**招标项目要求**

**关键需求指标：**

在满足信息系统项目内控内生化要求，如内部控制，风险防控等基础上，具体改造升级需求如下：

1. **业务需求指标**

1.满意度评价渠道改造

收集多个渠道的纳税人满意度评价数据，如微信预约、12366热线、现场业务、电子税务局、自助终端，在这些渠道的基础上进行信息化改造，使其评价数据接入满意度系统集中管理。

2.评价配置管理

评价配置管理包括评价模板管理、评价项管理、大厅人员信息配置功能，主要是对评价指标及前台工作人员信息进行配置，以匹配可执行的评价流程技术标准和业务规则，形成可衡量的满意度调查指标，衔接纳税人满意度评价闭环采集。

3.评价查询统计

评价查询包括全量评价查询、不满意评价查询、人员评价查询、差评超量查询及二次评价查询，为多个渠道反馈的评价数据提供汇总查询；评价统计是对采集到的满意度评价按业务、人员、单位、评价采集渠道及纳税人维度进行统筹分析。

4.回访工单管理

回访工单管理包含回访工单办理及工单查询统计，差评工单办理以工作流形式流转并对回访过程留痕，回访人员可及时通过工单信息对纳税人差评进行跟踪、反馈、辅导，完成回访的工单会自动向纳税人发送二次评价短信征求纳税人是否满意回访整改工作，并对二次评价数据统计分析，帮助税务干部更加全面的掌握纳税人满意度情况。

5.满意度绩效考核

满意度绩效考核主要是对各单位进行好评得分及整改得分计算并生成排名，税务干部可直观查看绩效考核结果。

6.纳税人投诉管理

纳税人可通过手机操作填写投诉意见，税务干部可通过满意度系统查看投诉内容并及时跟踪处理投诉。

7.企业黑名单维护

对于恶意差评，税务干部可通过企业黑名单维护录入黑名单企业，黑名单企业维护生效后，该企业评价的数据无效。

8.评价维护

用于手工处理评价数据，即对有异议或有证明材料能够说明纳税人误操作或其他特殊原因导致的评价数据，可由评价维护功能将评价数据设置为无效。

9.积分管理

积分管理功能是对纳税人通过参与满意度评价获得的积分， 提供积分兑换、兑奖、管理的功能，提升纳税人参与满意度调查的积极性，鼓励纳税人参与满意度反馈。

注意：上述业务需求指标，须在《技术规格偏离表》中逐一响应。

1. **现场演示要求**

1.投标人自带笔记本电脑等设备，在评审现场通过投影进行不超过15分钟的软件系统原型演示，演示内容包括“（一）业务需求指标”中的全部需求内容。

2.软件系统原型的演示评判标准如下：

（1）能完整演示系统主要功能、进行以上10个方面的进行展示和详细分析；

（2）原型系统中数据可流动显示和动态变化的，可支持模块切换；

（3）介绍系统的数据来源和系统处理原理，介绍内容清晰、准确、合理。

3.软件系统原型演示须在《技术规格偏离表》中进行体现，按照上述第2点“软件系统原型的演示评判标准”，由专家横向比较后打分。（具体参见《评分细则》）