采购需求公示

一、项目信息

采购人：国家税务总局青岛市税务局

采购人地址：青岛市延安三路 236 号

项目名称：国家税务总局青岛市税务局 2027 年度 12366 咨询服务外包项目

预算金额：551 万元

二、项目概况

提供税费业务及电子税务局等软件咨询解答、话务质量监测、接收投诉和举报、收集意见建议、数据分析、知识库维护、调查回访等纳税人缴费人需求事项，以及采购人交办的其他税费咨询相关服务。服务期为 12 个月（自 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）。

三、采购标的具体情况

详见附件。

四、公示期限

2026 年 10 月 22 日至 2026 年 10 月 28 日

五、意见反馈要求

本项目采购需求现公开征求意见，采购需求公示期间接受社会公众及潜在供应商的监督。请遵循客观、公正的原则，对本项目需求提出意见或者建议，并于公示期截止时间内将书面意见按下述联系方式反馈采购人，采购人将于公示期满 5 个工作日内予以答复处理。

六、联系方式

联 系 人：时宁

联系电话：0532-81601061

联系邮箱：shining12366@163.com

七、附件

采购需求

国家税务总局青岛市税务局2027年度12366咨询服务外包项目采购需求

一、项目说明

本项目为国家税务总局青岛市税务局12366咨询服务外包项目，旨在为纳税人缴费人提供“7×24小时”全天候专业化、规范化、标准化的税费咨询服务，服务期为12个月（自2027年1月1日至2027年12月31日）。

二、服务内容

（一）服务要求

投标人税费业务及电子税务局等软件咨询解答、话务质量监测、接收投诉和举报、收集意见建议、数据分析、知识库维护、调查回访等纳税人缴费人需求事项，以及采购人交办的其他税费咨询相关服务。

（二）衔接要求

本次中标人应与原服务商做好服务衔接:

1.运行衔接。制定服务衔接方案，确保服务正常运行，不得出现服务中断，服务暂停以及服务质效下降等情况。

2.制度衔接。完善各项管理制度规范，确保内部管理的稳定性和延续性。

3.业务衔接。应确保承接原服务商12366咨询服务进行

中的各项工作，与原服务商做好沟通协调，不得影响服务质量。

（三）团队要求

1.基本要求

1.1 投标人负责服务团队的业务技能培训、绩效考核、薪酬发放、劳动关系管理、团队建设等，按照合同要求推进实施。

1.2 投标人应保证服务人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备，按照合同要求保证每日到岗人数。

1.3 投标人要加强党团建设，积极开展心理缓压疏导，凝聚团结力和向心力。

2.人员要求

2.1 人数

2.2 服务人员基本要求

2.2.1 拥护中国共产党的领导，思想品德端正，遵纪守法。

2.2.2 原则上应为经济、财会、税收类专业毕业，掌握相应的税收、会计、社会保险和相关法律法规知识。

2.2.3 普通话标准，口齿清晰，无明显地方口音、方言等；计算机操作及汉字输入熟练。

2.2.4 身体健康、听力正常，矫正视力达到1.0以上。

2.2.5 具有较强的服务意识、责任意识、团队意识和全

局观念，团结同志，热爱集体，具备较强的学习能力、心理承受能力，善于沟通协调处理各类问题。

2.3 服务人员保密要求

投标人及时与服务人员签订保密协议，严格执行保密协议，禁止泄露纳税人缴费人有关的任何信息，确保整个服务管理工作的合法性、安全性、稳定性。

3.岗位要求

12366 服务人员分为一线岗位和二线岗位，从二线岗位中指定 1-2 名为项目经理。

3.1 项目经理。原则上应为经济、财会、税收类专业毕业；3 年及以上热线管理经验；负责本项目的管理工作，对服务人员进行现场管理、调度，做好与采购人日常工作的沟通协调及落实反馈。

3.2 一线岗位。主要负责税费业务及电子税务局等软件咨询解答、接收投诉和举报、收集意见建议等税费相关服务。

3.3 二线岗位。主要负责现场管理、质量监测及业务培训、知识库维护、调查回访、数据分析等工作。

（四）管理实施要求

1.工作标准及要求

1.1 12366 人工接通率：≥95%;

指标说明：人工接通率= 12366 热线人工接听量/12366 热线转接人工量

1.2 纳税人平均等待时长：⩽20 秒；

指标说明：平均等待时长= 12366 热线人工接听等待时长/12366 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。

1.3 工单受理情况：据实；

指标说明：工单要素记录、分类、流转及办结情况。

1.4 答复准确率得分：⩾95 分；

指标说明：包括答复准确性、服务规范性和小结整理综合测评。答复准确率为质量监控时判断为答复准确的样本数/质量监控样本数。

1.5 质检率：⩾3%；

指标说明：抽取的质检样本总量/人工服务总量。

1.6 人员出勤情况：⩾55 人；

指标说明：日均到岗人数（除双休日、节假日，且双休日、节假日需根据实际业务量安排到岗人数）。

1.7 拨测及抽测情况：据实；

指标说明：答复准确性、小结规范性、服务规范性、征纳互动知识库维护等情况。

1.8 答复满意率：⩾95%；

指标说明：答复满意率= 12366 热线“好差评”满意的数量/12366 热线“好差评”推送的数量。

其中，12366 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。

1.9 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的行为。

1.10 网络咨询限时办结率：100%；

指标说明：包括网络留言咨询、网络实时咨询。限时办结率为按照规定期限办结的网络咨询量/网络咨询总量。

1.11 采购人评价：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、与采购人工作配合度等情况进行评价。

2. 服务时间要求

“7×24小时”全天候税费咨询服务

3. 岗位管理要求

3.1 建立成熟完善的岗责体系，明确一线、二线各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。

3.2 制定现场管理制度，包括坐席现场管理、网络信息安全、信息保密等制度。

3.3 制定内部工作规范，包括服务用语、应答流程、工单流转、质量检测、知识库更新维护等规范。

3.4 制定人员管理制度，包括人员招聘、请休假管理、

排班、奖惩办法等制度。

4. 投诉处理要求

投标人须配合采购人妥善处理相关投诉。因政策解答错误或投诉处理不当等情况造成的投诉赔偿由投标人承担。

5. 薪资及福利待遇要求

5.1 投标人应按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规规定的方式依法用工，按规定发放薪资、缴纳社会保险和住房公积金等，工资不得低于现行青岛市最低工资标准。

5.2 投标人应按规定健全用工福利和劳动保护等。

6. 培训要求

6.1 岗前培训

6.1.1 培训内容：税费业务知识、基本技能（沟通技巧、理解能力、工作流程等要求）等，包括：财会知识、税费相关知识、文明礼仪和职业道德教育，纳税人缴费人常用系统、工作流程、话务沟通技巧等。

6.1.2 培训要求：新进人员需进行岗前培训。

6.1.3 培训考核：岗前培训完成，考核合格后方可从事服务工作。

6.1.4 费用：中标人承担培训过程中产生的所有费用。

6.2 日常培训

6.2.1 培训内容：税费业务知识、话务沟通技巧、应急

问题处置等各工作岗位所需的内容。

6.2.2 培训时间：根据日常工作情况，新政及系统流程变化安排培训时间，原则上每人每月不少于10小时，并进行台账管理。

6.2.3 培训考核：每月对服务人员进行业务考试，考试结果纳入员工绩效考核，并进行台账管理。

6.2.4 费用：中标人承担培训过程中产生的所有费用。

（五）风险管控要求

1.为最大限度减少突发事件对12366热线咨询服务的影响，制定应急方案和应对措施，确保突发事件应对及时有效，服务达到考核标准。

2.投标人需建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，并约定出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取的措施。

（六）履约验收要求

1. 总体要求

采购人按照12366质量运行标准和考核标准，按月进行考核。服务每季度进行一次验收，中标人向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收条件。满足验收条件后，予以启动项目验收程序。

1.1 12366咨询服务外包验收要求

验收名称	验收要求

第 1 次验收	根据 2.具体要求进行验收，第一周期（2027 年 1 月至 2027 年 3 月）的服务完成后，次月进行验收。
第 2 次验收	根据 2.具体要求进行验收，第二周期（2027 年 4 月至 2027 年 6 月）的服务完成后，次月进行验收。
第 3 次验收	根据 2.具体要求进行验收，第三周期（2027 年 7 月至 2027 年 9 月）的服务完成后，次月进行验收。
第 4 次验收	根据 2.具体要求进行验收，第四周期（2027 年 10 月至 2027 年 12 月）的服务完成后，次月进行验收。

1.2 12366 质量运行标准和考核标准

项目	指标分类		指标定义	考核要求及结果应用	指标完成情况
一	效率指标	人工接通率	12366 热线人工接听量/12366 热线转接人工量	接通率≥95%，考核合格；接通率不足 95%的，每低于 1%，按照当期结算服务费用金额的 1%扣减服务费用。	
		平均等待时长	12366 热线人工接听总等待时长/12366 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	平均等待时长≤20 秒，考核合格；每超过 1 秒，按照当期结算服务费用金额的 1%扣减服务费用。	
		工单受理情况	工单要素记录、分类、流转及办结情况	工单要素齐全、分类准确，及时流转并按期办结率 100%，考核合格；要素不齐全、分类错误、未及时流转、超期办结等，经核实属于坐席原因的，按 200 元/次在当期结算	

				服务费用中扣除；造成重大影响的，按 2000 元/次在当期结算服务费用中扣除。	
二	质量标准	答复准确率	答复准确性、服务规范性和小结整理综合测评。答复准确率为质量监控时判断为答复准确的样本数/质量监控样本数	答复准确率平均分≥95分，考核合格；每低 1 分，按照当期结算服务费用金额的 1%扣减服务费用。采购人对质检结果进行抽检发现错误的，按 200 元/次在当期结算服务费用中扣除；造成重大影响的，按 2000 元/次在当期结算服务费用中扣除。	
		质检率	抽取的质检样本总量/人工服务总量	质检率≥3%，考核合格；质检率不足 3%的，每低于 0.1%，按照当期结算服务费用金额的 1%扣减服务费用。	
三	考勤指标	人员出勤情况	日均到岗人数（除双休日、节假日，且双休日、节假日需根据实际业务量安排到岗人数）	日均到岗人数≥55 人，考核合格；每低于 1 人，按照当期结算服务费用金额的 1%扣减服务费用。	
四	拨测及抽测情况		答复准确性、小结规范性、服务规范性、征纳互动知识库维护等情况	在各类工作拨测、抽测（包括且不限于总局、特派办、各类督导组等拨测、抽测），未被负面通报的合格；被负面通报，经查实属于工作人员责任的，按 500 元/次在当期结算服务费用中扣除；	

			造成重大影响的，按2000元/次在当期结算服务费用中扣除。	
五	答复满意率	答复满意率=12366热线“好差评”满意的数量/12366热线“好差评”推送的数量。 其中，12366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	答复满意率≥95%，考核合格；答复满意率不足95%的，每低于1%，按照当期结算服务费用金额的1%扣减服务费用。	
六	服务投诉量	经调查确属事实的投诉量	无服务投诉，考核合格；存在服务投诉，经查实属于工作人员责任的，按500元/次在当期结算服务费用中扣除；造成重大影响的，按2000元/次在当期结算服务费用中扣除。	
七	网络咨询限时办结率	包括网络留言咨询、网络实时咨询。限时办结率为按照规定期限办结的网络咨询量/网络咨询总量	限时办结率100%，考核合格；每低于1%，按照当期结算服务费用金额的1%扣减服务费用。	

八	采购人评价	根据供应商日常工作表现、承接重大工作任务、与采购人工作配合度等情况进行评价	按甲方要求完成相关工作，考核合格；未能按期完成工作的，按照当期结算服务费用金额的1%扣减服务费用。	
如国家税务总局、青岛市政府等上级部门对采购人的工作要求发生变化的，考核内容和要求将结合采购人实际工作情况予以调整。				

其它考核要求:

考核按周期组织实施。由投标人根据项目运营情况每季度编写项目运行情况（包括12366质量运行考核标准中各项指标情况），以书面形式于次月15日内提交采购人。

中标人未履行合同约定的，在接到采购人整改通知之日起3日内未整改的，每逾期一日，按照合同总价的1%扣减服务费用；逾期超过15日的，采购人有权单方解除合同，并要求中标人支付合同总价的20%作为违约金。

2. 具体要求

2.1 项目验收条件

本文件中包含的服务需求内容按期完成。

2.2 项目验收标准

采购人以本文件中相关内容为依据，作为项目验收标准。

2.2.1 验收交付物

序号	交付物名称	形式	数量（套）	备注
1	绩效考核表	电子、纸质	1	

2	培训记录	电子、纸质	1	
3	考勤记录	电子、纸质	1	

2.2.2 交付物标准

中标人需要按照采购人要求，提交相应文档，并保证文档内容真实有效。所有文档必须符合文档管理规范。

（七）保密要求

1.中标人应遵守保密规定，服务人员违反保密相关制度和规定，对采购人及纳税人缴费人造成损害的，中标人应承担相关法律责任，包括但是不限于对由此给采购人或纳税人缴费人造成的经济损失进行赔偿。

2.采购人的秘密、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。

3.未经采购人授权，不得将涉及数据安全的文档、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，中标人所掌握的信息数据（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。

（八）其他要求

1.服务期限内，采购人因政策调整、服务方式变更等原因，需提前终止合同或减少服务内容的，投标人不得拒绝。

2.合同期内采购人可根据业务发展需要提出增减岗位

需求，各项质量运行指标仍按合同标准执行，增减费用按照采购供应商投标报价的人均标准支付。

3.合同提前终止的，双方按实际服务月份、服务人数（实际服务不足半个月的按半个月计算，不足一个月的按一个月计算）及考核情况计算支付费用。