

陕西省市场监督管理局12315投诉举报指挥中心服务项目中标（成交） 明细

陕西教育招标有限责任公司受陕西省市场监督管理局委托，采用公开招标进行采购12315投诉举报指挥中心服务项目（项目编码：SNJZ-2025-164）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（12315投诉举报指挥中心服务）

- 1.1、中标（成交）供应商：中移在线服务有限公司
- 1.2、中标（成交）总价： 5,499,000.00 元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-1	其他专业技术服务	12315投诉举报指挥中心服务项目	满足招标文件要求，通过专业化外包服务，保障热线平台7×24小时稳定运行，实现诉求高效规范处置与中心有序运营	满足招标文件服务要求	1年，经考核合格可续签，累计不超过3年	满足招标文件主要服务标准要求，具体如下：1.时效标准：系统故障响应≤10分钟；重大线索报送≤1小时。2.质量指标：工单按期办结率≥99.9%；数据统计准确率100%。3.人员稳定：服务期内团队人员变动率≤5%。	5,499,000.00	1.00	项	5,499,000.00

陕西教育招标有限责任公司
2025年12月30日