上报服务的实时监听、录音质检以及投诉处理的分析报告。

（5）服务工作结束后须提交总结报告，由采购人进行评估验收。

18.安全和保密

（1）中标人及其外包服务人员须与采购人签订保密协议，本项目有关人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于本人在本项目中使用。

（2）中标人需对纳税人资料采取严格的保密措施，不得将纳税人客户资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。

（3）坐席人员应使用规范服务用语，不得在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务。

19.安全建设要求

话务服务中心应遵循信息安全有关规范。符合国家信息安全等级保护管理制度规范要求。话务服务中心须符合安全性建设要求，满足安全组织、人员安全、安全制度、安全运维、场地安全、网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等各方面安全技术措施和管理要求，保证符合相关信息安全策略要求。

20.安全组织要求

话务服务中心需成立信息安全管理小组，负责该中心的信息安全工作,按照相关等级系统的管理制度规范建立安全制度以及实施指南，包括人员管理安全职责、第三人员安全管理职责等；配合执行信息安全相关的实施方法和程序，定期采取信息安全措施，如安全意识培训及教育等，定期安全自查并向税务局汇报安全管理情况，每年组织一次应急演练等。

21.人员管理要求

人员安全管理需按照有关规定执行人员签订安全保密协议，提高人员安全保密意识，定期开展安全意识培训,养成良好的信息安全习惯；第三方人员符合安全保密工作要求。对人员录用、调动、离岗、考核、培训教育等几个方面的具体管理要求如下：

（1）录用前

应明确被录用人员的安全技能要求，在录用过程中依据技能要求进行考察，并对技能考核结果进行记录；对涉及访问关键信息，或者访问处理这些信息系统的工作人员应进行严格的安全背景审核和权限审查；关键岗位人员应当进行特殊的安全审核、权限管理和保密管理，签署安全协议；人员相关的安全事项-需包括在工作描述或合同中。

（2）工作期间

所有工作人员须在开始工作前，亲自签订安全保密协议：需对全体工作人员就信息安全策略和相关管理规定进行培训，使他们熟悉信息安全的实施并加强安全意识；在对工作人员授权对某项信息技术服条进行访问前，需对他们进行培训，确保他们正确使用相关的信息工具和设备；应根据岗位职责的不同，定期对各个岗位的人员进行不同层面的安全认知和安全技能进行培训；对安全责任和惩戒措施进行书面规定并告知相关人员，对违反违背安全策略和规定的人员进行惩戒。

（3）调离岗

应严格规范人员调离岗过程，及时调整调离岗人员的所有访问权限；确保指定的继任者能够从该工作人员处获得与该岗位相关的资料和信息；收回所有系统文档、各种分发物件(身份证件、钥匙、徽章、USB 令牌等)以及借走的 IT 设备(笔记本、 U 盘等)。

（4）转岗

应严格规范人员转岗过程，应分配临时员工的所有访问权限，并定期检查人员变动及权限匹配关系；关键岗位人员应在转岗期间签署保密承诺书。

三、安全要求

（一）运营安全要求

建立日常运营安全管理的规章制度，保证日常的运营安全，包括人员管理安全职责、第三人员安全管理职责、运维人员管理职责、运维人员保密意识等。

（二）场地物理安全要求

场地物理安全是信息系统安全的基础保证，物理安全从机房、主机、网络、设备、环境、介质等方面进行安全防护。具有独立的机房/通讯间，其建设和日常维护管理符合国家税务总局及国家计算机机房管理规范的要求。机房进出应有控制措施，网络设备、布线系统、终端等部位进行加固，配有安全防护措施的机柜，防止随意对接入设备、安全网关、路由器交换机、调线架等设备的物理访问；明确场地管理人员的职责边界、行为规范和安全责任，确保设备的物理安全。资产设备做好标签标识，标签内容包括名称、用途和类型等。场地提供符合要求的视频安全监控和不间断电源供应。

（三）终端安全要求

终端计算机符合税务安全配置基线要求策略，要安装正版杀毒软件和防火墙，并定期升级，不得留存敏感和受控数据；要求部署安全审计防护，有网络行为审计系统进行监控及记录。

（四）网络设备安全要求

网络安全设备须放置在专门具有安全防护的机柜内，网络设备的安全基线配置符合网络安全技术基本要求，符合网络结构安全、网络访问控制、网络安全审计、边界完整性保护、网络入侵防范、网络恶意代码防范、网络设备登录控制、网络备份与恢复要求。通过网络设备接入认证、通信链路加密、关键数据加密传输等确保网络传输数据不被泄漏。所有网络设备以及线路线缆需要有明确的标签，标签的内容主要包括本端对端标识、用途以及类型等。

（五）服务器安全要求

服务器需放置在专门具有安全防护的机柜内。服务器设备的安全基线配置符合主机安全要求标准。

（六）应用及数据安全要求

应用及数据需做好数据安全的保密性要求，要求网络边界防护住、威胁异常检测明、操作行为追踪到、数据进出记录留，安全操作使用要求合规进、授权用、加密传、保险存、审核出、销毁净，终端计算机不得留存敏感和受控数据。

(七)资质要求

投标人应具有认证证书：质量体系认证证书（认证范围须与系统维护相关），以保障符合质量管理和技术安全要求。

四、项目验收

（一）验收方式

1.采购人可组织对中标人场地建设、硬件设备、软件环境等进行验收。

2.采购人有权组织对中标人的服务质量进行考核和验收。

3.采购人可不定期组织实施考核。由中标人根据项目运营情况或采购人要求制作工作日志和通话率、纳税人满意度等报表数据，以书面方式提交给采购人，采购人签收运行维护情况。如采购人对报表数据有疑义可拒绝签收，由中标人对报表数据核实后再度提交。

4.项目验收方式在服务期结束后进行汇总项目验收。

（二）服务期结束时验收合格的基本要求

1.按照采购人要求提供了本项目所有的服务功能与内容；

2.中标人保证各月考核分值≥80 分，且单项指标不能出现不得分的情形；

3.验收报告应由采购人、中标人经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。如以上验收均不合格，采购人有权扣除中标人合同总价的 10%，并要求中标人承担因此对采购人造成的实际损失。

具体验收标准详如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 指标名称 | 分值 | 计算方法 | 目标区间值 | 考核细则 |
| 工作时间人工接通率 | 20 | 平均接通率=人工接通量/转接人工量×100% | ≥98% | 人工接通率较目标值每下降0.1%扣0.2分，接通率低于88%，不得分。 |
| 质检准确率 | 20 | 质检准确率=质检正确数量/质检总量×100% | ≥95% | 较目标值每下降1%扣2.5分，如质检准确率大于94%而小于95%，按94%计算，如此类推，质检准确率低于87%，不得分。 |
| 坐席在岗率 | 10 | 坐席在岗率=在岗坐席数量/当月项目人数×100% | 85% | 坐席在岗率较目标值每下降1%扣1分，话务高峰期采购人可根据情况动态调整。 |
| 平均语音通话时长 | 10 | 平均语音通话时长=语音通话总时长/话务量 | 190秒 | 月度语音平均通话时长较目标值每上升10秒扣1分。 |
| 工作时间话后满意率 | 10 | 满意率=评价满意及以上的样本数/接受评价的样本数×100% | ≥98% | 较目标值每下降1%扣1分，如话后满意率大于97%而小于98%，按97%计算，如此类推，满意率低于88%，不得分。 |
| 工作时间话后满意度邀评率 | 10 | 邀评率=已邀请调查数量/应邀请调查数量\*100% | 80% | 月度话后满意度邀评率较目标值每下降1%扣1分。 |
| 系统故障率 | 5 | 因中标人场地设备所致电力、通讯、网络、计算机设备等原因造成系统暂时无法使用的时间占工作总时长的比例 | ≤1% | 在目标区间值内的得5分，大于目标区间值的不得分。 |
| 数据准确性 | 5 | 中标人提供数据与实际情况相符，保证数据真实准确 | 0项 | 提供数据与实际不符或不准确，每次扣1分，扣分≥5分为不得分。如由于中标人原因导致采购人无法采集数据，不得分 |
| 热线知识库维护 | 5 | 应当在收到最新操作指引、系统更新后2个工作日内进行知识内容的更新维护热线知识库。 | 100% | 每条知识内容逾期更新每迟1天，扣1分。扣分≥5分为不得分。 |
| 配合工作情况 | 5 | 按采购人要求开展相关工作。 | 100% | 按采购人要求完成相关工作得满分，未按采购人要求完成工作为不得分。 |

（三）服务质量保障条款

为了确保外包后服务质量不受影响，通过以下措施加强控制：

一是各月考核总分值达到 80 分但有单项指标出现不得分的情形，每项扣 15 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达到 80 分，且单项指标未出现不得分的情形，每少 1 分扣 10 万元，以 30 万为限；各月考核总分值未达 80 分时且出现单项指标不得分的情形，直接扣 30 万元。

二是出现坐席人员在服务过程中以任何形式引导咨询人使用涉税第三方的收费服务的情形，经采购人核实确认后，按 20 万元/宗扣款。

三是出现坐席人员在服务过程中被服务投诉的情形，经采购人核实为有效投诉，按 1 万元/宗扣款；通过新闻、通报、批示、会议、电话等方式、反馈至甲方的专项检查中，因乙方坐席造成不良影响的，按5万元/宗扣款，解释权归甲方所有。

四是出现因中标人原因引起与本咨询项目相关舆情的情形，经采购人核实确认后，按 15万/宗扣款。

五是考核扣款总额不得超过合同总价的 10%。

五、付款方式

由采购人按下列程序在内付款:

1.合同付款分八次进行，付款进度及付款条件如下：

（1）第一次付款：自合同签订之日起，服务满一个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（2）第二次付款：自合同签订之日起，服务满两个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（3）第三次付款：自合同签订之日起，服务满四个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（4）第四次付款：自合同签订之日起，服务满五个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（5）第五次付款：自合同签订之日起，服务满七个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（6）第六次付款：自合同签订之日起，服务满八个月后 30 日内，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付合同总价的 13%。

（7）第七次付款：本次支付合同总价的12%，具体在服务期结束，根据合同年度内实际业务量据实结算。按合同期内据实核算后实际应付总金额减已支付金额及合同总价10%后的余额，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人（其中实际应结算总金额不超过合同总金额），不足扣减部分在第八次应付款中继续扣减。

（8）第八次付款：本次支付合同总价的10%，具体在服务期结束并经考核通过后 30 日内，将考核扣款后的余额，收到中标人开具等额的发票后，10个工作日内支付给中标人（考核扣款不得超过合同总价的 10%）。

2.付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

3.每笔款项支付时，中标人同时向采购人提供与应付款项等额的合法有效的发票（含货物款发票、货物安装费发票及有关服务发票）。若中标人迟延交付发票的，采购人相应顺延付款时间。

4.若因国家政策变化或财政资金不足导致需要停止本项目，则将按实际工作量比例扣减支付款项或将剩余工作量结转用于其他工作内容，并相应地由双方书面确认终止合同或变更合同。

六、演示、述标

只有通过资格性符合性审查的投标人才有述标及演示的机会。述标演示的先后顺序将按各投标人开标现场随机抽取的顺序排序，投标人逐一进行述标演示，最多允许 2 人进入现场，述标、演示的总时长不超过15分钟。请投标人务必参加述标演示顺序抽签，如放弃抽签的，视为放弃述标演示。

述标：现场述标时间控制在 5 分钟之内，阐述内容包含完整的电子税务局和个人所得税相关软件及系统咨询服务外包项目的总体需求，在服务质量、保密、设备、培训、管理制度、项目实施等内容；

演示：供应商现场提供语音咨询、在线咨询等服务场景演示，时间不超过 10 分钟。语音咨询、在线咨询要求反映快速，准确率高。

除投影仪外现场述标及演示所需的软硬件设备均由投标人自备。