

采购需求

一、项目总体需求

服务商需向采购人提供服务于人事考试报名缴费的网上支付平台。该平台须与各类人事考试报名系统实现实时对接，准确传递缴费信息，并生成标准化的缴费流水账表；同时，平台应支持多维度（包括但不限于查询、下载、导出）的缴费明细对账功能，便于采购人随时开展账务核查。此外，平台必须提供完善的退款工具，确保采购人可根据需求，高效执行考生报名费的退款操作，支持原支付路径退回或符合政策要求的其他退款方式。

二、平台功能要求

1. 网上支付平台功能

考生在考试报名平台报名后，通过服务商提供的缴费平台进行网上缴费，该缴费平台可以支持网银、快捷、扫码支付（微信、支付宝、电子社保卡）等多种支付方式。缴费成功后，服务商须确认信息，避免重复缴费与掉单等问题。且支持主流浏览器（Chrome、IE、Edge、Safari）。

2. 缴费明细查询、对账功能

报名期间，采购人可在服务商提供的商户后台中根据缴费项目、缴费金额、订单等类别查询及下载缴费明细（支持excel及csv格式），用于考试报名明细查询及缴费对账，并针对地方审计需求至少支持5年以内历史数据查询能力。

3. 退款及结算功能

服务商应为采购人定制符合需求的退款产品，并为采购人提供标准化退款接口，支持采购人单个订单退款及批量订单退款功能需求，确保资金原路或通过其他途径退还至考生账户，同时支持全额退款及部分金额退款，并提供异常退款订单处理机制，保证用户退款全流程顺畅。

服务商为采购人提供结算功能，支持采购人自定义结算模式（支持自助结算至绑定银行账户或自动结算至绑定银行账户）

4. 分成配置功能

服务商应为采购人提供灵活的分成规则配置功能，支持采购人按需设置“分成金额”、“考区”、“考试科目”等方式；支持规则实时生效，可精准设定生效时间、作用范围及启用/停用状态；同步生成对应分账明细账单，为采购人提供账务查询，确保财务数据精准流转。

5. 特殊功能

服务商应为采购人提供定制化订单创建能力，支持手动生成收款订单，并允许自定义设置不少于 8 个必填字段，字段须支持多样化表单控件（如下拉列表、多选框、日期选择器），满足采购人业务逻辑变更需求，确保交易关键数据完整留存。

6. 标准化接口

服务商应为采购人提供完备的API交互服务，覆盖支付下单、订单状态查询、退款申请、退款状态查询、分账明细获取、对账文件下载等核心业务场景；按日自动生成标准化格式FTP对账文件。

三、安全要求

服务商应为采购人提供全链条安全保障体系，包括但不限于：

1. 资金安全保障措施

考生缴费资金必须全额存管于中国人民银行备付金账户，确保资金安全存放及精准划转，严禁任何形式挪用；

2. 数据安全保障措施

对采购人身份信息、支付数据等敏感资料实施严格加密保护，禁止未授权或超法律允许范围使用；

3. 系统防护措施

保障采购人实时调阅缴费信息的系统权限，通过完备防护机制确保数据可靠性与系统健壮性，有效防御信息泄露及网络攻击。

四、其他服务要求

服务商应为采购人提供全周期服务保障机制，包括但不限于：

1. 纠纷响应机制

及时处理涉及报名缴费的投诉或纠纷，有效化解矛盾，防止对采购人声誉造成负面影响或产生经济损失。

2. 项目管理体系

设立专属项目服务团队，明确责任分工，建立并执行完善的人员管理、保密协议、廉洁自律规范及系统性风险管控机制。

3. 高并发保障方案

考生集中缴费时段须保障支付通道全时畅通，通过流量调度、弹性扩容等关键技术措施防范网络拥堵与系统故障。

五、售后服务

服务商应为采购人提供全时域服务保障体系，包括但不限于：

1. 服务范围

项目交付后，对缴费全流程实施主动监控与保障机制，及时响应并解决交易异常、考生咨询等操作类及技术类问题；配置专职技术支持团队（驻点/远程双模式），确保第一时间定位处置问题；如采购人要求驻场服务，须无条件配备至少1名专属工程师常驻指定地点；如因采购人业务或技术需求、要求等方面发生变化，服务商应及时配合并做好相应系统调整或完善，以达到采购人要求。

2. 服务能力

所有考试报名周期内，需要具备7*24小时人工客服专线并配置专属支持团队，确保30分钟内响应关键服务请求，处置时效≤4小时。

3. 灾备应急体系

建立系统性应急预案，含全时运行监控（实时识别并主动上报异常）、双活灾备部署（支持故障自动切换），保障数据零丢失、服务零中断。