

# 国家税务总局上海市税务局

信息公开选项：主动公开

沪税函〔2020〕14号

## 国家税务总局上海市税务局关于印发《网上办税系统技术咨询服务商管理办法》的通知

国家税务总局上海市各区税务局，国家税务总局上海市税务局第三、四税务分局，各网上办税系统技术咨询服务商：

为持续优化税收营商环境，提升办税便利度，规范网上办税系统技术咨询行为，加强网上办税系统技术咨询服务商的管理，现将《网上办税系统技术咨询服务商管理办法》印发你们，执行中有何问题，请及时反馈。

特此通知。

国家税务总局上海市税务局

2020年3月19日

# 网上办税系统技术咨询服务商管理办法

## 第一章 总则

第一条 为持续优化税收营商环境，提升办税便利度，规范网上办税系统技术咨询服务行为，加强网上办税系统技术咨询服务商（以下简称“服务商”）的管理，特制定本办法。

第二条 本办法所称的网上办税系统技术咨询服务是指经国家税务总局上海市税务局（以下简称“市局”）委托，上海市政府采购中心按照规定的政府采购流程公开招标采购项目中列示的服务，中标的企业为该项目服务商。

第三条 服务商为纳税人提供涉及网上办税系统使用的流程类、操作类咨询服务，为纳税人提供办税指引，帮助其正确、便捷地通过互联网办理涉税事项。服务内容涉及的软件系统目前主要包括：网上电子申报软件（又称“eTax@SH3”）、网上认证软件（又称“eTax@SH 网上认证”）、自然人税收管理系统（ITS）扣缴客户端、企业所得税汇算清缴申报软件、出口退税申报软件、出口退税网上申报软件、国际贸易单一窗口出口退税申报系统、离境退税管理信息系统、通用开票软件、电子税务局、税收调查网上直报软件等各类面向纳税人直接使用的网上办税系统。

## 第二章 技术咨询服务内容和要求

第四条 提供网上在线咨询服务。服务商开通网上在线咨询

服务功能，7×24小时为纳税人提供技术咨询问题的受理与解答。要求：咨询员应在系统提示发起对话30秒内作出回应。纳税人较多，无法即时应答的，系统推送提示语对纳税人进行回应。在实时咨询交互过程当中，咨询员预计静默时间超过2分钟的，应征询纳税人意见，根据纳税人意愿采取继续等待或事后答复的方式处理。纳税人静默时间超过4分钟的，系统自动推送提醒，纳税人仍旧无回应的，推送结束用语后结束对话。

第五条 提供电话咨询服务。服务商开通热线服务电话，热线系统与12366热线系统对接，纳税人可以拨打服务商热线电话也可以拨打12366热线进行技术咨询。人工接通率需达到90%，60秒人工接通率需达到80%；咨询员应耐心听取纳税人的提问，判断其是否属于咨询服务受理范围，为纳税人提供准确、高效的咨询服务，不得出现违反首问责任制，推诿不答的情况；不属于受理范围的，咨询员应主动告知纳税人不予受理的理由。技术咨询服务专线的工作流程和作业标准应参照《国家税务总局纳税服务司关于修订〈12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准（试行）〉的通知》（税总纳便函〔2018〕245号）执行。

第六条 提供留言咨询服务。技术咨询服务专线服务时间为：周一至周六 8:30—21:00（节假日除外），其他时间必须提供留言咨询。具体包括语音留言咨询和网络留言咨询，服务商应在纳税人留言后的1个工作日内听取和查阅并在纳税人留言后的2个工作日内答复。

第七条 提供上门技术服务。技术咨询仍不能解决的，或非

软件本身原因，而是纳税人其他软硬件问题造成的故障，在征得纳税人同意后，服务商指派技术人员上门完成服务（免收上门服务费）。要求：上门服务时间为工作时间，内环线内中心城区 2 小时内到达现场，内外环线之间城区 3 小时内到达现场，外环线以外地区 4 小时内到达现场。

第八条 提供培训服务。服务商应开展多渠道的培训服务，包括网上在线培训、现场集中培训、视频培训等。服务商必须为对应的征管局新增的纳税人在新增之日起一个月内免费提供培训一次，免费提供场地、师资及培训材料，具体培训时间、地点、人数、方式由征管局和服务商协商确定。征管局还有其他培训要求的，由双方协商解决，不得向纳税人收取任何费用或借此销售产品或提供有偿服务。

第九条 为对应的征管局派驻专业人员。服务商根据对应的征管局要求，指派技术和服务等素质全面的专业人员在申报期内到对应的征管局办税服务厅实地开展技术和服务的支撑，每个办税服务厅驻点专业人员不少于 2 人，并根据对应的征管局要求增派。

第十条 提供其他延伸服务。服务商可以拓展各类服务渠道，如微信在线、远程自助、网上机器人、QQ 互动、热门问题资讯推送等辅助服务，积极开展智能咨询服务，提升服务质量。

### 第三章 服务商的职责

第十一条 必须建立配套支持服务平台，专业级的呼叫中心系统实现支持服务的全面信息化管理，所有咨询服务的受理、处理、记录、整理、监督、统计工作均通过一体化支持服务平台实现。呼叫中心场所和设备线路必须符合投标时的承诺，有至少储存 50 万用户 3 年的咨询语音和业务办理信息记录并在需要时具有快速扩展能力。

第十二条 支持服务平台应具备技术先进性，具有完善的管理能力（包括培训管理、服务管理、质量管理）、先进的支持手段（包括人工智能机器人服务、在线咨询与语音服务为一体的人工服务）以及成熟的运营支撑（包括平台用户量、受理并发峰值、知识库系统的支撑），确保支持服务平台的服务效率和质量。

第十三条 在本市设有支持服务机构，拥有配套的办公场地及专职服务团队，按需设立咨询服务、业务培训、现场服务、投诉处理等业务部门。投入的专职服务人员必须符合投标时的承诺，且具有一定数量的中高级财税相关专业资格或信息技术类职称的专职服务人员。

第十四条 接入并运行网上办税智能咨询服务系统，网上办税智能咨询服务系统是市局组织开发的实现数据集中、监控集中、管理分级的技术咨询服务平台。服务商必须接入并运行网上办税智能咨询服务系统，做到“统一平台、统一流程、统一知识库、统一热线”，并提供有效应急预案，确保技术咨询服务工作不断不乱。

第十五条 建立服务人员全员考核体系，制订相应的服务流

程和服务规范，建立科学规范的知识库，并与网上办税智能咨询服务系统知识库共享。建立内部监督管理机制，检查用户评价系统，及时发现用户低满意度较为集中的问题和座席、技术人员并处理纠正；检查座席接听电话记录，处理纠正服务态度不热情、不使用文明服务用语等投诉情况；及时处理纠正拖延服务、服务乱收费等情况。

第十六条 建立重大事项报告制度，及时向市局和对应征管局备案报告，避免产生负面影响。同时应根据不同的应急事件制定应急预案，做好突发事件应急服务，不断总结处理应急事件的经验教训，增强应对突发事件的能力。

第十七条 接受市局和对应的征管局的管理和考核，每月 5 日向市局和对应的征管局报送服务情况，具体内容包括上月网上在线咨询量、电话咨询量、咨询问题解决率、上门技术服务次数、上门服务解决率、纳税人回访个数、纳税人满意率等，并统计分析纳税人所提问题、处理情况及意见建议。

第十八条 服务人员应严格遵守有关法律法规及税务部门规章制度，对服务过程中涉及的纳税人资料严格保密，不得擅自查看、复制、传播所接触的用户资料、数据。服务商须在相关人员上岗前与其签订保密协议书，并交一份给对应的征管局存留。

第十九条 服务期满，如服务商未能延续服务，应与后续服务单位做好交接工作，向后续服务单位移交服务期间形成的各类信息资料，包括但不限于呼叫中心咨询语音记录、智能咨询平台咨询记录、尚未完成服务事项的处理情况和后续处理建议，服务

商驻点服务人员应向后续服务单位派驻人员移交驻点服务形成的各类资料、尚未完成服务事项的处理情况和后续处理建议。对尚未完成服务事项，服务商有义务配合后续服务单位做好相关服务工作。移交工作完成后，服务商应销毁所有涉及服务对象的信息记录。

#### **第四章 管理部门职责**

第二十条 市局征管科技处总体负责服务商的管理，其他处室（局）按职责协助完成相应的工作：财务处按规定实施政府采购工作，并根据考核结果完成费用支付工作。纳税服务处负责服务商热线电话接通率的第三方抽查测评工作，配合完成对服务商的考核工作。第四税务分局负责服务规范培训和指导、服务规范的日常监控、纳税人满意度采集、以及投诉回访工作，配合完成对服务商的考核工作。信息中心负责网上办税系统的技术支持，及时提供操作说明，确保技术咨询知识库的准确性和完整性。

第二十一条 各征管局征管部门牵头负责对应服务商的考核工作，独立承担征管分局满意度和投诉情况的考核，联合纳服、信息部门共同开展实地考察，实事求是、客观公正地实施季度考核，按要求上报季度考核情况，上报资料必须经过主要领导签发。

#### **第五章 服务商的考核**

第二十二条 管理部门根据《上海市地方税务局关于印发〈网上电子申报服务商考核细则（试行）〉的通知》（沪地税函

〔2017〕15号)的要求实施季度和年度考核。

第二十三条 考核最终得分将比照国家税务总局绩效考评量化计分方式实施，将服务商季度考核分值从高到低排序，取中间服务商作为“排名居中服务商”，为基准值。中间服务商有两个的，取排名靠前者为“排名居中服务商”。达到基准值的机构得基准分（标准分值×80%），其他服务商最终得分为：考核最终得分=基准分×（季度考核分值÷基准值）。

第二十四条 为进一步减轻基层负担，响应减少文件制发的要求，考核结果将不再以公文形式印发各单位。为体现考核的公平公正，市局将按季发布考核成绩，服务商以此作为凭证。

## 第六章 服务费用的支付

第二十五条 服务商完成一个季度的服务并经考核后，市局根据考核结果向服务商支付该季度费用，每个季度费用均为合同金额的25%。

## 第七章 违约处罚

第二十六条 季度考核中每有1次有效投诉（未提供纳税人撤诉证明的或总局、市府转办的影响恶劣的）扣5000元（季度费用中直接扣除，扣完为止）。



第二十七条 季度考核结果为不合格的，采购人在支付该季度费用时，将扣除当年合同金额的5%作为处罚，即该季度费用只支付当年合同金额的20%。

第二十八条 服务商在服务期限内退出服务，或年度考核结果为不合格的，市局有权没收履约保证金。

## 第八章 附则

第二十八条 本办法由国家税务总局上海市税务局负责解释并修订。

第二十九条 本办法自2020年1月1日起执行。