

陕西省高速公路收费中心高速公路出行服务业务外包项目中标（成交）明细

陕西开源招标有限公司受陕西省高速公路收费中心委托，采用公开招标进行采购高速公路出行服务业务外包项目（项目编号：KY2026-3-081）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（高速公路出行服务业务外包项目）

- 1.1、中标（成交）供应商：陕西杰而森人力资源开发有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：10,588,636.14 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）
1-1-1	其他服务业务外包项目	高速公路出行服务	<p>1.出行信息服务 受理线上、线下多渠道有关我省收费公路收费政策、收费标准、高速路况、路线指引、路网服务、车辆限行路政执法、规划立项、工程建设、养护保通、公共汽电车、城市轨道交通、巡游出租汽车、网络预约出租汽车、小微型客车租赁、城市轮渡、客运汽车站、道路客运、道路客运行政审批、道路客运政策、运政执法、机动车驾驶员培训、车辆技术管理等业务信息咨询、投诉举报及意见建议。为ETC用户提供ETC发行售后、ETC通行异常、ETC拓展应用、ETC使用、ETC办理、安装激活、发票业务、信息查询、预约通行及通行费争议等相关咨询、查询、信息告知、投诉处理等服务。受理、转办公众在高速公路上发生故障或交通事故发起的救援求助，提供高速救援相关咨询，负责救援服务热线的值班值守及高速公路车辆救援服务能力统计分析服务。</p> <p>2.工单处理服务：负责落实部级对12328热线的管理要求、业务要求、考评要求和数据对接及系统建设要求；负责全省12328业务指导、运行指标监测及运行质量考评等；负责与12345沟通协作，协同做好12328业务受理、转办、回访和业务培训、知识库更新维护等工作；负责12328制度建设、流程优化、统计分析、知识库管理、投诉管理工作。</p> <p>3.路网运行监测服务：高速公路运行信息监测和报送发布值守工作，包括但不限于高速公路路网运行监测、路网协调联动、信息收集与发布报送、交通量基础数据统计、公众服务平台一线值守、新媒体平台信息编发、路网监测系统运行状态实时监测与安全使用、参观宣传接待等方面工作。</p> <p>4.质检服务：对上述出行信息服务等业务服务质量进行抽检，包括但不限于沟通能力、恰当表述、提问技巧、工单填写等方面进行质检。形成质检报告并提出整改措施，依据抽检结果对员工进行辅导提升和跟进。</p>	满足采购人需求	2026年6月1日至2027年5月31日	满足采购人标准	10,588,636.14	1.00	元	10,588,636.14

陕西开源招标有限公司
2026年05月18日