



杭州财税12366呼叫中心高标准服务建设

# 提纲:

1. 杭州财税12366中心介绍

2. 12366呼叫中心建设历程

3. 打造政府服务的崭新平台

4. 服务工作的一些心得体会

# 1. 中心介绍：机构

“12366”是经国家信息产业部批准设立的全国统一纳税服务热线，以热线为载体打造全方位财税行业综合服务平台是杭州财税12366咨询服务和投诉中心（简称杭州财税12366中心）的工作职责和目标。

我中心是在机构分设城市中全国首个集财政、国税和地税三家业务为一体的服务机构，获得国家税务总局的创新目标认定，“职责有别，服务无界”的工作理念在杭州市创新项目评比中得到评审专家的一致好评，成为杭州打造生活品质之城的一支生力军。

# 1. 中心介绍：开通仪式



# 1. 中心介绍：人员

杭州财税12366中心目前有正式在编干部13人，其中管理人员2人；财政、国税和地税业务专家各2人；综合服务、后勤保障及策划宣传4人；技术支持1人。

12366呼叫中心大厅有咨询专员36人，全部是大学本科以上学历，考虑到财税业务的复杂性，与社会公众关注的热点问题息息相关，人员的岗前培训周期要求六个月以上，具体工作岗位包括：前台咨询专员、后台咨询专员、培训专员、数据分析专员、品质监控专员等，不同岗位人员的人数会随着业务量的变动及人员实习轮岗而略有调整。

# 1. 中心介绍：咨询专员



# 1. 中心介绍：职能

集约式提供财政、国税、地税的政策法规咨询；统一受理涉税违法案件的举报；统一受理对财税机关工作人员行风、效能等方面的投诉；收集整理社会各界对财税工作的意见、建议和情况反映；开展社会满意度专题调查，及时了解公众的需求；开展财税主题宣传活动；统计、分析财税业务的热点和焦点问题，为领导决策提供详实的数据和具体建议。达到持续提高财税部门服务意识，改进服务举措的目的。

# 提纲:

1. 杭州财税12366中心介绍

2. 12366呼叫中心建设历程

3. 打造政府服务的崭新平台

4. 服务工作的一些心得体会



## 2. 建设历程：大事记

- 2006年6月份开始筹建全新的12366中心，确立引入呼叫中心行业专业资讯服务团队参与框架设计，积极寻求与呼叫中心完整系统解决方案提供商的合作，找到与财税业务最佳结合点的总体工作思路；
- 2007年1月份经过半年时间的精心筹备，完成了包括人员招聘、呼叫大厅装修、系统建设等在内的准备工作，正式对外服务；
- 2007年8月份在一期成功服务的基础上，进一步理顺对内对外的各种关系，实现二期省级应用的改造升级；
- 2008年4月份正式启动三期建设，工作的重点围绕如何提升内部管理和服务水平，同时提供尽可能多的服务品种以满足社会的需求，以实在的服务提升知名度。

## 2. 呼叫大厅：



## 2. 品质管理区：



## 2. 局长关怀：



## 2. 厅长关怀：



## 2. 市长关怀：



# 提纲:

1. 杭州财税12366中心介绍

2. 12366呼叫中心建设历程

3. 打造政府服务的崭新平台

4. 服务工作的一些心得体会

### 3. 崭新平台：专业资讯服务

- 引入呼叫中心专业资讯服务，与北京优胜资讯合作，打造政府综合服务平台：
  - 优胜资讯有关呼叫行业的先进理念成为政府部门呼叫中心从业人员最鲜活的入门教材；
  - 优胜资讯负责坐席人员的招聘工作，无论从招聘人员的知识结构、忠诚度和可塑性等方面都令人满意；
  - 新进员工的入职教育、礼仪培训及岗前服务技巧训练都为今后工作的开展打下了良好扎实的基础；
  - 参与呼叫中心运行大厅的岗位设计，同时帮助制定了具体的业务流程及工作职责，保证初期上线的稳定。



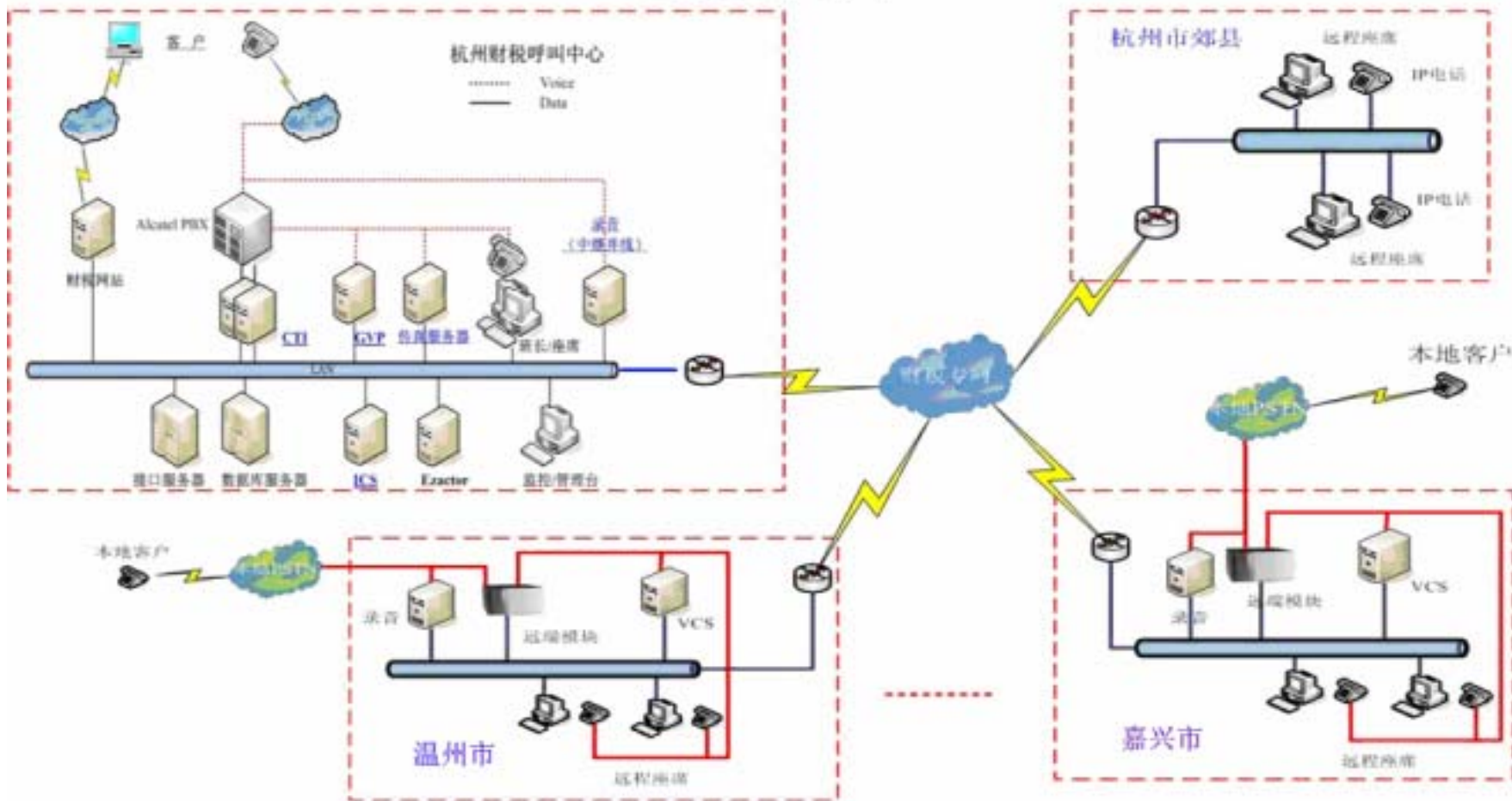
### 3. 崭新平台：系统解决方案

- 制定呼叫中心完整解决方案，与上海亿迅中国合作，构建客户关系管理系统：
  - 亿迅中国有上海财税12366呼叫中心客户关系管理系统建设的成功经验；
  - 亿迅中国自主研发的基于Genesys中间件的Ezactor客户关系管理系统具有相对稳定和成熟的技术架构；
  - 对我中心提出的建立省一级数据集中模式的综合服务平台与亿迅中国在认知上有着广泛的一致性；
  - 满足杭州财税12366业务特色的系统客制化开发工作一直在不断延续，我们的目标是建立一套完整的财税行业呼叫中心系统解决方案。

# 3. 崭新平台：省级数据集中应用



全省联网架构图



### 3. 崭新平台：杭州财税特色

#### ● 业务特色

- 多部门联办带来业务复杂度提高，对坐席人员业务技能提出了很高的要求；
- 财税相关服务的统一接入、解决和回复平台，对中心的业务处理能力及各业务处室、分局之间的沟通协调能力都提出了更高的要求；
- 建立业务归类清晰的财税知识库，集政策法规、办事指南、常见问题库和专题库为一体，树立知识引领12366建设的理念，成为提供规范化统一服务的强大支撑，并安排专人持续做好知识库的更新和完善工作。

# 3. 崭新平台：财税知识库

KNOWLEDGE BASE

知识库试用版

- 政策法规
- 办事指南
- 问题库
  - 杭州市
    - 财政
    - 国税
      - 增值税
        - 纳税人
        - 征税范围
        - 税率
        - 增值税计税依据和销项
        - 进项税额抵扣
          - 基本规定
          - 不同抵扣凭证的抵扣
            - 增值税专用发票
            - 海关完税凭证的抵扣
            - 运输发票的抵扣
            - 废旧物资专用发票
            - 农产品抵扣
      - 应纳税额计算
      - 增值税优惠政策
      - 纳税地点
      - 申报与缴纳
    - 消费税
    - 企业所得税
    - 储蓄存款利息所得个人所
    - 外商投资企业和外国企业

7314 海关完税凭证抵扣的抵扣时限有何要求? 12366\_sy

7320 海关完税凭证申报抵扣及录入应注意事项? 12366\_sy

文章内容

**问题:** 海关完税凭证的抵扣的抵扣时限有何要求?

**答案:**  
根据国家税务总局国税函[2004]128号文件规定, 增值税一般纳税人取得的海关完税凭证, 应当在开具之日起90天后的第一个纳税申报期结束以前向主管税务机关申报抵扣, 逾期不得抵扣进项税额。主管税务机关发现纳税人未报送《海关完税凭证抵扣清单》或审核结果有误的, 应要求其补报或对相关数据修改后重新申报。

**依据:**

**关键字:**

点击次数: 111	热点级别: 0	创建者: admin
创建时间: 2006-12-04		

**操作:** [添加到收藏夹\[私人\]](#) [添加到收藏夹\[公共\]](#)

快捷联接

相关知识

杭州市财政局 杭州市国家税务局 杭州市地方税务局

### 3. 崭新平台：知识竞赛



### 3. 崭新平台：知识积累



## 3. 崭新平台：杭州财税特色

### ● 系统特色

- 运用智能路由策略调整及日常排班管理，充分发挥坐席人员的业务专长，同时又兼顾多业务技能的发展；
- 12366中心联络员制度及业务转办制度的建立为工单的流转、处理和回复提供的保障，结合工作流理念设计工单处理流程，与税务登记、发票管理及企业申报系统实现无缝对接，这些功能将中心客户关系管理系统与财税业务系统及公文处理系统紧密结合在一起；
- 财税知识库系统嵌入客户关系管理系统并与来电小结形成双向互动的做法更加有利于坐席人员的成长并为广大社会公众提供了规范标准的服务。

# 3. 崭新平台：小结知识库双向联动

http://144.20.28.26:8000 - BT-Contact 7.0.1 - Microsoft Internet Explorer

eFactor

00:02:00

退出 个人首页 业务执行 联络小结

### 来电人资料

姓名: 王 性别: 女士 来电号码: 057185187424

联系电话: - 057105187424 手机: 家庭电话: - -

单位电话: - - 传真: - - Email:

单位名称: 地址:

身份证: 身份证号: 纳税号:

保存 查询

### 电话小结

通话号: 618024 自动语音提示: 播放 播放来源: 电话

话务	业务	小结描述	操作
空闲	国税	增值税专用发票->增值税专用发票的领购	
空闲	地税	地方税种->社保五险	
空闲	国税	增值税专用发票->增值税专用发票的领购	
空闲	财政	会计管理类->注册会计师考试	

### 通话历史

序号	客户姓名	来电号码	联系电话	来电时间	结束时间	受理人
1	王女士	057185187424	057185187424	2008-01-17 15:40	2008-01-17 15:42	高燕
2	王女士	057185187424	057185187424	2008-01-16 15:01	2008-01-16 15:09	张浩
3	王女士	057185187424	057185187424	2008-01-16 14:43	2008-01-16 14:45	张峰
4	王女士	057185187424	057185187424	2008-01-16 12:27	2008-01-16 12:33	周一静

处理信息:  
备注:

2008-01-18 08:23:03

小应用程序 AgentFlexT3Control2ler started

Internet

前进 后退 首页 目录 搜索 传真 刷新 联动

当前目录: 根目录->知识库->杭州市->国税->增值税专用发票->增值税专用发票->增值税专用发票的领购

### 文章明细

文章编号	问题	创建人
1228	哪些情况不得领购开具专用发票?	admin
1230	如何购买增值税专用发票?	admin
1231	申请《增值税专用发票领购簿》的行政许可应提供哪些资料?	admin
1232	申请《增值税专用发票防伪系统最高开票限额》的行政许可应提供哪些资料?	admin
1233	非一般纳税人企业能否申请增值税专用发票?	admin
1234	使用防伪税控系统开具增值税专用发票需要什么手续?	admin
1235	开增值税专用发票的培训一定要参加吗?	admin
1236	开增值税专用发票需要购置哪些设备?	admin
4056	千元版增值税专用发票的开票限额是多少?普通发票的开票限额是多少?	admin

目录明细

当前目录: 根目录->知识库->杭州市->国税->增值税专用发票->增值税专用发票办事情序->增值税专用发票领购簿的文章

### 文章明细

文章编号	问题	创建人
1308	首次领购应提供哪些资料?	admin
1310	发票种类、数量、购货人员等许可事项的怎么处理?	admin
1311	领购票申请办理?	admin
1312	多长时间可以办好?	admin

目录明细

当前目录: 根目录->知识库->杭州市->国税->增值税专用发票->增值税专用发票办事情序->增值税专用发票的领购



## 3. 崭新平台：杭州财税特色

### ● 数据分析

- 业务数据：分析来电人来话问题的分类及具体反映问题的热点度，了解公众关注焦点，开展针对性宣传；
- 话务数据：分析来电人区域、行业的分布特征及所涉及问题的特征，开展个性化的特色服务；
- 绩效评价：分析坐席的话量、接听效率及业务处理能力，为培训内容的定制提供参考依据；
- 主题挖掘：来电放弃原因、来电量与人力安排和异地固话来电等主题的数据挖掘分析，为日常工作的决策提供有说服力的直接证据。

### 3. 崭新平台：来电放弃原因

来电放弃情况动态分析

序号	来电号码	转人工时间	转人工结点
1	57187168660	2008-01-18 08:48:56	-->地税
2	57188360767	2008-01-18 09:11:20	-->财政
3	13957168429	2008-01-18 10:02:25	-->地税
4	57185343483	2008-01-18 10:07:57	-->其它
5	57188470651	2008-01-18 10:08:31	-->地税
6	57187220657	2008-01-18 10:23:05	-->国税
7	13018911785	2008-01-18 10:44:17	-->地税
8	57185287777	2008-01-18 10:50:42	-->其它
9	57188381152	2008-01-18 11:19:45	-->地税
10	57185775208	2008-01-18 11:54:17	-->地税
11	57188900159	2008-01-18 12:22:07	-->其它
12	13336151085	2008-01-18 12:28:28	-->地税
13	13336151085	2008-01-18 12:35:43	-->地税
14	57187786983	2008-01-18 12:41:42	-->地税
15	57128879399	2008-01-18 12:50:58	-->地税

### 3. 崭新平台：来电量与人力安排

来电量与人力安排动态分析

时间段	来电情况				人力安排			
	IVR访问量	来电量	接听量	放弃量	接听	培训	会议	文书
08:45~09:00	70	62	61	1	19	-	2	1
09:00~09:15	48	43	42	1	14	-	-	2
09:15~09:30	69	63	63	-	17	-	-	2
09:30~09:45	55	51	51	-	18	-	-	2
09:45~10:00	72	63	63	-	18	-	-	2
10:00~10:15	81	72	69	3	19	-	-	2
10:15~10:30	55	59	58	1	18	-	-	2
10:30~10:45	66	54	53	1	18	-	-	2
10:45~11:00	69	67	66	1	17	-	-	2
11:00~11:15	71	64	64	-	17	-	-	2
11:15~11:30	57	54	53	1	17	-	-	2
11:30~11:45	41	45	45	-	14	-	-	2
11:45~12:00	22	21	20	1	10	-	-	2
12:00~12:15	25	17	17	-	11	-	-	-

### 3. 崭新平台：异地固话来电

#### 异地固话来电统计分析

编报机关：杭州财税12366

200801至200803

单位：通

年月	省内非杭州电话	省外电话	国际电话	小计
200801	240	396	5	641
200802	104	269	2	375
200803	76	190	1	267
合计	420	855	8	1283

制表人：孙罡

制表日期：2008-03-14

# 提纲:

1. 杭州财税12366中心介绍

2. 12366呼叫中心建设历程

3. 打造政府服务的崭新平台

4. 服务工作的一些心得体会

## 4. 心得体会：

### ● 工作体会

- 学习借鉴：在专业性要求很高的呼叫中心行业建设初期，借助外脑帮助快速提升将取得很好的效果；
- 行业特色：政府行业呼叫中心建设一定要凸显本行业的业务特点，提供受社会公众欢迎的公共服务产品，能解决实际问题的呼叫中心才有生命力；
- 团队建设：将咨询专员个人的发展与整个中心的发展紧密联系在一起，通过中心自建的图书室、调适室和培训室等硬件设施，营造一个良好的工作氛围。积极提供实习机会，建立自我学习和模拟测试平台，通过一定量化指标的绩效评价达到整体和谐发展的目的。

## 4. 图书室：



## 4. 培训室：





## 4. 文化建设：



## 4. 文化建设：





谢谢!