**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局2025年12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目**

2024年12月

目 录

[1项目概述 4](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 4](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 4](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 4](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 4](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 4](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 4](#_Toc256000006)

[1.3其他要求 5](#_Toc256000007)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 5](#_Toc256000008)

[2投标/响应要求 5](#_Toc256000009)

[2.1对供应商的要求 5](#_Toc256000010)

[2.1.1必备资质 5](#_Toc256000011)

[2.1.2优选资质/优选指标 5](#_Toc256000012)

[2.1.3是否允许联合体 6](#_Toc256000013)

[2.1.4是否专门面向中小企业 6](#_Toc256000014)

[2.1.5其他要求 6](#_Toc256000015)

[2.2技术部分投标/响应内容 6](#_Toc256000016)

[2.2.1技术投标/响应总要求 6](#_Toc256000017)

[2.2.2投标/响应方案要求 6](#_Toc256000018)

[3项目需求 6](#_Toc256000019)

[3.1总体要求 6](#_Toc256000020)

[3.2服务内容和要求 6](#_Toc256000021)

[3.2.1技术和服务客观指标 7](#_Toc256000022)

[3.2.2技术和服务其他要求 7](#_Toc256000023)

[4人员要求 7](#_Toc256000024)

[4.1总体要求 7](#_Toc256000025)

[4.2总体要求 8](#_Toc256000026)

[4.3具体要求 8](#_Toc256000027)

[4.4管理团队 10](#_Toc256000028)

[4.4.1项目经理 10](#_Toc256000029)

[4.5技术团队 10](#_Toc256000030)

[4.6优选资质/优选指标 10](#_Toc256000031)

[5管理实施要求 10](#_Toc256000032)

[6风险管控要求 14](#_Toc256000033)

[7履约验收要求 14](#_Toc256000034)

[7.1总体要求 14](#_Toc256000035)

[7.2具体要求 14](#_Toc256000036)

[8其他要求 15](#_Toc256000037)

[8.1必备要求 15](#_Toc256000038)

[8.1.1通用必备要求 15](#_Toc256000039)

[8.2付款安排建议 15](#_Toc256000040)

[8.3其他要求 16](#_Toc256000041)

[8.3.1保密要求 16](#_Toc256000042)

[8.3.2知识转移要求 16](#_Toc256000043)

[8.3.3知识产权要求 16](#_Toc256000044)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

12366热线自成立以来，始终秉承“用心倾听、真诚服务”的宗旨，为纳税人缴费人提供高效、便捷、规范、全面的专业化咨询服务。国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局12366热线已实现5×8小时人工服务，是区局面向纳税人缴费人提供税费服务的重要窗口，是区局与纳税人缴费人、社会各界相互沟通联系的桥梁。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

根据纳税服务规范、征管规范要求，提供相当于16名服务人员，服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“12366接听”、“12366与征纳互动问办一体”等，为纳税人缴费人提供高效、便捷、规范、全面的专业化咨询服务。

### 1.2.2采购内容

国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目，服务地点：国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局各办税服务厅，包括第一税务所办税服务厅、海洋税务所便民服务点。本项目服务范围包含：负责高新区税务局12366纳税缴费服务热线远程座席服务项目。项目服务期限为一年。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

根据纳税服务规范、征管规范要求，提供相当于16名服务人员，服务内容包括“纳税咨询服务”、“纳税辅导服务”、“12366接听”、“12366与征纳互动问办一体”等为主的相关服务。

#### 1.2.3.2实施时间要求

服务期：一年

#### 1.2.3.3实施地点要求

国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局

## 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

无

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1相关证书

#### 2.1.2.2成功案例

投标人提供以下资料的为优选资质：

1.完全按照以下要求提供曾实施服务业绩的，提供的证明材料均不得遮挡涂黑。

2.合同原件扫描件。投标人提供的2021年1月以来（以合同签订日期为准）独立承担的与本项目相类似且已完成的案例、买卖双方名称及盖章、服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且履行至少1年的时间）。

3.已完成的合同，提供加盖合同甲方单位公章的成功履行合同的相关证明材料原件扫描件，合同正在实施的，提供加盖合同甲方单位公章的合同履行情况良好的相关证明材料原件扫描件。

### 2.1.3是否允许联合体

否

### 2.1.4是否专门面向中小企业

本项目不专门面向中小企业采购项目

### 2.1.5其他要求

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键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。

投标人应根据项目需求对服务方案及内容、项目需求理解、实施方案、保密管理、培训方案、应急保障方案、验收方案等内容进行响应。

### 2.2.2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★关键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。

# 3项目需求

## 3.1总体要求

为构建天津税务系统“一键接入、市区联动、规范统一”的12366税费咨询服务体系，协同服务新模式，持续推进办税缴费服务提质增效，提升纳税人缴费人（以下简称“纳税人”）满意度和获得感。

## 3.2服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

### 3.2.1技术和服务客观指标

#### 3.2.1.1服务1

### 3.2.2技术和服务其他要求

1.热线电话服务。主要包括解答纳税人向12366纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。其中问题解答涉及税费政策、服务期内纳税人与税务局交互而使用的各类系统，系统包括但不限于全国统一规范电子税务局（天津）、自然人电子税务局、增值税发票综合服务平台、国家税务总局电子发票服务平台、单位社保费管理客户端、天津税务APP等系统以及服务期内新增的各类系统。

2.电话回呼。通过人工主动呼出的方式向纳税人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。

3.后台支撑服务。主要解决热线人员无法及时回复或解决的问题，包括但不限于疑难问题的解答、业务工单等。

4.宣传培训服务。包括相关涉税涉费热点问题的整理、编辑以及配合宣传和发布服务。

5.需求采集服务。作为税务局和纳税人之间的沟通桥梁，了解纳税人的实际需求，利用服务纳税人时获得的需求信息和数据，定期提供需求报告，为税务局提高纳税服务水平提供决策依据。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

无

## 4.2总体要求

一方面需要提供丰富的行业经验和专业的服务团队，能够更好地理解和掌握税务相关知识，为纳税人提供准确、专业的解答和服务；另一方面需要具有完善的质量管理体系和服务标准，能够确保服务的稳定性和可靠性；最后需按照采购方要求招聘、培训、管理坐席人员，配合区局完成项目各项服务内容，完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

## 4.3具体要求

       服务人员不少于16人，年龄不超过45周岁，指定其中1人为业务组长。服务期限为12个月。服务内容包括：人工坐席在正常工作时间（5×8小时）提供人工接听解答纳税人及社会公众向12366纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税系统操作、税费信息查询等各类税收业务问题及咨询。按国家税务总局12366纳税缴费服务热线的相关管理规定提供专业化服务，包括但不限于：①税费咨询：解答纳税人向12366纳税缴费服务热线提出的税收法律、办税流程、涉税费系统操作、税费信息查询等各类税费业务咨询。②意见建议受理：受理纳税人对税务机关纳税服务、税收执法等各方面工作提出的意见建议。③涉税调查：通过12366纳税缴费服务热线开展满意度调查、行风评议、意见征集等活动，通过电话抽查回访等方式配合税务机关工作开展。④需求收集：在为纳税人提供各类服务过程中，收集纳税人需求，并按规定归集、分析、传递。⑤电话回呼：通过人工主动呼出的方式向纳税人提供涉税费咨询服务。电话回呼包括留言回呼、纠错回呼、承诺回呼、遇忙（呼损）回呼等。具体岗责如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位职责 | 人数 | 岗责 |
| 1 | 远程座席 | 11 | 1.负责受理滨海高新技术产业开发区税务局12366热线电话咨询业务。  2.负责受理滨海高新技术产业开发区税务局征纳互动反向拉起电话咨询业务。  3.负责受理纳税人缴费人反映的意见建议记录意见建议工单转办至相应科室。  4.负责将来电咨询征管类问题的非本辖区纳税人缴费人呼转至相应区局进行解答。  5.按《12366纳税缴费服务热线人工座席规范用语及填写规范》要求接听热线电话并记录，熟练使用《12366纳税缴费服务热线系统》，快速准确查找知识库。  6.接受质检对远程座席工作的监督并按质检要求进行改正提高。  7.征期内非特殊情况不请假，保证出勤率。准时参加晨、夕会。  8.参加部门及公司组织的培训及培训后的考试。自主学习与业务有关的新文件等知识，提高自身业务能力。  9.履行公司及部门规章制度，接受上级监督检查，接受因业务调整等原因发生的临时岗位调配。 |
| 2 | 质检 | 2 | 1.负责在收到好差评评价后的3个工作日内进行“基本满意”100%回访，回访前要提前熟悉录音内容，使用服务用语，将回访录音与原业务记录进行关联，回访后规范记录回访内容，按要求登记《远程座席基本满意回访情况明细表》备查，并将纳税人的意见建议反馈给被评价人。 2.负责在收到评价后的3个工作日内进行“差评”（“不满意”和“非常不满意”）100%回访，回访前要提前熟悉录音内容，回访时要使用服务用语，回访后要规范记录回访内容，并根据实际情况判断是否属于座席责任后，提醒座席按时进行申诉或整改。 3.差评记录经过不满意回访后，登录12366纳税缴费服务热线系统对差评记录进行申诉或者整改处理。 4.总局满意度调查期间，负责对所辖区纳税人进行满意度回访工作。 5.负责跟座席沟通差评整改的具体情况及原因，并对座席进行针对性辅导。 6.好差评数据分析汇总（包括分析不满意录音、处理座席申诉和整改的工单、制作好差评回访汇总表、统计确定不满意录音）。 7.制定（完善）《12366满意度回访话术》、《12366差评记录回访话术》。  8.采取每日人为抽取的方法，从12366热线系统中抽取质检样本，对质检指标从答复准确性、服务规范性和小结规范性等三个方面进行量化评分。  9.对质检指标评价存在问题的质检样本，需在《12366纳税缴费服务热线服务质量检查情况表》中进行必要点评分析，并以文字记录。对于远程座席解答有误的情形，及时予以纠正回拨，避免遇有同样问题再次解答有误。 |
| 3 | 答疑 | 1 | 1.负责远程座席日常接线答疑工作。 2.负责汇总远程座席接线中遇到的疑难问题反馈至相关科室，并在有答复结果的第一时间返给远程座席，进行二次回电。 3.负责汇总更新远程座席答疑问题文档，定期发送给远程座席进行学习。 4.负责将催办进度的纳税人缴费人信息汇总至相关科室负责人，并在答复结果的第一时间返给远程座席，进行二次回电。  5.根据总局抽测成绩、质检抽检率、座席质检成绩、各业务岗对远程座席业务水平反馈，持续优化质检标准及质检流程。 6.具有高度的责任心、使命感，自主学习与业务有关的新文件等知识，不断提高自身业务水平。 |
| 4 | 数据分析 | 1 | 1.每日了解远程座席实际签入签出情况，便于后续分析。 2.每日填写《滨海高新技术产业开发区12366热线接听情况》、《滨海高新技术产业开发区12366热线远程座席人员情况统计》，便于后续分析。 3.每日统计前一日接通率、平均等待时长等数据，便于后续分析。 4.突发系统报错、政策到期是否延续、系统反复报错等问题时，详细记录登记，便于后续分析。 5.每日将内、外网发布的统一口径，进行更新汇总，便于后续分析； 6.每日对前一日的业务记录小结进行分析，便于后续分析。包括来电分类、受理情况和热点问题分类情况等。 7.不定期根据部门的要求进行数据统计分析，包括来电分类情况、来电运行情况、近期热点问题、业务记录小结分析、新政问题、突发事件、特定纳税人分析等。 8.不定期根据税务干部要求梳理各类热点问题，报送如税费优惠政策、数电发票、新电局等专项统计表。 9.每月配合整理意见建议专报、月报以及各种资料所需数据等。 10.定期与管理、答疑、回访岗沟通，从帮助新人成长、提升远程座席整体业务水平等方面，提出改进方案并协同合作整理相关文档。 |
| 5 | 管理 | 1 | 1.细化滨海高新技术产业开发区税务局12366热线业务、数据分析、答疑、质检回访等全方面的各项要求，根据各项要求细化落实到每项制度、报表、数据、回访流程等，并将工作落实到人。 2.统筹安排、协调解决涉及业务的各方面需要判断的问题，针对相关问题依据经验以及内外部信息，给出各业务岗明确答案。 3.协调解决工作任务落实中，滨海高新技术产业开发区税务局12366热线内各业务岗位的工作职责分工，协助各业务岗位解决在工作中遇到的业务问题及相关管理问题。 4.协调解决工作任务落实中，涉及需要与各部门干部沟通协调的问题。协助各业务岗人员细化、分解、落实税务干部交给的各项工作。 5.监督各业务岗对各涉及热线业务的绩效指标的完成情况，包括天津市税务局对滨海高新技术产业开发区税务局12366热线考核指标中涉及接听效率、解答规范性、办理效率和好差评整改等各项考核数据情况 6.根据热线工作情况，结合总局、市局要求预判在业务方面的风险点，并在第一时间组织远程座席各岗位及时落实及统一相关口径。 7.负责远程座席日常管理工作：包括考勤记录管理、政策文件收发管理、现场纪律管理、仪容仪表管理、工作状态管理等，配合局领导维持良好的工作秩序和工作环境。 |

## 4.4管理团队

### 4.4.1项目经理

## 4.5技术团队

无。

## 4.6优选资质/优选指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **人员类别** | **人员岗位** | **人员要求** | **是否作为加分项** |
| 1 | 12366热线远程座席 | 12366热线远程座席 | 1、政治思想好，热爱税收事业，遵纪守法，无违法违纪记录，能严格遵守办税服务有关的规章制度和工作纪律； 2、爱岗敬业，服从管理。讲文明，讲道德，注重言谈举止，积极参与各项文明创建活动，严格执行文明礼仪规范； 3、积极学习，勤奋工作，认真负责，恪尽职守，身体健康，服从安排，按时保质保量完成单位所安排的各项工作任务； 4、有较娴熟的计算机操作技能，汉字录入速度不低于80字/分钟； 5、具有大学专科及以上学历，专业以经济类、财政金融类、会计审计类、法律类、计算机或应用数学类，具有1年以上财会业务类或行政政务工作经验的优先; 6、普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅，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； 7、遵守保密协议。无论何种原因，必须对局内在服务期内所掌握的与本服务有关的文件、资料、数据、信息做好保密措施，否则有权追究相关人员责任。 | 是 |

# 5管理实施要求

（一）实施要求

1.中标方应提供所有远程座席人员的身份信息资料。

2.服务期内发生各种事故：包括安全、交通、防火和劳资纠纷等事件均由中标方承担相应责任。

3.中标方需确保所提供远程座席服务的工作时长，工作期间不得擅离职守，注重仪容仪表、工作态度，保证为纳税人提供准确、快捷的纳税服务。

4.中标方需确保提供远程座席服务过程中遵守采购方各项廉洁纪律，做到认真履行工作职责，谨言慎行，坚决不做损害纳税人利益和损害税务机关形象的事情。

5.如中标方提供的人员出现 3 次不服从管理、违反采购方制定的相关规章制度，采购方可以要求更换，中标方必须及时且无条件的为采购方更换合格的人员。

6.服务期内，采购方按月度对中标方的工作质量、履约情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则采购方上报监管部门终止服务合同。

7.对服务人员的撤换或辞退等须经采购方同意认可。

（二）应急服务要求

服务必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时，保证 12366 热线服务正常运转，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现服务的高水平、高质量。

（三）人员保密要求

1.中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2.中标方录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对陌生人员或社会媒体询问采购方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，采购方有权向中标方追究法律责任。中标方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播采购方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

（四）人员稳定性要求

在服务期间，未经采购方同意，中标方不得随意更换座席人员。座席人员因为请假、调走、辞职或被中标方辞退等原因导致座席人员不足时，需在三天内补充，缺席人数不能同时超过2人，中标方在3天内未能及时补齐符合完成项目需求的服务人员，同月内不得超过三次，否则视为中标方违约，采购方有权终止合同。

（五）保密要求

中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，采购方的国家秘密、商业秘密、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，采购方已公开的除外。对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

（六）进驻和接管要求

签订合同之日起7日内服务人员进场（特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求中标方以科学严谨的态度制定完善的进驻、接管方案，确保按时顺利交接，平稳过渡。中标方需承诺：在规定时间内配齐所需人员，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录。

（七）费用分割

1.如因中标方引起的劳资纠纷问题，影响正常工作的，采购方有权另行聘请人员确保正常工作，所产生的费用由中标方承担，采购方不承担所产生的任何费用。

2.中标方应根据国家税务总局和采购方工作要求及12366 热线实际工作需要组织开展培训工作，所产生的费用由中标方承担。中标方在合同生效前对全部远程座席人员完成上线前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。培训实施后，对参加培训的远程座席人员进行考核，要求事先编制详细的考核计划和考核标准，考核通过后方可正式上线。培训费用由中标供应商承担。

3. 本项目开展工作所需的场地、办公家具、软硬件设备、水电费用、网络费用等由采购人承担。

4. 项目座席人员工装费用、16套接听设备（每套设备约1500元）由中标供应商承担。

（八）履约责任

1.中标供应商在服务过程中应满足本需求书提出的运行质量标准，若出现重大失误或重大事故并给国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局造成损失，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局有权终止合同，停止付款并要求中标供应商赔偿实际造成的损失。

2.中标供应商每月度服务质效考核验收未达到规定标准的，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

3.中标供应商每月度评价满意率低于90%的，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

4.中标供应商每月度被投诉数量超过来电总量的千分之一，经国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局调查属实且认为投诉合理则按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

5.中标供应商运行管理不到位、服务不规范、未按照要求履行工作职责产生负面影响的，或被通报批评产生负面影响的，国家税务总局天津滨海高新技术产业开发区税务局按照供应商月度服务费的1‰-5‰进行扣减。

6.未经采购方同意，中标方不得将承包项目发包或转包，否则，视为中标方违约，采购方有权解除服务合同。

7.若中标方在1年内违反其服务承诺或以下情况三次或以上，则视为中标方违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费，并终止合同。

（1）不按时足额发放座席人员工资，导致服务出现质量问题。

（2）没有按照采购方要求对服务人员进行管理、培训、调配。

# 6风险管控要求

在合同中明确双方的权利和义务、服务内容、服务标准、费用支付、违约责任等重要条款，避免合同纠纷。合同条款应具有可操作性和可执行性，确保双方能够按照合同约定履行各自的职责，双方定期对合同所约定的服务内容进行检查和评估，及时发现和解决相关问题。合同履行期间，若一方因国家政策调整或因不可抗力等因素不能履行的，应及时通知对方，并协商变更或解除合同，遭受不可抗力的一方无需承担违约责任。发生紧急情况和突发事件时,采取应急措施,最大限度减少各方面的损失。

# 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 | 一季度，服务方应按期按要求提供服务 |
| 第2次验收 | 二季度，服务方应按期按要求提供服务 |
| 第3次验收 | 三季度，服务方应按期按要求提供服务 |
| 第4次验收 | 四季度，服务方应按期按要求提供服务 |

## 7.2具体要求

严格按照法律法规和采购合同按月进行验收。确保验收工作在法律框架内进行，遵守国家和地方有关政府采购、合同管理等方面的法规政策。遵循公平、公正、公开的原则。验收过程应保持客观、中立，不受任何外部因素干扰，确保验收结果真实反映供应商的履约情况。

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

# 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 | 甲方在验收服务合格、收到发票后30个工作日内，支付乙方服务费（特殊情况以签订合同为准） | 25.0 |
| 第2次付款 | 甲方在验收服务合格、收到发票后30个工作日内，支付乙方服务费（特殊情况以签订合同为准） | 25.0 |
| 第3次付款 | 甲方在验收服务合格、收到发票后30个工作日内，支付乙方服务费（特殊情况以签订合同为准） | 25.0 |
| 第4次付款 | 甲方在验收服务合格、收到发票后30个工作日内，支付乙方服务费（特殊情况以签订合同为准） | 25.0 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

中标方签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购方签订《保密协议》，采购方的国家秘密、商业秘密、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，采购方已公开的除外。对违反《保密协议》相关内容规定的，采购方有权追究其法律责任。

### 8.3.2知识转移要求

### 8.3.3知识产权要求