

# 采购需求

项目名称：国家税务总局江苏省税务局2026年12366热线服务项目

2026年04月

# 目 录

1 项目概述.....	4
1.1 项目背景.....	4
1.1.1 112366 热线总体介绍.....	4
1.1.2 212366 热线系统目前配置情况.....	4
1.2 项目内容.....	7
1.2.1 采购内容.....	10
1.2.2 项目实施要求.....	11
1.3 其他要求.....	11
1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范.....	11
2 投标/响应要求.....	11
2.1 对供应商的要求.....	11
2.1.1 必备资质.....	11
2.1.2 是否允许联合体.....	12
2.1.3 是否专门面向中小企业.....	12
2.2 技术部分投标/响应内容.....	12
2.2.1 投标/响应方案要求.....	12
3 项目需求.....	13
3.1 总体要求.....	13
3.2 服务内容和要求.....	14
3.2.1 技术和服务客观指标.....	14
3.2.2 技术和服务的主要要求.....	14
3.2.3 技术和服务其他要求.....	17
4 人员要求.....	18
4.1 总体要求.....	18
4.2 具体要求.....	18
4.2.1 一线人员.....	18
4.3 管理团队.....	19
4.3.1 管理团队人员（含项目负责人 1 人）.....	19

4.4 技术团队.....	20
4.5 优选资质/优选指标.....	20
5 管理实施要求.....	20
5.1 培训管理要求.....	20
5.2 运营管理要求.....	20
5.3 质量管理要求.....	21
5.4 智能服务管理要求.....	21
5.5 宣传辅导管理要求.....	21
5.6 数据初步整理分析要求.....	22
6 风险管控要求.....	22
7 履约验收要求.....	22
7.1 总体要求.....	22
7.2 具体要求.....	23
8 其他要求.....	25
8.1 必备要求.....	26
8.1.1 通用必备要求.....	26
8.2 付款安排建议.....	26
8.3 其他要求.....	26
8.3.1 项目衔接要求.....	27
8.3.2 保密要求.....	27
8.3.3 知识产权要求.....	28

# 1 项目概述

## 1.1 项目背景

### 1.1.1 12366 热线总体介绍

国家税务总局江苏省税务局 12366 纳税缴费服务热线是依托国家税务总局统一的热线系统软件建设，以 12366 为统一服务号码的热线。国家税务总局江苏省税务局 12366 纳税缴费服务热线（以下简称省中心）作为江苏省政务服务 12345 热线分中心，现已实现智能语音及人工语音 7\*24 小时服务，以热线呼叫、宣传辅导、咨询互动和权益保护为主要职能，服务功能主要包括税费咨询、税费查询、接收投诉举报、接收意见建议、调查回访等。江苏省税务局（以下简称“省局”）对省中心委派业务支持专家、提供 12366 热线系统核心软硬件及场地，省中心日常服务运转、服务配套设备、服务应急保障等，均由该项目中标供应商提供并负责管理。

### 1.1.2 12366 热线系统目前配置情况

12366 纳税缴费服务热线系统及其核心硬件和软件均由采购人统一提供和配置，无需供应商提供。目前配置情况如下：

硬件产品包括服务器、中心交换机、远端模块、机柜、坐席设备等；软件产品包括 CTI 中间件、IVR、传真、录音、TTS 等系统软件和 12366 纳税缴费服务热线系统（含知识库）（以下简称 12366 系统）、系统二次开发接口包等应用软件。

#### （一）12366 热线系统相关子系统及功能明细：

##### 1. 自动语音子系统

自动语音子系统是 12366 系统为纳税人提供的语音自助服务，主要完成自动语音导航，提供语音信息的发布。包括最新通告、办税指南、政策法规、举报投诉、传真、留言信箱以及其它服务等。

## 2. 人工坐席子系统

人工坐席业务子系统是坐席工作人员的软件工作平台，系统主界面显示基本话务处理、高级话务处理、管理监控处理、信息交流/提示处理、疑难问题处理、OA 流转、电话预约咨询、举报投诉问题处理、建议问题处理、来电/呼出记录查询、知识库查询以及其它通用呼叫管理功能。

## 3. 呼出服务子系统

呼出服务子系统是指 12366 系统根据税务机关内部相关部门的要求，以人工呼出或自动呼出的方式，通过语音、短信、传真、电子邮件、Internet、社会化媒体等手段，将相应服务内容传递给纳税人的服务子系统。

## 4. 业务管理子系统

业务管理子系统是 12366 系统的业务运行基础系统，它包括各类业务数据维护、公告管理、专项调查、排班管理、IVR 维护等功能，为系统的正常运行提供支持。

## 5. 网上业务子系统

网上业务子系统属于 12366 系统的扩展功能，纳税人通过网络可向 12366 系统提出服务请求，由人工坐席进行回复。

## 6. 邮件业务子系统

系统具备通过邮件方式提供纳税服务功能，能够通过电子邮件方式受理咨询问题，并通过电子邮件反馈解答结果（需受理单位提供邮件服务器软件并开通相关帐号，要求该帐号具有 POP3、SMTP 功能）。

邮件子系统的功能包括：邮件受理、邮件分派、邮件发送、自动回复、邮件管理、帐户管理、邮件过滤等。

## 7. 监控管理子系统

系统提供实时监控和满意度管理功能。通过坐席监控获得坐席的运行情况；通过管理监控对坐席的话务进行实时管理；通过运行监控获取呼叫中心业务相关数据信息；通过满意度管理进行纳税服务满意度的统计分析。

#### 8. 质量监控子系统

系统提供质量评分和统计分析的功能。有权限的监控人员对坐席员所受理话务通过系统自动分配或人工抽样方式进行质量监控，对话务的答复质量、服务态度、服务技巧、描述规范情况进行综合评价并进行点评反馈的过程。通过对人员实时或者事后的录音文件的听取，根据监控标准进行评价。

#### 9. 统计分析子系统

统计分析子系统包含数据分析和报表报告两大部分，对呼叫中心系统的各种业务情况和运营情况进行统计，生成日报、月报、年报，并且能以多种形式表现。

#### 10. 后台管理子系统

后台管理子系统提供机构部门设置、系统参数维护、用户权限管理、工作流程配置等功能，是 12366 系统的管理基础平台。

#### 11. 12366 短信接口平台

12366 短信接口平台是依托税务系统已建成的广域网，建立省级集中监控、分级管理、多渠道接入、互联互通、信息资源共享、应用维护方便的集短信转发、管理为一体的综合短信服务平台，可实现涉税提醒、涉税信息查询等短信服务功能（实施单位须提供短信网关系统并已经能够发送短信）。

#### 12. 12366 知识库系统

12366 知识库系统提供统一、共享的知识库平台，为用户提供多样化的知识服务，以便坐席解答时为纳税人提供快速、准确的服务，同时有助于知识经验的积累和管理，为税务人员提供知识学习、培训和交流的环境，并且能支持网络协作式管理和维护。

## (二) 12366 热线系统现有硬件及集成配置设备清单

设备名称		数量	
硬件 产品	数字排队机	名称：数字排队机  规格：支持 32E1 接入，1500 路 IVR、980 路坐席、980 路录音、10 路传真。统一会话管理，机框冗余、主控冗余  型号：华为 eSpace U2980	1
	统一会话管理服务器	名称：服务器  规格：2 颗 10 核 CPU/32G 内存/3 块 600G 硬盘/LINUX 操作系统  型号：华为 FusionServer RH2288 V3	5
	通信 (CTI) 服务器	名称：服务器  规格：2 颗 10 核 CPU/32G 内存/3 块 600G 硬盘/LINUX 操作系统  型号：华为 FusionServer RH2288 V3	1
	数据库服务器	名称：服务器  规格：2 颗 16 核 CPU/64G 内存/3 块 600G 硬盘/LINUX 操作系统  型号：华为 FusionServer RH2288 V3	2

	12366 应用服务器	<p>名称：服务器</p> <p>规格：2 颗 10 核 CPU/32G 内存/3 块 600G 硬盘/LINUX 操作系统</p> <p>型号：华为 FusionServer RH2288 V3</p>	2
	存储	<p>名称：存储扩容配件</p> <p>规格：在原有华为 OceanStor S2600T 存储系统基础上扩容 10T</p> <p>型号：华为存储扩容配件</p>	1
	负载均衡	<p>名称：负载均衡</p> <p>规格：吞吐量 3Gbps、并发会话数 350 万、4 层新建连接 10 万</p> <p>型号：深信服 AD-1000-B600</p>	2
	光纤交换机	<p>名称：交换机</p> <p>规格：24 口，激活 8 口</p> <p>型号：华为 OceanStor SNS2124 光纤交换机</p>	2
	机柜	<p>名称：机柜；PDU；切换器</p> <p>规格：42U 标准机柜、3 隔板；8 口 PDU*3；一体化 8 口切换器</p> <p>型号：图腾 G36042H；睿讯 R-ZW8-16OP-1.0；睿讯 AL1708N</p>	2
软件产品	中心交换机 License	基本通讯软件使用许可	2
		用户端口许可	531
		主控板备份功能许可	2
		PRI 数字中继许可	32

	ACD 软件使用许可	2
	坐席端口许可	531
	本地再生功能许可	2
	媒体资源软件使用许可	2
	Intess 许可	2
CTI	CTI 软件基本功能使用许可	1
	CTI 热备功能许可	1
坐席	语音坐席基本功能许可	980
	Email 坐席功能许可	21
	FAX 坐席功能许可	21
IVR	IVR 软件许可	1
	IVR 通道许可	1500
	TTS 连接许可	31
外呼	基本外呼坐席许可	1
	预测语音外呼坐席许可	21
	预览语音外呼坐席许可	21
系统管理模 块	配置软件使用许可	1
	现场实时监控软件许可	1
	Web 监控平台软件许可	1
录音质检模 块	录音软件许可	1
	坐席录音许可	531
	质检功能使用许可	1
	坐席质检许可(每 10 坐席)	21
报表系统	iWeb 智能报表工具软件许可	1
	Function-iWebReport-LSW0WRS01-报表服务器	1
	Function-iWebReport-LSW0WRD01-报表设计器	1
	Resource-iWebReport-LSW0RSUSER01-并发访问用户	10

		数-1 用户	
		Resource-iWebReport-LSWORSTASK01-周期任务数-1 周期任务	200
	二次开发	模拟开发环境软件许可	1
		坐席软件开发接口	1
		外呼二次开发接口	1
		VXML IDE 工具	1
		SCE 开发工具	1
		质检开发接口	1
其他设备	TTS 软件	科大讯飞 InterPhonic 6.5, License 版本,共 1 个加密狗, 授权数:	31
	操作系统	SUSE11 LINUX 64 位	9

## 1.2 项目内容

### 1.2.1 采购内容

本项目供应商根据采购服务内容，依托 12366 热线、征纳互动等渠道实现智能和人工 7\*24 小时对外服务，配合省局做好全省 12366 热线运营的辅助工作，加强新技术运用，提升智能服务水平。供应商在满足采购需求的前提下，需提供话务和非话务形式的咨询解答等服务不少于 114 人的服务工作量，负责驻场管理、技术保障、运营管理、质量管理等服务不少于 34 人的服务工作量。供应商组建管理团队，根据省局的工作目标制定内部管理规范并开展内部管理、制定业务工作规范并完成工作职责；根据省局的运营标准要求，提供诉求数据整理及初步分析服务；提供中继线路 50 条共 1500 路电话部署在省中心，不在各地市部署，供全省使用；提供 12366 每年国内（不包含港澳台地区及声讯电话）外拨电话时长 10 万小时（包含智能外呼电话时长）；提供在办公场所内为服务正常开展必须的配套设备等；严格遵守省局保密相关规定，落实各项保密要求等。

## 1.2.2 项目实施要求

### 1.2.2.1 实施范围要求

中标人根据采购服务内容，依托 12366、征纳互动等渠道实现智能和人工 7\*24 小时对外服务，配合省局做好全省 12366 热线运营的辅助工作，加强新技术运用，提升智能服务水平。

### 1.2.2.2 实施时间要求

本项目服务期为一年，履约期限为 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日（若合同生效之日晚于 2026 年 7 月 1 日，则服务期为合同生效之日起 1 年）。

### 1.2.2.3 实施地点要求

南京市鼓楼区中山北路 55 号。

## 1.3 其他要求

### 1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

## 2 投标/响应要求

### 2.1 对供应商的要求

#### 2.1.1 必备资质

2.1.1.1 投标人应遵守有关国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

#### 2.1.1.2 本项目的特定资格要求

1. 本项目不接受进口产品投标（注：本文件所称进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）。

2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标无效。

3. 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。

4. 供应商不得存在下列任意情形之一：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

5. 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。在上述指定网站不能查询信用信息的供应商，供应商应在投标文件中提供相关证明材料（原件加盖公章）。

### **2.1.2 是否允许联合体**

否

### **2.1.3 是否专门面向中小企业**

面向中小企业预留不少于 30.00% 采购份额，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

## **2.2 技术部分投标/响应内容**

### **2.2.1 投标/响应方案要求**

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★必备指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

供应商应在投标书中依据业务和能力提供以下方面的方案或内容：

项目需求整体理解：投标人对本项目总体需求的理解，包括但不限于项目背景、现状分析，项目服务内容，项目实施思路等。

内部管理规范：投标人对本项目内部管理规范的理解，包括但不限于岗位工作职责及岗位说明、项目现场各类管理制度、各类工作规范、人员管理制度等内容。

运行质量保障：投标人对满足项目“运行指标量化考核要求”的考虑，包括但不限于日常话务质检保障方案、知识库运维保障、运行质量保障方案、征纳互动业务质量保障方案。

人员培训：投标人对人员培训工作的考虑，包括但不限于以下内容岗前集中培训、业务提升培训、培训资料及师资保障、培训方式等。

应急事件处理：投标人面对话务量激增、故障、人员大量流失等可能出现突发状况的应急保障措施或方案。

数据初步整理分析：针对本项目的数据初步分析要求提供方案，包括但不限于对数据初步分析要求的理解、对数据初步整理服务的执行内容。

业务衔接：为确保呼叫中心业务无缝衔接，平稳过渡，不出现由于供应商、更换管理团队等因素更换而停止服务等影响 12366 服务的情况，提供有关措施或解决方案。

## 3 项目需求

### 3.1 总体要求

为全面落实国家税务总局深入实施数字化转型条件下的税费征管“强基工程”，提升税费服务效能，推进 12366 服务转型升级，国家税务总局

江苏省税务局 12366 热线服务以热线呼叫、宣传辅导、咨询互动和权益保护为主要职能，以强化制度保障、业务保障、技术保障和组织保障为支撑，提供专业化、规范化、标准化服务，不断扩展智能技术运用，优化“问办协同”服务体验。

### 3.2 服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要内容、△为一般内容。本项目按照总局和省局 12366 相关文件制定的工作流程开展业务，并根据总局、省局相关文件要求进行同步调整。部分工作没有总局规范或总局规范不明确的，以省局制定的规范为准。

#### 3.2.1 技术和服务客观指标

#### 3.2.2 技术和服务的主要要求

##### 1. 服务内容及要求

（1）税费咨询：提供 7\*24 小时人工解答纳税人缴费人及社会公众提出的税费政策、办税缴费流程、涉税系统操作等各类税费业务咨询。

（2）税费查询：为纳税人缴费人及社会公众提供税收法律法规、发票信息、办税进度等各类涉税信息查询引导。

（3）投诉受理：受理纳税人缴费人及社会公众对税务机关和税务人员在纳税服务和税收征管过程中，未按规定要求进行服务和管理而引发的投诉。

（4）举报接收：受理纳税人缴费人及社会公众对偷逃骗税等违反税法行为、税务机关及工作人员行政违法和违纪行为的举报并按规定转办。

（5）诉求收集：收集纳税人缴费人及社会公众对税务机关纳税服务、税收征管以及税收执法等各方面工作过程中提出的诉求，并按采购人规定进行规范化归集、传递并初步分析。

(6) 回访调查：通过 12366 热线开展各类调查及意见征集，通过人工电话、智能语音等方式，对全省重复来电、重复举报来电、差评处理记录、投诉处理结果以及未接通来电进行回访，跟踪了解工作开展情况，实现闭环管理。

(7) 征纳互动服务：执行反向拉起征纳互动工作，开展征纳互动留言回复处理，严格把控办理实效和回复质量，接收、分流、监督各地各类涉税留言回复时限和质效。

(8) 税法宣传：在采购方的主导下，聚焦税收新政、纳税人缴费人诉求、各咨询渠道咨询热点等，制作培训产品用于纳税人学堂、可视答疑等培训宣传，协助开展视频类产品录制、剪辑等工作，制定宣传产品和直播课程计划，负责编写各类宣传产品脚本，对地方报送的统筹内容进行初步审核，着力提升纳税人对合规辅导内容的知晓度。

(9) 质检培训：在采购方的主导下，配合做好全省一线纳税服务人员业务支持，按要求抽检指定录音、不定期对全省服务内容进行业务抽检，提出改进建议，编写典型案例，制作培训课件并完成培训，编制业务测试试卷，完善考试题库。

(10) 知识库运维：根据最新税务政策内容，负责 12366 知识库及征纳互动知识库、政务知识库等知识条目采集、更新、维护，确保知识库内容更新的及时性、准确性、完整性。归纳常见普遍性问题的解答流程规范，制作实用表格或流程图并及时维护更新，确保常用知识内容准确，答复口径一致。

(11) 智能咨询服务：在采购方的主导下，配合省局提升 12366 智能服务能力，为智能外呼等功能提供技术支持人员；参与省局已有的智能咨询系统测试，配合优化智能服务功能；对智能服务数据开展分析，提高智能运用水平；提供智能外呼服务，支持省局对外开展宣传、调查、回访等智能外呼业务；开展智能提升工作有关的实践与探索，积极提高热线服务智能化水平。

(12) 数据初步整理分析：配合采购方将 12345 转至 12366 的电话和工单流转、办理、反馈情况以及 12345 使用共享知识库情况等数据统计，采用有效的分析方法，围绕来电热点问题，反映 12366 的运行状况、热点问题形成情况、税费诉求的形成情况，为充分调度全省服务资源，实现提升热线整体运行效能、提高人员业务能力、准确定位纳税人的普遍需求、促进税费管理优化提供初步分析服务。

## ★2. 运营配套设备要求

(1) 话务工作设备：现场提供内外网工作电脑不少于 300 台，IP 话机、耳麦及摄像头共计不少于 150 套并配置备件，确保能满足日常话务工作需要。服务期满后，内外网电脑的硬盘应按采购方要求进行脱敏处理。

(2) 运营管理设备：用于中心内部运营管理，确保满足日常运营涉及的人力资源管理、排班管理、数据管理、流程管理等工作需要的设备，供应商自行评估配备。

(3) 现场监控显示屏：在省中心现场设置监控显示屏不少于 10 台，显示屏为高清液晶（1080P 以上）且不得小于 46 寸。

(4) 提供坐席电脑与服务器之间联网的网络设备，内外网络物理隔离。网络设备为 48 口交换机 6 台，供应商需同时提供此 6 台网络设备日常相关的配置、维保等相关网络技术服务。供应商需提供上述 6 台设备对应的应急保障设备服务，确保工作顺利进行。

(5) 培训设备：包含相机、不低于 20-70mmF2.8 镜头、无线麦克风、提词器、视频采集卡、笔记本电脑、电视机及支架等配套装备，数量和型号由供应商自行评估配备。

供应商项目履约过程中投入的硬件设备及软件产品的知识产权归属及使用授权均由供应商负责。若因前述软硬件引发任何知识产权侵权、权属

争议等纠纷，由此产生的全部法律责任、经济赔偿及对采购人造成的一切损失，均由供应商独立承担，采购人不承担任何连带责任。

项目履约过程中，因业务发展需要，采购人提出设备更换需求，在确保项目有序运营的情况下，中标供应商需及时响应采购人需求。

以上所有设备均由中标供应商提供并按规范要求保管，省中心专用；所有设备在服务期内应保证正常使用，出现故障应在 12 小时内修复或更换；所有设备的日常耗材及设备维护费用由中标供应商承担。由供应商提供的所有实物资产产权均为供应商所有。

### ★3. 办公配套设备要求

供应商应按照现场人员需要，提供基本办公配套设备：

(1) 配置不少于 148 套办公桌椅，办公工位不小于 160cm\*160cm，办公椅为轮式转椅；会议桌不低于 1 张，可供 20 人使用；会议椅，不低于 30 把；提供具备传真、扫描、复印等多功能的设备至少 1 台。

(2) 本项目办公现场为三层分布，每层应配置文件柜不少于 8 个、打印机不少于 1 台、外线办公电话不少于 1 台，投影仪不少于 1 台。

项目履约过程中，因业务发展需要，采购人提出设备更换需求，在确保项目有序运营的情况下，中标供应商需及时响应采购人需求。

以上设备均由中标供应商提供并按规范要求保管，省中心专用，日常耗材及设备维护费用由中标供应商承担，由供应方提供的所有实物资产产权均为供应方所有。

### 3.2.3 技术和服 务其他要求

★1. 供应商需提供中继线路 50 条共 1500 路电话部署在省中心，无需在各地市部署，提供全省使用。

数字中继信令为 ISDN (30B+D) 信令，供应商需向电信部门申请开通测试号码（用户割接前测试、调试用）；并由数字中继运营商提供数字中

继的自环测试报告和程控数据交换配合的联系人及联系方式，便于调试排队机数据使用。

供应商应要求运营商将数字中继电缆布放到 12366 设备机柜中，并且长度预留不少于 3 米；同时要求运营商能根据被叫号码（12366 接入码或映射号码）区分来电地区，采用双局向、双光端机接入数字中继，数字中继、话路采用负荷分担方式接入，数字中继电缆接口为 120Ω RJ48 接口或 75Ω BNC 针接口，推荐采用 120Ω RJ48 接口。

★2. 供应商需提供 12366 每年国内（不包含港澳台地区及声讯电话）外拨电话时长 10 万小时（包含智能外呼电话时长）。

项目实际交付履约过程中，如因业务发展需要，采购方提出中继线路调整需求，在确保项目有序运营的情况下，中标供应商需及时响应采购方需求，配合采购方完成线路调试等工作，采购方和中标供应商可共同商议签署补充服务协议，保障 12366 通讯正常。

## 4 人员要求

### 4.1 总体要求

★本项目中标供应商需承诺至少提供服务人员 148 人，其中一线人员至少 114 名，现场管理团队人员（含项目负责人）32 名，技术团队人员 2 名。

### 4.2 具体要求

#### 4.2.1 一线人员

人员数量至少为 114 名，符合以下要求：

1. 专业为税收、财会、管理、计算机、法律等相关专业，其中财会、税收专业人员（包括财会或税收专业毕业，或者取得会计专业技术资格证书或者原会计从业资格证的人员）不少于 50%；

2. 均具有一定的税收基本业务知识，人员中具有类似项目相关工作经验的人员比例达到 50%以上；

3. 均具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力，普通话清晰，汉字录入熟练；

4. 年龄要求：45 周岁以下，三年及以上 12366 相关工作经验的年龄可放宽至 50 周岁；

5. 各人上岗前由采购人和供应商共同组织培训，测试合格。

一线人员主要开展使用电话、征纳互动以及其他渠道等办理与 12366 咨询辅导相关服务，及时响应纳税人缴费人需求。

### 4.3 管理团队

#### 4.3.1 管理团队人员（含项目负责人 1 人）

人员数量 32 名，符合以下要求：

1. 为税收、财会、管理、计算机、法律等相关专业，其中财会、税收专业人员（包括财会或税收专业毕业，或者取得会计专业技术资格证书或者原会计从业资格证的人员）不少于 50%。

2. 具有一定的财税业务知识，熟悉了解最新税费政策；

3. 除项目负责人外各人员应具有 1 年及以上呼叫中心现场管理经验；

4. 项目负责人 1 人，需具备 3 年及以上类似项目管理经验。

以上人员中至少 5 人需具备企业人力资源管理师证书、中级经济师（人力资源管理专业）证书、注册会计师或税务师证书；应具备较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力和学习能力，具有较强的责任心和抗压能力；能开展质量监控、业务培训、知识库运维、运行分析、技术运维、宣传运营、智能应用等工作；具备管理能力，开展绩效考评能力；咨询高峰期能承担一线人员工作；能配合开展采购人安排的其他 12366 及征纳互动管理统筹工作。

#### 4.4 技术团队

人员数量为 2 名，均需符合以下要求：

1. 具有本科及以上学历；
2. 具备良好的沟通能力和学习能力，有较强的责任心；
3. 应具有热线系统、智能咨询、数据分析、智能开发等相关技术能力；熟悉热线话务及通讯系统设备、线路等相关技术；熟悉智能服务相关的语音识别、语义理解、智能建模技术；了解数据分析软件与大数据分析技术。

以上人员组成的技术支持团队需处理省中心各项外呼需求任务，完成智能外呼结果数据分析；配合完成优化 12366 智能应用场景等工作。

#### 4.5 优选资质/优选指标

### 5 管理实施要求

#### 5.1 培训管理要求

供应商应按以下培训需求执行项目实施期内的人员培训工作：

1. 集中培训。供应商应根据采购人确定的业务培训范围，对新招录人员业务能力开展 30-60 天的集中培训，培训内容为税费基础业务知识、系统操作、服务规范和话务礼仪技巧等。

2. 岗前实习。岗前实习由采购人根据工作需要安排，实习内容为办税厅实习或话务现场实习，时间不少于 3 天。

3. 业务提升培训。已上岗人员参加的各类业务提升培训，由供应商和采购人按实际情况安排，培训内容为税费业务知识更新、系统操作知识更新、财会知识、服务规范、业务管理等。

以上培训涉及费用由中标供应商承担。

#### 5.2 运营管理要求

供应商应根据采购方的工作目标制定内部管理规范并开展内部管理，具体职责包括：

1. 明确项目运行期间各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。

2. 制定项目现场各类管理制度，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、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗方案。

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、知识库管理规范、现场应急规范等。

4. 制定人员管理制度，包括人员招录制度、请休假制度、排班制度、坐席技能认证制度、绩效考评制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法、人员能力发展提升办法。

### **5.3 质量管理要求**

供应商应做好电话咨询、网络咨询和征纳互动咨询的服务质量监控，对服务内容进行日常监控，保证服务质量。

采用抽样检查或拨测方式，依据省局质量监控测评标准配合完成对全省 12366 录音质检、在线咨询质检、征纳互动质检、专项质检等服务质量跟踪。

### **5.4 智能服务管理要求**

供应商应配合采购方按总局工作规范要求，对本省智能知识库进行全面、规范的运维管理，包括：本省知识的维护、总局知识地方特色内容的补充以及对本省任务型问答库、寒暄库、词库的扩充，持续提升机器人服务能力。

### **5.5 宣传辅导管理要求**

供应商应根据采购方要求，配合提供纳税人缴费人热点诉求分析服务，立足纳税人关注高频热点问题，结合税费政策及工作实际需求，依据

税费政策、答复口径、操作指引、办税指南等业务内容，梳理宣传产品制作和开展可视答疑统筹计划，通过区分适用阶段、适用对象和应用渠道，明确产品类别和应用场景，对产品的制作、审核提出意见。

## 5.6 数据初步整理分析要求

供应商需配合做好诉求数据初步整理服务，将来自各类渠道纳税人缴费人提出的诉求，提供诉求的非结构化数据初步整理服务，形成结构化数据，如热点情况，典型诉求情况等，供采购人进行后续分析；提供数据整理过程异常情况的预警服务，供采购人应急参考。例，及时发现某类来电业务数据异常波动，助力采购方快速追溯根源、调整服务策略。

## 6 风险管控要求

除法律规定的不可抗力因素外，省中心项目服务工作不得中断。如遇检修线路、工程割接、网络软件升级、系统变更、设备要求变化等可预见情况，可能影响省中心正常工作运行的，供应商应提前 48 小时通知采购人。供应商应充分考虑项目可能发生的紧急情况，并制定应急事件处理方案。

## 7 履约验收要求

### 7.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	2026 年 8 月，供应商需提供采购需求中运行指标量化考核材料及设备、人员及制度等验收资料，采购方应在收到服务商提供的材料后 15 日内通过 12366 话务系统运行数据等佐证服务符合考核质量标准。
第 2 次验收	2027 年 3 月，供应商需提供采购需求中运行指标量化考核材料及其他验收资料，采购方应在收到服务商提供的材料后 15 日通过 12366 话务系统运行数据等佐证服务符合考核质量标准。
第 3 次验收	2027 年 7 月，供应商需提供采购需求中运行指标量化考核材料及其他验收资料，采购方应在收到服务商提供的材料后 15 日通过 12366 话务系统运行数据等佐证服务符合考核质量标准。

## 7.2 具体要求

采购人对本项目按月考核，按次验收，在服务期对供应商进行三次验收。

### 1. 月度运行考核指标：

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	月度不低于95%	每低1个百分点扣1分
2	平均等待时长	转人工请求到坐席接听的平均时长	月度不高于30秒	每超过3秒扣1分
3	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	月度80%及以上	每低1个百分点扣1分
4	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	月度99%及以上	每低1个百分点扣1分
5	解答准确率	业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量	月度95%及以上	每低1个百分点扣1分
6	服务规范率	服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量	月度98%及以上	每低1个百分点扣1分
7	人员流失率	签约满半年的员工流失量（不包含已待岗或中心主动辞退、开除的员工）/月末员工总数	月度不高于5%	每高1个百分点扣1分
8	服务投诉量	经调查属实的有理由投诉量。	月度不超过2次	每多1次扣1分
9	总局日常监测	最终计入总局通报的不合格项	月度满分	每发生1次扣1分
10	智能应用实效	根据总局对规范运维省局征纳互动知识库和机器人服务能力的考核得分	每年2次	每低于总分1分，扣1分

以上指标月度得分=100-以上指标扣分合计。当月考核结果得分低于95分（不含）时，每低1分扣减月合同款1%。

### 2. 其他考核指标

(1) 供应商服务人员影响税务机关形象（包括但不限于违反各类法律法规规定、税务机关相关规定、社会道德），每发生一次扣除 10000 元，相关人员进行更换。

(2) 供应商必须遵守省局数据及网络安全要求，配套的电脑、设备等需满足省局网络安全规范要求，方可接入税务内网，具体要求如下：①建立网络安全、数据及信息安全保密管理制度，确保不泄露税务部门及纳税人信息。

②与员工签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训、保密管理要求培训，养成良好的保密安全习惯。

③内外网络必须物理隔离，设备部署符合省局安全域管理规定，确定一名网络及安全管理人员负责日常管理运维。

④内网电脑要与互联网物理隔离，与省局内部网络通过安全设备进行连接，禁止违规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质，除鼠标键盘必须的接口外，USB 口应物理封堵，确保网络安全。

⑤工作人员电脑访问的内外网资源必须报安全管理部门申请开通。

⑥工作人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于 8 位。

⑦工作人员在日常工作过程中应遵守省局终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

⑧按照采购方的要求配合开展其他网络安全工作。

⑨配合采购方做好驻场人员的背景调查。

⑩内外网接入终端需符合国家税务总局及省局的相关安全管理要求。

以上要求，按月检查，如因供应商管理不当出现泄密或安全事件，每发生一次扣除 10000 元并赔偿采购人因此受到的损失。

### 3. 验收具体要求

采购人需求部门组织验收小组，严格按照采购合同约定对供应商各项服务履行情况进行验收。供应商需配合采购人开展验收。验收结束后，采购人出具验收意见，列明验收事项、验收情况及验收结论。验收结果由采购人与供应商共同签章确认。

采购方依据供应商 2026 年 7 月（第一个月）服务情况进行第一次验收，验收内容包括月度运行考核指标，供应商提供的已在现场服务的人员情况、各类内部管理制度、设备配置（名称、数量、规格等）等资料，其他考核指标计算支付当期应付款项。已在现场服务的人员情况、各类内部管理制度、设备配置（名称、数量、规格等）等资料，未按规定提交，扣减 10000 元。

采购方依据供应商 2026 年 8 月至 2027 年 2 月服务情况（第二个月-第七个月）、2027 年 3 月至 2027 年 6 月（第八个月-第十二个月）考核情况进行第二次、第三次验收，依据月度运行考核指标和其他考核指标计算支付当期应付款项。

## 8 其他要求

## 8.1 必备要求

### 8.1.1 通用必备要求

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

### 8.2 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例 (%)
第 1 次付款	供应商需提供发票、付款证明、经采购方验收的相关资料	20.0
第 2 次付款	供应商需提供发票、付款证明、经采购方验收的相关资料	60.0
第 3 次付款	供应商需提供发票、付款证明、经采购方验收的相关资料	20.0

### 8.3 其他要求

### 8.3.1 项目衔接要求

目前省中心处于正常运行中，本项目中标供应商须与原供应商做好以下衔接工作：

1. 运行衔接。本项目中标供应商必须确保与原供应商做好所有前期准备工作，确保省中心平稳运行，各类服务正常开展，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。本次中标供应商应建立和完善各项管理制度规范，并与省中心原制度规范做好衔接，确保省中心内部管理的稳定性和延续性。

3. 人员衔接。在服务水平达到标准的前提下，采用合理合法的激励措施吸引省中心愿意留任的原有优秀人员继续留用。在服务水平达到标准的前提下，人员衔接问题由供应商间协商解决。

4. 技术衔接。本项目中标供应商应与原供应商及时做好技术衔接，确保省中心各类线路、网络、设备转换顺利，确保省中心在设备设施调整期间保持正常运行状态，且在后续服务期内的运行中不出现明显技术障碍。

5. 业务衔接。本项目中标供应商应确保承接原供应商未完成的各项业务工作，与原供应商做好沟通协调，妥善处理遗留问题，不得影响税务部门纳税服务质量和对外形象。

6. 交接要求。本项目中标供应商须在确定中标后 20 天（含）内完成人员、设备、线路等前期准备工作，确保提供正常服务。具体业务交接时间须与原供应商商定，须与原供应商的服务无缝对接，确保 12366 对外服务不受影响。

以上衔接工作所发生费用由本项目中标供应商承担。

### 8.3.2 保密要求

★本项目供应商必须遵守省局数据及网络安全要求，配套的电脑、服务设备等需满足省局网络安全规范要求，方可接入税务内外网，具体要求如下：

1. 建立网络安全、数据及信息安全保密管理规章制度，确保不泄露税务部门及纳税人信息。

2. 与员工签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训、保密管理要求培训，养成良好的保密安全习惯。

3. 内外网络必须物理隔离，设备部署符合省局安全域管理规定，确定一名网络及安全管理人员负责日常管理运维。

4. 内网电脑要与互联网物理隔离，与省局内部网络通过安全设备进行连接，禁止违规外连行为，禁止在内网电脑上使用移动存储介质，除鼠标键盘必须的接口外，USB口应物理封堵，确保网络安全。

5. 工作人员电脑访问的内外网资源必须报安全管理部门申请开通。

6. 工作人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于8位。

7. 工作人员在日常工作过程中应遵守省局终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。

8. 按照采购人的要求配合开展其他网络安全工作。

9. 配合采购人做好驻场人员的背景调查。

10. 内外网接入终端需符合国家税务总局及省局的相关安全管理要求。

11. 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担数据及信息保密义务。

### 8.3.3 知识产权要求

供应商在服务期内配合省局开展的涉税培训、宣传辅导、数据报告等可能涉及知识产权的内容与产品，其产权均属于采购人。