**采 购 需 求**

**项目名称：****国家税务总局天津市税务局2026年12366纳税缴费服务热线咨询服务项目**

2025年11月

目 录

[1项目概述 3](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 3](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 3](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 3](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 3](#_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 4](#_Toc256000007)

[1.3.1采购标的需执行的相关标准规范 4](#_Toc256000008)

[2投标/响应要求 4](#_Toc256000009)

[2.1对供应商的要求 4](#_Toc256000010)

[2.1.1必备资质 4](#_Toc256000011)

[2.1.2优选资质/优选指标 5](#_Toc256000012)

[2.1.3是否允许联合体 5](#_Toc256000013)

[2.1.4是否专门面向中小企业 5](#_Toc256000014)

[2.1.5其他要求 5](#_Toc256000015)

[2.2技术部分投标/响应内容 5](#_Toc256000016)

[2.2.1技术投标/响应总要求 5](#_Toc256000017)

[2.2.2投标/响应方案要求 5](#_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 6](#_Toc256000022)

[3.2.2技术和服务其他要求 6](#_Toc256000023)

[4人员要求 9](#_Toc256000024)

[4.1总体要求 9](#_Toc256000025)

[4.2管理团队 10](#_Toc256000026)

[4.2.1项目经理 10](#_Toc256000027)

[4.3技术团队 10](#_Toc256000028)

[4.4优选资质/优选指标 10](#_Toc256000029)

[5管理实施要求 10](#_Toc256000030)

[6风险管控要求 10](#_Toc256000031)

[7履约验收要求 12](#_Toc256000032)

[7.1总体要求 12](#_Toc256000033)

[7.2具体要求 12](#_Toc256000034)

[8其他要求 12](#_Toc256000035)

[8.1必备要求 12](#_Toc256000036)

[8.1.1通用必备要求 12](#_Toc256000037)

[8.2付款安排建议 13](#_Toc256000038)

[8.3其他要求 13](#_Toc256000039)

[8.3.1保密要求 13](#_Toc256000040)

[8.3.2知识转移要求 13](#_Toc256000041)

[8.3.3知识产权要求 13](#_Toc256000042)

# 1项目概述

## 1.1项目背景

### 1.1.1项目目的、意义及背景

国家税务总局天津市税务局12366纳税缴费服务热线（以下简称“12366热线”）是为纳税人缴费人提供咨询服务的重要平台，已实现“7×24小时”人工和智能服务。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，经过多年的发展和完善，咨询服务已拓展至电话、网络、移动端等多个渠道，成为沟通征纳双方、和谐征纳关系的桥梁和纽带。随着人工智能技术的进步和智能化应用的发展，基于深度学习算法的税务大模型应用在税费咨询服务工作中的作用也日益显著，AI大模型具备较强的问题解析能力、自主学习能力和答案自主生成能力，在传统人工服务基础上，利用智能辅助服务，可进一步提升12366热线咨询体验和服务效率。

为进一步强化运行管理，提升服务质效，结合12366热线转型升级工作目标，充分发挥第三方服务单位专业技术优势和商业运营管理经验，巩固现有工作成效，持续创新服务方式，不断提升热线服务效能和智能大模型应用能力，全方位、多渠道为纳税人缴费人提供更加精细化、个性化、智能化的服务，国家税务总局天津市税务局继续通过公开招标方式采购12366热线咨询服务。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

本项目以建设全国一流的12366热线、打造先进智能咨询服务为目标，为纳税人缴费人提供专业化、标准化、智能化服务，持续提升纳税人缴费人的满意度和获得感。12366热线主要功能为：税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、服务投诉受理、涉税举报接收、意见建议受理、税务部门对外联系（信访）、政府信息公开咨询、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。按照国家税务总局、天津市政府对12366热线（含征纳互动）税费服务的要求，须提供“7×24小时”全天候人工座席服务和智能辅助服务。人工座席负责以接听、回拨等方式受理纳税人缴费人的电话咨询、投诉、举报、意见建议，对网络在线咨询、网上留言、自动语音、传真、语音留言等内容进行回复，对“好差评”结果为不满意的电话进行回访。智能辅助服务包括智能税务大模型及智能语音识别合成升级服务，具体可细分为智能税务大模型训练、推理、测试、接口应用服务，知识库管理服务，拟人化语音合成及识别服务等，通过升级智能咨询及拟人化语音识别合成能力，为纳税人缴费人电话咨询提供实时智能问答服务，有效提升接听效率。

### 1.2.2采购内容

本项目采购内容为12366热线咨询服务，国家税务总局天津市税务局提供12366热线系统核心软、硬件（含内网）以及智能语音识别合成升级服务所需硬件资源，中标供应商提供服务人员和办公场地、人员工位、相关办公设备、外网网络、智能税务大模型所需的基础软、硬件资源、集成服务等配套服务资源，并负责管理。本项目需要服务人员不少于75人，中标供应商按照国家税务总局天津市税务局要求招聘、培训、管理服务人员，及时训练、调优智能辅助服务，配合国家税务总局天津市税务局对12366热线的日常管理工作，共同完善服务规范和绩效管理办法等制度体系建设。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

按照国家税务总局、天津市政府对12366热线咨询服务的要求，须为12366提供“7×24小时”全天候人工座席服务和智能辅助服务。

#### 1.2.3.2实施时间要求

本项目服务期限为一年。中标供应商应于2025年12月31日前（特殊情况以合同为准）完成本项目所包含的全部内容的准备工作，包括场地、服务人员、智能辅助服务相关软、硬件的安装调试并实现各项服务功能上线前的准备等各项工作，中标供应商承诺按约定时限和地点正式交付使用。

#### 1.2.3.3实施地点要求

本项目实施地点应位于天津市行政区域内，交通便捷。

## 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

本项目不接受联合体投标。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

有效案例为2023年1月1日以来（以合同签订日期为准）,供应商独立承担的政务热线项目案例。

### 2.1.3是否允许联合体

否

### 2.1.4是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

### 2.1.5其他要求

符合和满足本项目技术要求和其他有关要求。

## 2.2技术部分投标/响应内容

### 2.2.1技术投标/响应总要求

供应商须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关国家强制性规定。具体需求详见项目需求、人员要求、管理实施要求、风险管控要求、履约验收要求及其他要求。

### 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★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。

无

# 3项目需求

## 3.1总体要求

配备人工座席及配套服务资源，并利用人工智能技术辅助座席人员，面向纳税人缴费人提供“7×24小时”人工座席咨询服务和智能辅助服务，服务内容包括税费咨询、涉税费查询、纳税缴费程序咨询辅导、服务投诉受理、涉税举报接收、意见建议受理、税务部门对外联系（信访）、政府信息公开咨询、税费政策宣传、满意度回访、需求收集、数据分析应用等。人工座席接听服务和智能辅助服务时间为全天候“7×24小时”；自动语音、自动传真、语音留言、短信互动和电子邮件服务的受理时间为全天候“7×24小时”，相关咨询内容的反馈时间为1个工作日内。

## 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。

### 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.办公环境及办公设备需求

本项目场地选址应位于天津市行政区域内，交通便捷。工作环境应整体宽敞明亮、通风良好，要求提供可供使用的场地面积不低于1000平米，且具备相应的办公配套设施。办公环境须满足不少于75个人员的工位，工位隔断要求不得小于1.2米×0.65米，可同时放置两台21寸及以上显示器，可连接内外网；办公配套设施须具备但不限于会议室、培训室、减压室、更衣室、机房等日常办公所需空间区域，须包括但不限于打印机、文件柜、办公桌椅、采暖、空调等日常办公设备。

2.智能辅助服务需求

（1）提供100路拟人化语音识别、合成服务能力升级服务。能够提供语音识别、自然人声形式合成服务。

（2）提供不少于100路并发税务大模型能力升级服务。能够通过热线电话语音识别的结果进行运算，提供问题答案。

（3）提供知识库建设服务，为税务大模型能力升级提供知识训练基础；每月根据当月12366热线接听情况完善大模型知识库内容，丰富大模型知识丰富程度。

（4）按要求及时调优税务大模型回复准确率，每月从当月已受理咨询中随机抽测不少于30个问题，从后台服务日志中随机抽测一定比例的问答记录，用于测试回复准确率。

（5）智能辅助服务正式使用时，税务大模型回复准确率不低于85%；通过智能辅助服务未解决问题而转人工的电话数量占比不高于50%。

（6）支持智能辅助服务历史数据导入。

（7）提供服务期内驻场运维保障服务。

（8）与现有本地12366热线系统进行对接集成，对外提供服务。

（9）中标供应商应根据上述要求制定服务方案，方案需能切实落地，保障税务大模型回复准确率达标。

3.培训需求

中标供应商根据国家税务总局和国家税务总局天津市税务局工作要求及12366热线实际工作需要组织开展培训工作。中标供应商须在合同生效前对全部服务人员完成上线前培训，保障本项目在合同生效后顺利开展。

（1）供应商应具备专业的财税人员培训基地，事先编制详细周密的全过程培训计划，并提供相关培训资料，帮助12366人工座席进一步认同组织文化和目标，增强团队意识和凝聚力，持续提升专业能力和服务水平，以不断满足纳税人缴费人的需求、提升纳税人缴费人的满意度。培训团队需要配备取得税务师证书的自有培训师资，且具有3年以上与本项目类似的相关工作经验。

（2）培训实施后，对参加培训的座席人员进行考核，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。

4.运行质量需求

（1）须满足国家税务总局和天津市便民专线服务中心对12366热线的各项要求，按时保质保量完成国家税务总局天津市税务局提出的其他合理需求，比如巡视整改要求、营商环境质量提升要求等。

（2）须满足12366热线服务质效管理要求：

a.工作时间（法定工作日8：30-17：00）：人工接通率大于等于95%，平均等待时长小于等于30秒；非工作时间人工接通率大于等于80%，平均等待时长小于等于30秒。

b.做好日常服务监测，在税务总局抽测中不得出现重大失误。

c.评价满意率即12366热线“好差评”评价为满意的数量/12366热线“好差评”推送的数量，不低于98%。

d.（质检数量/人工接通数量×100%）≥2%。

（3）因中标供应商及服务人员业务差错、服务态度问题等原因引起的有效投诉或负面舆情占来电总量的比例不超过万分之一。

（4）纳税人缴费人满意度测评达到国家税务总局和天津市便民专线服务中心绩效考评的有关要求。

（5）服务人员应保障出勤率，工作日保持除值班轮休人数外一线座席接听人数在岗。

（6）年度人员流失率即签约满一年的员工流失量（不包含已待岗或辞退、开除的员工）/考核期末员工总数，不高于20%。

以上考核标准为正常业务量情况下，依据国家税务总局、天津市便民专线服务中心的相关要求和国家税务总局天津市税务局工作需要制定。如出现业务量突发增长等情况，具体考核标准由国家税务总局天津市税务局另行制定，如出现国家税务总局、天津市便民专线服务中心对12366服务考核要求变化，具体考核标准同步调整。

12366热线服务以国家税务总局《12366纳税服务热线基本工作流程和作业标准》为基本工作流程，同时根据国家税务总局和天津市便民专线服务中心对12366热线考核指标要求及相关规定同步调整。部分工作国家税务总局没有规范或规范不明确的，以国家税务总局天津市税务局和天津市便民专线服务中心制定的其他规范为准。

5.其他需求

（1）根据本项目需求提出完整的解决方案、系统的服务体系、完善的工作制度。方案应完整详细地列出符合需求的服务内容、投入人力、场地布局、人员招聘管理、绩效考核、奖惩机制等措施，需要用户提供的支持与配合等。方案应完全响应国家税务总局天津市税务局提出的各项技术与业务需求，保障项目高质量履约。

（2）根据对12366热线工作的理解，明确需求分析的结果和服务的整体框架，并对热线服务中技术问题提出解决方案。

（3）应按照项目需求提出详细的准备期限、进度计划，包括项目前期准备阶段所投入的人力和完成的工作量等。

（4）须提供与本项目相关的工具软件，详细描述各工具软件的功能用途，如产生软硬件环境、开发、数据处理等费用，由中标供应商承担。

（5）须提出完整的培训方案。

（6）须制定完善的数据采集和分析方案，至少包含每年深度数据分析一次。

（7）须提供服务期内智能税务大模型所需的所有基础软、硬件资源、集成服务等。硬件资源不低于以下配置，数量不少于4台：CPU不少于2颗16核32线程，主频不低于2.4G Hz；内存不少于8\*32GB DDR4 RECC；硬盘不少于1\*SSD 3.84T SATA, 2.5寸 读取密集型；最大支持24个2.5寸SATA热插拔硬盘；GPU不低于24G显存，显存位宽不低于384bit，CUDA核心数不少于16384个，数量不少于8张；扩展槽不少于12\* PCI-E 4.0 x16,1\*AIOM/1\*OCP 3.0扩展槽；网络接口不少于集成2个千兆网口，1个专用远程管理口；4\*2000W 钛金级自适应高效服务器专用电源。

（8）本项目涉及的一切经营费用和管理费用均应包含在本次投标总价中，管理费用应包含中标供应商按照国家税务总局天津市税务局的要求派遣人员外出工作、学习、培训产生的所有费用。

# 4人员要求

## 4.1总体要求

中标供应商须为12366热线提供“7×24小时”人工接听服务及配套的服务资源，须提供服务人员不少于75人，其中一线座席不少于55人、二线支持人员（含质检、培训、数据分析、管理等）不少于20人。当服务人员数量需求减少时，国家税务总局天津市税务局将提前一个月通知中标供应商。服务人员的招聘与管理、业务实施与操作由中标供应商负责。本项目所有人员为本项目专职使用，不得与其他业务共用。

如发生人员流失、离职等变动情况，中标供应商应及时报告。对一线座席人员流失、离职等变动，中标供应商应进行招聘及开展培训。培训原则上2个月内完成，经考核合格后补足项目人员总数。对于二线人员的流失，中标供应商需要保证新招聘人员工作的顺利交接。

1.一线座席人员需求（不少于55人）

大学本科及以上学历；

能熟练运用电脑办公软件；

具有一定的税收基本业务知识，取得会计、税务类相关证书或考试合格证明，其中财会、税收等财税经济类专业或具有相关财税工作经验的人员，不得少于80%；

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；

身体健康；

座席人员上岗前由中标供应商组织培训，经考核通过后方能上岗。

2.质检、培训人员需求（不少于17人）

大学本科及以上学历；

专业为财会、税收等财税经济类专业，或具有相关财税工作经验；

具备3年以上工作经验，有与本项目类似的质检、培训工作经验；

身体健康。

3.数据分析人员需求（不少于2人）

大学本科及以上学历；

具备3年以上工作经验，有与本项目类似数据分析工作经验；

具备较强的服务意识和专业技能、学习能力，善于沟通协调处理各类问题；

身体健康。

4.管理人员需求（不少于1人）

研究生及以上学历或硕士学位；

具备5年以上工作经验，有与本项目类似管理运营工作经验；

具备较强的服务意识和专业技能、学习能力、综合管理能力，善于沟通协调处理各类问题；

身体健康。

## 4.2管理团队

### 4.2.1项目经理

## 4.3技术团队

## 4.4优选资质/优选指标

# 5管理实施要求

1.建立成熟完善的透明化岗责体系,明确一线座席、质检、培训、数据分析、管理等各岗位工作职责，制定岗位工作说明书。

2.制定各类现场管理制度，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、应急管理制度、办公设备及附属设施管理制度、防火防盗等安全措施。

3.制定各类工作规范，包括服务用语规范、应答流程规范、工单流转规范、质检规范、知识库应用规范、现场应急规范等。

4.制定人员管理制度，包括人员招聘制度、请休假制度、排班制度、奖惩管理办法、待岗辞退管理办法等制度。

5.制定人才储备计划，针对本项目座席人员需求的波动及正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。

6.根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，中标供应商须与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

# 6风险管控要求

1.服务保证

（1）合同签订时如不能满足本项目要求的，按照《政府采购法》第七十七条提供虚假材料谋取中标处理。

（2）中标供应商应按本项目需求完成人员招聘、培训，在合同执行时提供符合要求的服务团队，确保工作正常开展。

（3）除法律规定的不可抗力原因外，12366热线正常运行不得中断，须满足“7×24小时”不间断为纳税人缴费人提供人工座席服务和智能辅助服务的可靠性要求。

（4）现有12366热线处于正常运行中，本次中标供应商应与原供应商做好运行衔接、业务衔接、制度衔接、技术衔接，须保障项目开始日起实时承接，确保热线平稳运行，各类服务正常开展，不得造成业务中断和服务下降。

2.责任处罚

（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市税务局造成损失，国家税务总局天津市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）中标供应商智能辅助服务在合同执行之日起未完成调试上线的，国家税务总局天津市税务局有权终止合同。

（3）中标供应商智能辅助服务正式使用时，税务大模型回复准确率不低于85%；通过智能辅助服务未解决问题而转人工的电话数量占比不高于50%。如未达标，国家税务总局天津市税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。连续3个月未达标的，国家税务总局天津市税务局有权终止合同。

（4）中标供应商须满足国家税务总局天津市税务局对12366纳税缴费服务热线的各项具体指标要求，包括运行管理、操作规范等，每月度服务质效验收未达到规定标准的，国家税务总局天津市税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。

（5）中标供应商每月度被投诉数量超过人工服务量的万分之一，经国家税务总局天津市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。

（6）对12366原因造成重大影响或产生重大舆情的，经核查属实并确由中标供应商服务人员造成的，每件扣减10000元。

（7）不满足流失率要求的，国家税务总局天津市税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。

（8）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，国家税务总局天津市税务局按照供应商月度服务费的1%-5%进行扣减。

# 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 | 中标供应商交付前负责对场地设施、人员配备等做出全面检查并对验收文件进行整理，列出清单，国家税务总局天津市税务局以12366热线达到平稳运行状态、各类服务正常开展作为验收标准。 |

## 7.2具体要求

中标供应商应于2025年12月31日前（特殊情况以合同为准）完成本项目所包含的全部内容的准备工作，包括场地、服务人员、智能辅助服务相关软、硬件的安装调试并实现各项服务功能上线前的准备等各项工作。确保2026年1月1日前在中标供应商承诺地点正式交付使用，未按要求完成的，未按要求时间开启服务的，合同自行终止。本项目按月进行验收，具体包括场地、服务质效、智能辅助服务等各项工作的运行质量。每一环节的验收严格按照预先设定的标准执行，确保各项服务达到预期效果。

# 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 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第2次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第3次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第4次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第5次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第6次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第7次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第8次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第9次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第10次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第11次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.33 |
| 第12次付款 | 一般情况下，每月服务完成经验收合格后，于次月月初支付上月服务费用。国家税务总局天津市税务局在完成对中标供应商本月的考核后，如需扣减支付费用的，在次月初支付上月合同价款时扣减。付款过程中如遇特殊情况，双方协商解决。 | 8.37 |

## 8.3其他要求

### 8.3.1保密要求

1.须知悉，国家税务总局天津市税务局的国家秘密、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，国家税务总局天津市税务局已公开的除外。

2.须知悉，在未经过国家税务总局天津市税务局相关人员认可的情况下，不得将任何国家税务总局天津市税务局认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。

3.中标供应商应提供遵守国家税务总局天津市税务局相关安全保密制度规定的承诺函，并签订保密协议。若中标供应商服务人员违反信息安全保密制度相关规定，对税务机关及纳税人缴费人造成利益损害的，中标供应商应承担相关法律责任。

### 8.3.2知识转移要求

### 8.3.3知识产权要求