

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称: 高速公路出行服务业务外包项目

采购项目编号: **KY2026-3-081**

陕西省高速公路收费中心

陕西开源招标有限公司共同编制

2026年04月23日

第一章 投标邀请

陕西开源招标有限公司（以下简称“代理机构”）受陕西省高速公路收费中心委托，拟对高速公路出行服务业务外包项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：KY2026-3-081

二、采购项目名称：高速公路出行服务业务外包项目

三、招标项目简介

高速公路出行服务业务外包项目，简要技术要求、用途：详见招标文件。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、营业执照：具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明

2、财务状况报告：提供2024年度或2025年度经会计师事务所审计并通过注册会计师行业统一监管平台备案赋码的审计报告（包括审计报告、资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或其开标前六个月内银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的投标担保函。（以上三种形式的资料提供任何一种即可）

3、税收缴纳证明：提供2025年3月至今任意一个月的依法缴纳税收的相关凭据（时间以税款所属日期为准），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件

4、社会保障资金缴纳证明：提供2025年3月至今已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料

5、书面声明：参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重失信主体名单的书面声明。本项目拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重失信主体的投标人参与

6、承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函

7、法定代表人授权书：法定代表人授权书及被授权人身份证复印件。（法定代表人直接投标只须提交其身份证明书）

8、专业资质：投标人须具备国家相应主管部门颁发的增值电信业务经营许可证（业务种类至少包含呼叫中心业务，服务范围覆盖全国）

9、业绩：投标人2023年至少至今具备1份同类项目案例（提供业绩合同）。同类项目为呼叫中心类业务服务项目

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本

次电子化采购活动。

(一)供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

(二)供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

(三) 供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

(四) 政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

(一) 招标文件获取时间：详见采购公告

(二) 在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

(一) 投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

(二) 投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

(三) 本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：陕西省高速公路收费中心

地址：陕西省未央区凤城十一路东段陕西省高速公路收费中心208号

邮编：710021

联系人：梅老师

联系电话：029-86531251

代理机构：陕西开源招标有限公司

地址：西安市雁展路1111号莱安中心T6-15层

邮编：710000

联系人：徐闫靖双、王琦、黄梦迪、李瑞洁、吕江涛、戈迪

联系电话：029-81206622-841

采购监督机构：财政厅政府采购管理处

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：10,680,600.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购无产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购无产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	<p>采购包1保证金金额：100,000.00元</p> <p>缴交渠道：电子保函,转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：陕西开源招标有限公司</p> <p>开户银行：交通银行西安甜水井街支行</p> <p>银行账号：86113010750181502001081</p>
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：1、参照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）及发改办价格[2003]857号文件的规定标准下浮10%收取。2、本项目中标服务费按服务计取。</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
16	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否

19	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p>
----	------	--

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件的最终解释权由陕西省高速公路收费中心和陕西开源招标有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省高速公路收费中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西开源招标有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省高速公路收费中心。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西开源招标有限公司。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。
- 五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

- 一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
 - （一）投标邀请；
 - （二）投标人须知；
 - （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）评标办法；

（六）投标文件格式；

（七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库

(2016) 125号)的要求,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)等渠道,查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图,拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的,将对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后,代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书,中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据,是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的,将以公告形式宣布发出的中标通知书无效,中标通知书将自动失效,并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包(实质性要求)

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况,拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的,应当在投标文件中载明分包承担主体,分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作,不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的,中标人就采购项目和分包项目向采购人负责,分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)规定的政策获取政府采购合同后,小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业,中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1: 不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包,是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的,视同拒绝履行政府采购合同,将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中,采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与中标人协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订,双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中,如发生合同纠纷,合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5 履约验收方案

采购包1:

按招标文件、投标文件及合同约定执行

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构

将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西开源招标有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西开源招标有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西开源招标有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：徐闫靖双、王琦、戈迪

联系电话：029-81206622-841

地址：西安市雁展路1111号莱安中心T6-15层

邮编：710000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

高速公路出行服务业务外包项目，详见招标文件。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：10,680,600.00
采购包最高限价（元）：10,680,600.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	高速公路出行服务 业务外包项目	1. 0 0	10,680,6 00.00	元	其他未列 明行业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：高速公路出行服务业务外包项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1		<p>一、项目概况</p> <p>（一）基本情况</p> <p>该项目预算为1068.06万元，由出行信息服务、工单处理服务、路网运行监测服务、质检服务四部分组成，其中各年度业务量分别约为出行信息服务120万件、工单处理160万件、路网运行监测服务40万件、质检服务1.5万件，服务期限从合同签订之日起1年。</p> <p>（二）服务范围</p> <p>1.出行信息服务</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>受理、转办公众在高速公路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、投诉管理等工作。</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> <p>（三）服务依据</p> <p>1.国家及地方关于交通运输行业服务、政务服务热线管理的相关法律法规及政策文件；</p> <p>2.国务院办公厅《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函（2025）66号）相关要求；</p> <p>3.交通运输部印发的《12328交通运输服务监督热线管理办法》、《收费公路联网收费运营和服务规则》、《收费公路联网收费客户投诉处理实施细则》、接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等相关文件。</p>
		<p>二、服务内容（具体内容详见附件）</p> <p>（一）出行信息服务（具体内容详见附件）</p> <p>负责全国交通运输监督电话12328、全国ETC服务监督热线95022、交通服务热线12122的全程运行管理，具体要求如下：</p> <p>1.12328热线：主要处理公众对省交通运输行业（公路、水路、道路运输、城市客运等）的投诉举报、信息咨询、意见建议，严格按照交通运输部12328热线管理相关要求，规范受理、转办、跟踪、反馈流程，确保诉求处置闭环。</p> <p>2.95022热线：主要处理ETC相关业务咨询、投诉、建议，包括ETC办理、安装、激活、充值、通行异常、扣费异常等，准确解答公众疑问，及时受理相关投诉，协调相关单位处理并反馈结果，确保ETC业务服务高效、精准。</p> <p>3.12122热线：主要处理高速路况咨询、收费政策咨询、路线指引、ETC相关延伸咨询，以及2025年底新增的高速救援咨询、受理转派单业务；高速救援咨询需准确告知救援流程、救援电话等信息，受理转派单需严格按照“阳光救援”相关规范，准确记录救援需求（地点、车辆信息、故障情况等），及时转派至相关救援单位，跟踪救援进度，确保救援、转派高效衔接。</p> <p>4.热线接听要求：严格执行“首问负责制”，做到有问必答，有诉必复；保证来电响铃三声以内接答，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；杜绝擅自签出系统，离开工作岗位电话无人接听</p>

、长时间排队无人应答情况；建立漏接电话回拨服务机制，对漏接电话在**10分钟**内完成回拨，核实诉求并妥善处理。

（二）工单处理服务（具体内容详见附件）

严格落实交通运输部工单办理工作要求，规范工单受理、转派、跟踪、反馈、回访全流程管理，具体要求如下：

1.工单受理：准确记录公众咨询、投诉、建议、救援诉求等相关信息，规范填写工单，确保工单信息完整（诉求人信息、诉求内容、诉求类型、联系方式、发生地点等），无遗漏、无错误；对紧急工单（如重大救援、重大投诉）需标注紧急等级，立即启动处置流程。

2.工单转派：一般诉求工单在**2小时**内完成转派至对应处置单位，紧急工单立即转派（不超过**10分钟**），转派过程中需明确处置要求、处置时限；对难以确定处置单位的工单，及时与采购人及相关单位沟通，明确主办、协办单位后再行转派；建立派单异议审核制度，优化退单、改派流程，确保工单精准转派。

3.进度跟踪：安排专职人员负责工单处置进度的全程跟踪，对接处置单位，及时了解工单处置情况，对处置进度缓慢的工单，及时督促处置单位加快处置，确保按时完成处置。

4.结果反馈：一般诉求工单**2个**工作日内反馈办理进展情况，**5个**工作日内回复办理意见，紧急工单要第一时间办理处置。反馈时需清晰告知诉求人处置结果、处置依据，耐心解答诉求人疑问，确保诉求人了解处置情况。

5.回访核实：工单办结后，在**2个**工作日内完成对诉求人的回访，核实处置结果满意度，记录回访意见；对回访中发现的问题，及时反馈至处置单位，督促整改，确保诉求处置闭环；建立回访台账，详细记录回访情况，回访率需达到**100%**。

6.工单归档：对所有受理、处置完毕的工单，按照档案管理相关要求，及时进行处理、归档，归档内容包括工单、处置记录、回访记录等，归档资料需完整、规范，便于查询、核查，归档期限符合采购人要求；同时推动工单数据与信访、“互联网+督查”等数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

（三）高速公路运行信息监测和报送发布服务（具体内容详见附件）

1.信息监测与路网运行监测：安排专职人员负责全省高速公路运行信息的实时监测、路网运行监测，对接全省高速公路路网运行监测系统，及时掌握高速公路通行状况、交通拥堵、交通事故、道路施工、恶劣天气影响等相关信息，做到早发现、早记录、早报送；建立信息监测台账，详细记录监测到的各类信息及处置情况，实现全程可追溯。

2.信息报送：严格按照采购人要求及相关报送规范，及时、准确、完整地报送高速公路运行信息，包括日常通行信息、异常情况信息（拥堵、事故、施工等）、统计数据等；报送方式、报送频次、报送格式需符合采购人要求，紧急异常信息（如重大交通事故、长时间拥堵）需立即报送，不得迟报、漏报、错报。

3.信息发布：按照采购人要求，通过官方网站、微信公众号、微博、热线播报、高速公路可变信息板等多种渠道，及时发布全省高速公路运行信息、路况预警、收费政策调整、路线指引等相关信息；确保发布信息的准确性、时效性、规范性，发布前需进行审核，杜绝错误信息、误导性信息发布；建立信息发布台账，记录发布内容、发布时间、发布渠道等信息，便于核查。

（四）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。

（五）高速公路车辆救援服务（具体内容详见附件）

高速公路车辆救援服务：无缝对接全省高速公路车辆救援服务相关工作机制及救援单位，负责12122热线高速救援咨询、受理转派单业务，规范救援诉求受理、转派、跟踪、反馈流程；准确记录救援诉求信息，严格按照救援转派规范，及时将转派单推送至对应救援单位，跟踪救援进度，确保救援流程透明、高效，践行“阳光救援”要求。

三、服务要求

（一）服务基本要求

- 1.服务时间：**2026年6月1日至2027年5月31日**。
- 2.服务地点：陕西省高速公路收费中心指定地点。
- 3.服务主要指标：

出行信息服务类：包括但不限于接通率不低于**80%**、即时答复率不低于**95%**，业务领域划分准确率不低于**95%**。

工单处理类：一般投诉**2**小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后**2**个工作日完成全量回访、工单填写准确率不低于**95%**。

路网运行监测服务：信息发布及时率（接报**10**分钟内）不低于**95%**、紧急事件简报编报及时率（接报**10**分钟内）达到**100%**。

质检服务：抽检量不少于**1.5**万件。

（二）项目人员要求（具体要求详见附件）

为确保采购人服务工作的顺利开展，供应商应对服务人员及现场驻场人员素质整体把关，原则上应满足以下条件：

1.驻场人员资质标准：年龄、学历等需符合任职要求，统一按照采购人要求进行现场管理。无不良职业记录；普通话流利，发音清晰、吐字标准，无明显方言口音；身体健康，能适应轮班；熟练操作电脑及 **Office** 办公软件（**Word**、**Excel**），能快速录入信息；能快速上手各类办公、业务系统，适应数字化办公工具；具备基础的需求分析、问题解决能力，能妥善安抚来电人负面情绪；能承受电话沟通的工作压力，面对质疑、投诉时保持冷静，具备良好的情绪调节能力；具备良好的沟通表达能力和团队配合意识。

2.供应商除应配置项目经理及运营管理人员外（项目经理**1**人，运营管理人员不少于**4**人），还应同时根据采购人业务需要及用人需求，配置足够数量（不少于**95**人）且年龄、素能结构合理，政治素质过硬的驻场服务人员。除以上人员外，供应商应根据服务团队情况按需求配备服务保障团队。

（三）团队运营要求

提供**7*24**小时驻场服务，服务期间供应商对运营安全、风险管控、人员管理、设备维护等承担全部责任。供应商应建立标准化运营管理体系，明确岗位职责分工，制定完善的操作规程与应急预案，确保服务团队高效协同运作。

供应商进场后，需充分理解采购人交付的工作内容和客户服务现状，包括业务范围、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、客服平台应用、组织架构、业务分工及管理职责等，配合采购人完成业务拓展、客户关系维护等。

供应商需提供完整的运营管理实施方案包括但不限于承担采购人客服工作的人员情况的介绍、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、现场管理、质量控制等。

（四）保密要求

1.供应商需严格遵守国家及地方关于数据安全、个人信息保护的相关法律法规，建立完善保密管理制度，明确保密责任，加强对业务数据、公众信息（诉求人姓名、联系方式、车辆信息等）、采购人相关信息的安全保护，杜绝数据泄露、篡改、滥用等情况。

2.所有驻场服务人员需签订保密协议，明确保密义务，严禁泄露工作中获取的各类敏感信息、公众信息、采购人信息；严禁私自复制、传播、出售相关信息，严禁将信息用于与本项目无关的用途。

3.如发生数据泄露、信息安全事件，供应商需立即启动应急处置预案，采取有效措施控制事态发展，减少损失，并在**1**小时内书面告知采购人；同时，承担由此造成的全部责任及损失，配合采购人及相关部门进行调查处理。

（五）履约验收要求

项目履约验收主体为采购人，验收工作流程为供应商提出验收申请之日起**30**日内，由采购人组织验收工作。本项目为一次性验收，采购人严格按照招标文件、投标文件和合同约定内容进行履约验收。

（六）违约责任

因供应商原因，服务期间造成所服务资产实际影响的，按以下条款处理：

1.因供应商原因，导致合同无法按时签订的，视为对项目的自动放弃，采购人有权取消供应商的中标或成交资格、并有权依据采购文件中的约定及相关法律法规，追究供应商的违约责任。

2.供应商未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求的，采购人要求整改的，供应商拒绝整改或整改后仍不符合合同约定的，采购人有权解除合同，并要求供应商按照合同总价款的**20%**向采购人支付违约金。

3.供应商未经采购人同意，将本合同项下部分或全部义务转让给第三人的，采购人有权解除合同，并要求供应商按照合同总价款的**20%**向采购人支付违约金。

4.因供应商违约造成采购人损失的，由供应商承担全部的损失赔偿责任，包括但不限于直接经济损

		<p>失及采购人因此开支的交通费、公证费、鉴定费、诉讼费、仲裁费、律师费、保全费、保全保险费等一切费用。</p> <p>5.因供应商驻场人员在服务中出现工作纰漏或引起用户投诉且造成不良影响的，未按照采购人要求遵守保密规定的，严重违反相关运营管理制度的视情况扣除500-5000元。 若确不适应岗位需求，可要求供应商更换人员。</p> <p>6.供应商如不能及时开具全额发票或采购人要求的保函，采购人有权延时付款且不承担违约责任，直至供应商开具全额发票或采购人要求的保函后再进行付款。</p> <p>（七）考核要求(具体详见附件)</p> <p>采购人将按照本项目技术规范、服务要求及交通运输部相关考评办法，对供应商的服务质量、系统性能、业务完成情况等进行定期考核（月度考核、年度考核）及不定期抽查。</p> <p>考核指标包括但不限于：服务接通率、坐席质检合格率、首问解答率、工单派发准确率、坐席差错投诉率、工时利用率、工单派发及时率、数据安全性、人员稳定性（到岗驻场人员不低于95人）等。</p> <p>考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中80（含）-100分为优秀、60（含）-80分为合格、60分以下为不合格。供应商在月度考核中首次出现不合格的，采购人有权向供应商进行书面警告，供应商需在3个工作日内提交整改方案，限期整改，采购人将对整改情况进行复核；合同期内累计2次出现考核不合格的，采购人有权扣除相应外包费用；连续2个月或累计三次考核不合格的，采购人有权解除合同。</p> <p>供应商需配合采购人的考核工作，及时提供相关数据、资料、台账等，不得拒绝、隐瞒、篡改相关信息。</p> <p>考核过程中，如发现供应商存在违规操作、服务质量严重不达标、数据泄露等情况，采购人有权立即暂停供应商的服务，要求其限期整改，情节严重的，终止合同，并追究其违约责任。</p>
		<p>四、附件：《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技术规范书》</p> <p>1.概述</p> <p>1.1定义</p> <p>1.本规范书为陕西省高速公路收费中心（采购人）所拟定的高速公路出行服务业务外包项目（以下简称本期项目）的整体要求，供投标单位（供应商）编写投标技术文件和报价文件之用。建议书的内容格式应符合本规范书的要求。</p> <p>2.供应商在投标文件中，对本规范书中所提各项要求能否实现与满足，应逐项予以说明和答复。供应商亦可根据自己提供的服务以及产品技术性能具体情况，在投标文件中提出建议，并附详细资料和说明。</p> <p>3.本规范书应视为保证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所需的最低要求。如有遗漏，供应商应予以补充，否则一旦中选将认为供应商认同遗漏部分并配套提供。</p> <p>4.根据本规范书要求，供应商应对高速公路出行服务业务外包项目各项工作的开展方式、流程做出详细说明。同时在建议书中说明给采购人提供的技术文件、技术支持、人员培训等的范围和程度，供应商最后确认的工作方案应该得到采购人书面认可。</p> <p>5.供应商在参与本项目中，对于采购人披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则采购人有权追究供应商的责任。</p> <p>6.供应商应向采购人提供高速公路出行服务业务外包项目支撑范围的全面服务以及所对应生成的技术和产品，其各项技术应保证具有开放性、可移植性、兼容性和可扩展性。</p> <p>7.供应商应对在支撑范围内其所负责提交的系统配置方案的正确性、可用性、准确性和完整性。如有错漏,由供应商负责。</p>

2.项目概述

2.1项目背景

陕西省高速公路收费中心承担全省高速公路运行信息监测和报送发布工作，负责全国交通运输监督电话12328、全国ETC服务监督热线95022、陕西交通服务热线12122的运行管理，为公众提供陕西交通运输行业内的信息咨询、投诉受理和意见建议，热线提供7×24小时服务，业务范围覆盖行业内公路、水路、道路运输、城市客运等多个领域，主要以高速路况、收费政策、路线指引和ETC业务为主。2025年底，12122热线增加高速救援咨询、受理转派单业务。

随着高速公路车辆救援服务等业务的接入，需要建立完善的联络中心来提供服务。交通部印发了接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等，提出了工单办理“2252”工作要求，即一般诉求工单2小时内转办，紧急工单立即转办，2个工作日内反馈办理进展，5个工作日内回复办理意见，办结后2个工作日内回访；并明确提出至2025年底实现货车司机诉求“响应率、解决率、满意率分别达到90%、80%、80%”的目标。

为适应群众需求，提供标准化、规范化的客户服务，健全出行信息咨询服务体系，提高信息咨询服务水平，确保信息咨询服务接通率，打造高品质服务形象和信息品牌，拟对出行信息服务外包，实行365天24小时不间断运行。

本文件为陕西省高速公路收费中心（以下称为“采购人”）对服务单位（以下称为“供应商”）提出的技术规范书。供应商为陕西省高速公路收费中心业务提供合格的运营及管理服务，本技术规范书的解释权属于采购人。

2.2规范依据

- 1.国家及地方关于交通运输行业服务、政务服务热线管理的相关法律法规及政策文件；
- 2.交通运输部印发的接诉即办工作方案、业务流程与考评办法等相关文件；
- 3.国务院办公厅《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函（2025）66号）相关要求；
- 4.《12328交通运输服务监督热线管理办法》相关规定；
- 5.本项目招标文件、采购需求及相关技术标准。

2.3服务期限

本项目服务期限2026年6月1日至2027年5月31日，供应商需承诺全程提供365天24小时不间断服务，无节假日、无间断值守，确保服务连续性。

2.4服务目标

为确保本项目顺利开展，采购人将客服坐席服务相关工作以任务书方式下达给供应商，由供应商选择符合本项目需求的合适人员协助项目开展，按照规范内容向采购人提供客服坐席服务。

供应商应严格遵循采购人提供的相关流程规范、信息安全规范的要求，执行采购人指定/既定工作流程，服务工作由采购人进行整体规划与统一安排。同时，供应商工作流程按采购人的要求进行设计，

执行中确保服务准确、流程完整、效率及时。

1.出行信息服务：确保热线接通率、响应率达标，服务态度规范、专业，诉求处理高效，平稳承接12122热线新增高速救援咨询、受理转派单业务；

2.工单处理服务：严格落实“2252”工作要求；严格落实《收费公路联网收费运营和服务规则》等，确保投诉处理及时率、结案率均达到90%；

3.路网运行监测服务：确保全省高速公路运行信息监测、路网运行监测及时，报送发布准确、高效、规范；

4.服务规范：建立标准化、规范化的服务流程，打造高品质服务形象，提升公众满意度，树立交通出行信息服务优质品牌。

2.5服务内容

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、公共自行车、城市轮渡、互联网租赁自行车、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。

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、投诉管理等工作。

负责落实部级对ETC发行服务的管理要求、业务要求和服务考评、负责全省ETC服务售后业务指导、投诉处理、发行稽核指导及处理等；负责与高速公路经营管理单位、ETC合作单位、ETC发行服务网点的沟通协调，协调做好涉ETC业务的部、省级平台工单、网站留言、信箱留言等投诉、咨询等业务处理和回复、回访。

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。

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。

2.6项目原则

本项目的执行，应遵循以下原则：

1.保密性：供应商对服务采购人时获取的数据、流程等有对第三方保密的义务，未经采购人许可供应商不得向第三方透露采购人业务数据或业务细节。服务的所有内容为机密资料，具体包括：服务中涉

及的设计、计划、技术规范、数据库、软件、相关用户登录账号及密码等所有资料和双方之间的其他任何商务、技术信息。

2.协议失效以后一方未经对方书面同意，不得擅自将协议内容及与协议有关的双方任何内部信息向第三方披露或用于协议以外的目的。由于协议一方不遵守保密义务而对另一方造成不良后果的，违约方将承担由此产生的法律责任和赔偿相应全部的经济损失。

2.7 供应商要求

供应商提供的各项服务工作的质量应完全符合采购人指明的标准，并满足或高于采购人指出的要求，拥有同类项目的成功实施经验。

★供应商应承诺本项目中不进行转包，不将本项目主体部分或关键性部分进行分包（提供的高速公路出行服务以及对驻场服务人员的管理工作视为本项目主体部分），且未经采购人同意不将本项目非主体部分、非关键性部分进行分包。

3 服务要求

3.1 基础服务要求

3.1.1 服务时间

供应商需提供365天×24小时不间断服务，值守人员实行轮班制，确保每个工作时段均有足够数量的专业信息处理人员，无脱岗、漏岗情况；法定节假日、出行高峰期（如春运、节假日高速免费时段）需提前增配驻场服务人员，保障服务能力。

3.1.2 本地化服务

供应商需承诺中标后在陕西省内设有本地服务机构（服务机构形式不限），须提供服务机构证明材料（有效的营业执照或房屋产权证或租赁合同）扫描件。

3.1.3 服务规范

- 1.驻场服务人员需着装规范、言行得体，使用标准化服务用语，语气亲切、耐心，杜绝生硬、敷衍、推诿等行为；
- 2.严格遵循服务礼仪，主动问候、清晰告知服务流程，耐心倾听公众诉求，准确记录相关信息，不随意打断诉求人表述；
- 3.对无法当场解答的咨询、无法当场处理的投诉，需明确告知诉求人处理流程、预计时限及查询方式，做好情绪安抚工作；
- 4.建立服务话术规范，针对不同业务场景（咨询、投诉、建议、救援咨询等）制定标准化话术，杜绝违规表述、误导性回复。

3.1.4 服务人员要求

1.驻场服务人员：身体素质良好，能够胜任本职工作，大专及以上学历，需具备3年以上热线服务或联络中心经验，具备良好的沟通表达能力、应变能力和情绪管理能力；熟悉省交通运输行业相关政策、高速路况、收费政策、ETC业务、水路运输、道路运输、城市客运等相关知识，掌握热线服务流程和沟通技巧；新增高速救援咨询、转派单业务相关人员，需额外具备应急处置基础能力，熟悉救援流程及

相关联络方式。

2.管理人员：配备专职项目经理1名，需具备3年以上热线服务或联络中心管理经验，熟悉相关业务流程，能够统筹协调服务团队、处理突发情况、对接采购人及相关业务单位；根据业务需求配备运营管理人员、培训人员，运营管理人员需具备1年以上运营经验，培训人员需具备丰富的行业知识和培训能力。

3.人员稳定性：信息处理人员月流失率不得超过15%，核心管理人员（项目负责人、运营主管）服务期内不得擅自更换，如需更换需提前1个月书面告知采购人，并做好工作交接，确保服务不受影响；供应商需建立完善的人员招聘、培训，保障团队稳定性。

4.培训要求：供应商需建立完善的培训体系，针对新入职人员开展岗前培训（涵盖行业知识、业务流程、服务规范、系统操作、应急处置等内容）；针对在岗人员开展月度常态化培训、季度专项培训（重点围绕新增业务、政策更新、服务难点等），确保人员业务能力持续提升；配合采购人开展专项培训，及时传达最新政策及工作要求。

3.1.5服务主要指标：

出行信息服务：包括但不限于接通率不低于80%、即时答复率不低于95%，业务领域划分准确率不低于95%。

工单处理服务：一般投诉2小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后2个工作日完成全量回访、工单填写准确率不低于95%。

路网运行监测服务：信息发布及时率（接报10分钟内）不低于95%、紧急事件简报编报及时率（接报10分钟内）达到100%。

质检服务：抽检量不少于1.5万件。

3.2业务服务要求

3.2.1出行信息服务

负责全国交通运输监督电话12328、全国ETC服务监督热线95022、交通服务热线12122的全程运行管理，具体要求如下：

1. 12328热线：主要处理公众对省交通运输行业（公路、水路、道路运输、城市客运等）的投诉举报、信息咨询、意见建议，严格按照交通运输部12328热线管理相关要求，规范受理、转办、跟踪、反馈流程，确保诉求处置闭环。

2. 95022热线：主要处理ETC相关业务咨询、投诉、建议，包括ETC办理、安装、激活、充值、通行异常、扣费异常等，准确解答公众疑问，及时受理相关投诉，协调相关单位处理并反馈结果，确保ETC业务服务高效、精准。

3. 12122热线：主要处理高速路况咨询、收费政策咨询、路线指引、ETC相关延伸咨询，以及2025年底新增的高速救援咨询、受理转派单业务；高速救援咨询需准确告知救援流程、救援电话等信息，受理转派单需严格按照“阳光救援”相关规范，准确记录救援需求（地点、车辆信息、故障情况等），及时转派至相关救援单位，跟踪救援进度，确保救援、转派高效衔接。

4.热线接听：严格执行“首问负责制”，做到有问必答，有诉必复；保证来电响铃三声以内接答，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；杜绝擅自签出系统，离开工作岗位电话无人接听、长时间排队无人应答情况；建立漏接电话回拨服务机制，对漏接电话在10分钟内完成回拨，核实诉求并妥善处理。

3.2.2工单处理服务

严格落实交通运输部工单办理工作要求，规范工单受理、转派、跟踪、反馈、回访全流程管理，具体要求如下：

- 1.工单受理：准确记录公众咨询、投诉、建议、救援诉求等相关信息，规范填写工单，确保工单信息完整（诉求人信息、诉求内容、诉求类型、联系方式、发生地点等），无遗漏、无错误；对紧急工单（如重大救援、重大投诉）需标注紧急等级，立即启动处置流程。
- 2.工单转派：一般诉求工单在2小时内完成转派至对应处置单位，紧急工单立即转派（不超过10分钟），转派过程中需明确处置要求、处置时限；对难以确定处置单位的工单，及时与采购人及相关单位沟通，明确主办、协办单位后再行转派；建立派单异议审核制度，优化退单、改派流程，确保工单精准转派。
- 3.进度跟踪：安排专职人员负责工单处置进度的全程跟踪，对接处置单位，及时了解工单处置情况，对处置进度缓慢的工单，及时督促处置单位加快处置，确保按时完成处置。
- 4.结果反馈：一般诉求工单2个工作日内反馈办理进展情况，5个工作日内回复办理意见，紧急工单要第一时间办理处置。反馈时需清晰告知诉求人处置结果、处置依据，耐心解答诉求人疑问，确保诉求人了解处置情况。
- 5.回访核实：工单办结后，在2个工作日内完成对诉求人的回访，核实处置结果满意度，记录回访意见；对回访中发现的问题，及时反馈至处置单位，督促整改，确保诉求处置闭环；建立回访台账，详细记录回访情况，回访率需达到100%。
- 6.工单归档：对所有受理、处置完毕的工单，按照档案管理相关要求，及时进行处理、归档，归档内容包括工单、处置记录、回访记录等，归档资料需完整、规范，便于查询、核查，归档期限符合采购人要求；同时推动工单数据与信访、“互联网+督查”等数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

3.2.3高速公路运行信息监测和报送发布服务

- 1.信息监测与路网运行监测：安排专职人员负责全省高速公路运行信息的实时监测，对接全省高速公路路网运行监测系统，及时掌握高速公路通行状况、交通拥堵、交通事故、道路施工、恶劣天气影响等相关信息，做到早发现、早记录、早报送；建立信息监测台账，详细记录监测到的各类信息及处置情况，实现全程可追溯。
- 2.信息报送：严格按照采购人要求及相关报送规范，及时、准确、完整地报送高速公路运行信息，包括日常通行信息、异常情况信息（拥堵、事故、施工等）、统计数据等；报送方式、报送频次、报送格式需符合采购人要求，紧急异常信息（如重大交通事故、长时间拥堵）需立即报送，不得迟报、漏报、错报。
- 3.信息发布：按照采购人要求，通过官方网站、微信公众号、微博、热线播报、高速公路可变信息板等多种渠道，及时发布全省高速公路运行信息、路况预警、收费政策调整、路线指引等相关信息；确保发布信息的准确性、时效性、规范性，发布前需进行审核，杜绝错误信息、误导性信息发布；建立信息发布台账，记录发布内容、发布时间、发布渠道等信息，便于核查。

3.2.4质检服务要求

- 1.建立完善的服务质量管控体系，配备专职质检人员，实行“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，对热线通话录音、工单处理流程、服务态度、业务准确性等进行全面质检；重点录音及工单日常质检覆盖率不低于30%，随机抽查覆盖率不低于50%，月度考核实现全覆盖。
- 2.制定明确的质检标准及扣分细则，对质检中发现的问题，及时反馈给相关信息处理人员及管理人

员，下达整改通知，明确整改时限，跟踪整改落实情况；对多次出现违规、服务质量不达标情况的人员，进行专项培训、岗位调整，情节严重的采购人有权要求供应商进行人员更换。

3.定期开展服务质量分析，每月形成服务质量分析报告，内容包括服务数据、质检结果、存在问题、整改措施、改进建议等，报送采购人，接受采购人的监督、考核。

4.建立投诉处理机制，对采购人转办公众投诉的服务质量问题，及时进行调查核实，在24小时内给出处理意见，妥善处理，避免矛盾升级；建立服务质量投诉台账，记录投诉内容、处理过程、处理结果、投诉人满意度等信息。

5.供应商须配合采购人建立服务质量考核机制，考核指标包括但不限于服务响应时效、业务处理准确率、客户满意度、安全事件发生率等，具体考核标准以双方确认的相关文件为准。

6.采购人有权对供应商运营情况进行不定期检查，供应商须如实提供运营数据、工作记录及相关资料。检查发现问题的，供应商须在限期内整改并反馈整改结果。

3.2.5应急处置要求

1.建立完善的应急处置预案，针对突发情况（如热线系统故障、大规模电话拥堵、重大交通事故、恶劣天气、重大投诉事件等）制定详细的应急处置流程、处置措施，明确应急响应流程、责任分工、处置时限。

2.突发情况处置完毕后，及时整理处置资料，形成应急处置报告，报送采购人，分析问题原因，提出改进措施，避免类似情况再次发生。

3.3技术服务要求

3.3.1 备用服务场地及备用设备情况

如采购人提供的驻场服务实施场地因特殊原因无法正常使用，供应商需提供临时备用的服务场地及设备，保障项目正常运行（提供服务场地的租赁合同及设备清单、设备购置发票或设备租赁协议）

3.3.2日常服务方案

应提供针对本项目的日常服务方案，包括但不限于工作管理（从业务处理、现场管理、信息安全等方面）、人员保障（从招聘、培训等方面）等。

需建立完善的文档资料管理制度，对本项目相关文档资料（服务规范、操作规程、培训资料、故障处理记录、工单台账、信息报送台账、信息发布台账、考核资料、验收资料、保密协议等）进行整理、归档，确保文档资料完整、规范、可查询。

需按照采购人要求，定期提交相关文档资料（如月度服务报告、季度服务报告、年度服务报告、考核资料等），提交时间、提交格式需符合采购人要求。

服务期满后，供应商需将所有相关文档资料（包括纸质资料、电子资料）完整移交采购人，不得留存任何副本，并出具文档资料移交确认函。

3.3.3系统平台使用要求

供应商使用采购方指定系统开展客户服务工作。但要求供应商服务团队必须熟练掌握采购方系统功能使用。

供应商需严格遵守国家及地方关于数据安全、个人信息保护的相关法律法规，建立完善的数据安全与保密管理制度，明确保密责任，加强对业务数据、公众信息（诉求人姓名、联系方式、车辆信息等）

、采购方相关信息的安全保护，杜绝数据泄露、篡改、滥用等情况。

所有信息处理人员、技术人员、管理人员需签订保密协议，明确保密义务，严禁泄露工作中获取的各类敏感信息、公众信息、采购人信息；严禁私自复制、传播、出售相关信息，严禁将信息用于与本项目无关的用途。

3.3.4服务团队运营管理要求

本项目运营由采购人提供作业场地，供应商须提供**7*24**小时驻场服务，服务期间供应商对风险管控、人员管理等承担全部责任。供应商应建立标准化运营管理体系，明确岗位职责分工，制定完善的操作规程与应急预案，确保服务团队高效协同运作。

供应商进场后，需充分理解采购人交付的工作内容和客户服务现状，包括业务范围、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、系统平台应用、组织架构、业务分工及管理职责等。

供应商需提供完整的运营管理实施方案包括但不限于承担采购人客服工作的人员情况的介绍、工作模式、服务流程标准、客户服务制度、现场管理等。

3.3.4.1运营架构及管理机制要求

高速公路出行服务业务外包，并非单纯的“服务渠道增设”，而是在政策改革倒逼、用户需求升级、行业痛点亟待解决、技术能力支撑的多重背景下，实现收费公路从“管理导向”向“服务导向”转型的关键基础设施，也是保障全网联网收费体系稳定运行、提升公众满意度的核心举措。

本次拟通过招募专业机构，将高速公路出行信息服务业务外包的方式，将业务委托给专业机构，由其负责高速公路信息处理、工单录入、路网运行监测、质检等工作，并接受陕西省高速公路收费中心的监督考核。

陕西省高速公路收费中心提供接话服务运营所需的场地、坐席及人工智能技术应用配套资源，配置监管团队监督考核，每月根据服务响应时效、群众满意度等指标对其进行量化考核，考核结果与服务费用挂钩。

1.组建工作团队

1.1团队架构。核心管理层设项目负责人、质量管控主管、运营协调主管；一线执行层按业务类型配置坐席，按流转环节设工单处理专员；专项支撑组含技术维护人员与培训讲师。

1.2人员配置。明确岗位标准：配备专职项目经理**1**名，需具备**3**年以上热线服务或联络中心管理经验，熟悉相关业务流程，能够统筹协调服务团队、处理突发情况、对接采购人及相关业务单位；根据业务需求配备运营管理人员、培训人员，运营管理人员需具备**1**年以上运营经验，培训人员需具备丰富的行业知识和培训能力。信息处理人员要求具备相关工作经验、语言沟通能力强；工单专员须具备文字与协调能力；路网运行监测服务人员须具备组织协调、风险识别与快速应变能力，要求对公路交通具有一定知识储备。

要求供应商有清晰的人员配置模式，可随时应对话务量突发情况。

供应商提供热线团队人员须同时具备**12328**、**12122**和**95022**四类业务技能水平，以便采购人灵活调配坐席。

供应商须根据项目实际需求配置充足的服务人员，核心岗位须设置**AB**角备份机制，确保任何情况下服务不中断。关键岗位人员变动须提前**1**个月书面通知采购人，并完成工作交接后方可调整。

供应商派驻人员须具备相应岗位资质与专业技能，入职前须经采购人审核确认。供应商须定期组织业务培训与技能考核，每年度培训时长不少于**40**学时，培训记录须存档备查。

供应商须建立人员行为管理制度，规范服务礼仪与职业操守，严禁泄露采购人商业秘密及客户信息。发生违规行为的，采购人有权要求供应商立即更换相关人员，并追究相应责任。

供应商提供人员的学历和业务技能等须满足采购人的相关要求，经考试合格、采购人审查后方可上岗。

供应商应根据采购人要求分别配备热线团队和发行团队支撑管理人员。

供应商需建立完善的人员管理制度，加强对信息处理人员、工单处理人员、质检人员、管理人员的日常管理，规范人员行为，确保服务质量。

供应商需将所有在岗人员信息（姓名、年龄、学历、资质、岗位、联系方式等）报送采购人备案，人员变动时（新增、离职、岗位调整），需提前3个工作日书面告知采购人，更新备案信息。

信息处理人员、工单处理人员、质检人员、管理人员需严格遵守采购人及供应商的各项规章制度，服从采购人的统一管理、调度和考核，积极配合采购人开展各项工作。

供应商应依法为所有在岗人员购买社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）及住房公积金，保障人员合法权益，避免发生劳动纠纷；如因劳动纠纷影响本项目服务开展，由供应商承担全部责任及损失。

供应商应自行承担人员薪酬发放、福利、补贴核算与支付的全部责任与费用；如因工资支付、福利、补贴发放等问题引发劳动投诉、仲裁、诉讼或其他纠纷，影响本项目正常服务开展的，由供应商承担全部法律责任、经济赔偿及由此给采购人造成的一切损失。

1.3团队构成及岗位职责。

供应商除应配置项目经理及运营管理人员外（项目经理1人，运营管理人员不少于4人），还应同时根据采购人业务需要及用人需求，配置足够数量（不少于95人）且年龄、素能结构合理的驻场服务人员。除以上人员外，供应商应根据服务团队情况按需求配备服务保障团队。

供应商应为本项目成立具备专业技术能力的稳定交付团队。承担业务外包交付责任与指标完成，确保质量达标、团队稳定、风险可控，调度中标方资源为该项目取得更高的交付目标。管理团队中项目经理，应具备3年以上相关工作经验。管理团队考核由采购人直接负责。

注：以下人员配比参考现行业务体量。

序号	岗位	具体职责
1	项目经理	项目经理配置1人，负责外包业务交付，负责外包团队人员安排与调配，确保业务平稳、风险可控、团队稳定；负责人员协调、招聘、签约，外包工作量核算与结算，人员劳动关系纠纷与调节。

2	运营 主管	<p>运营主管配置4人，负责全天候客服中心各项运营指标、包括接通率、通话时长、呼叫等待时间、客户满意度等确保服务指标稳定；</p> <p>及时调度现场人员，保障生产安全平稳，督促和指导坐席工作，确保服务水平达标，对不达标指标出具提升措施报告；每日汇总报送出勤结果，依据人员及业务变动对排班提出优化策略；</p> <p>对客服中心现场秩序负责，对违反现场管理规定的坐席进行批评、教育，有必要的开具现场罚单；</p> <p>掌握各班组人员及指标达成情况，开展绩效考核；按照人事管理流程落实属地班组人员调转、离职管理；对人员离职、团体异动、思想品德进行路网运行监测，对异常异动人员即时报告项目经理；对坐席中心管理制度、实时政策进行有效的传达及公示，确保信息流畅、及时。</p> <p>负责处理现场特殊疑难问题，提供相关支持和帮助，并对部分客户进行安抚。</p> <p>负责对存在相关风险问题进行报送反馈。</p> <p>负责汇总分析现场运营情况，并组织对运营存在的问题进行整改。</p>
3	班组 管理	<p>按照业务线条配比，设置包含班长、副班长等职位；</p> <p>疑难业务整理与总结：根据业务常见问题，对知识库的匹配度进行评估，及时发现问题，对接质培部门进行知识库更新、培训需求提请；对疑难、长期不能解决、解决方案客户不满意的问题，进行根因分析；</p> <p>业务突发处理：日常业务承接，对疑难问题、疑难工单做好传递、交流与解释；在业务突发时，协同现场管理，与相关单位做好业务联络，落实事件原因、提供业务处理方法、配合拟定解答口径，辅助现场渡过业务突发；</p> <p>质量提升：根据业务运行质量，配合优化业务场景派单规范、工单模板、二线审核标准等；辅助开展质量提升工作，配合质量专员开展现场抽测、集中培训、质检帮扶、专项考试、停岗复培等工作，根据实际业务开展情况，对质检指标、标准提出合理的优化建议，并跟进改善；</p> <p>针对油气化业务疑难问题的处理和总结，通过业务处理方法、标准与流程的优化提升客服中心问题解决能力。</p>

生产团队：指为本项目业务外包生产交付的团队，负责具体业务承接，根据业务量评估使用人员，确保指标达成、质量可控。

序号	岗位	具体职责
----	----	------

1	热线/信息处理	<p>负责受理客户咨询、查询及投诉等业务，严格执行相关服务要求，按规范服务用语做好解释工作，如实记录客户提出的问题及意见，并做好后续跟踪处理。</p> <p>负责收集客户反映的业务问题，并及时记录报送。</p> <p>负责本项目交付的所有在线客服。负责受理客户咨询、查询及投诉等业务，严格执行相关服务要求，按规范服务用语做好解释工作，如实记录客户提出的问题及意见，并做好后续跟踪处理。</p> <p>负责收集客户反映的业务问题，并及时记录报送。</p> <p>客服专员需根据业务量提供7*24驻场服务</p>
2	投诉/工单处理	<p>对现场及相关平台媒体等产生的舆论、留言或因情绪激动等重要投诉（客户）进行问题处理和正向引导，并做好问题跟踪回访</p> <p>参与投诉各环节业务办理，包括但不限于工单受理、处理、与相关单位或个人的沟通系统，积极妥善解决客户诉求办理。</p> <p>负责对接日常投诉问题，对特殊疑难问题进行报送反馈。</p> <p>负责工单处理，汇总收集分类分析，对异常业务或特殊情况进行协调处理和对接反馈，并跟踪反馈。</p> <p>负责工单处理过程及办理结果的回访工作。</p> <p>负责处理ETC发行稽核工单的衔接、办理、协调及督促整改监督。</p> <p>工单处理专员根据业务量提供7*24驻场服务</p>
3	质检	<p>1.负责按照规定对服务记录进行抽样监听及质检，如实记录质检情况，按时报送质检结果。</p> <p>2.负责及时报送监听或质检过程中发现的相关问题。</p> <p>3.负责更新、维护典型案例库，可用于指导客服人员日常工作。</p>
4	服务评价回访	<p>1.负责按照规定时间、程序、内容开展服务评价回访。</p> <p>2.负责在服务评价回访信息进行登记、记录或录音，对客户表示服务不满意的回访结果准确记录后，应及时转发至相关部门进一步核查处理。</p> <p>3.负责汇总、整理服务评价过程中客户对行业工作提出的意见、建议。</p> <p>4.负责解答客户在服务评价回访过程中提出的一般性问题。</p>

保障团队：指保障本项目业务外包生产交付的团队，根据业务实际需求投用人员，团队人数与总体业务量拟使用人员配比不大于1：20，后期可根据招标方业务发展进行调整，实际以招标方通知为准。

序号	岗位	具体职责
1	数据统计专员	1.负责统计、汇总分析质量、业务、投诉等各项关键数据，为运营管理目标达成及流程问题检查优化、业务问题改善提供数据支撑。 2.负责进行现场监测、提醒、发出预警，通过数据变化跟踪现场服务状态，回顾数据表现洞察运营管理短板。 3.负责出具业务统计分析报告，最终推动业务完善优化、客户服务感知提升。
2	培训专员	1.负责制定总体培训计划，组织执行并定期汇报执行情况。 2.负责明确各岗位工作人员培训需求，并分别制定相应的培训计划。 3.负责按照培训计划，充分利用各类资源，具体组织安排培训课程或活动。 4.负责做好培训教材、资料等相关文档的管理工作。 5.负责制定考试计划，做好知识题库的储备工作，组织开展业务考试。 6.负责做好考试成绩汇总统计，通报考试结果。

2.建立管理制度

2.1日常运营管理。信息处理人员实行7×24小时轮班制，提前3天公示排班表，换班需提前24小时审批。供应商须建立每日班前会制度，明确当班工作任务、风险点及注意事项；建立交接班台账，确保信息传递完整准确。

2.2质量管理监督。按照“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，重点录音及工单日常质检覆盖率不低于30%，随机抽查覆盖率不低于50%，月度考核实现全覆盖。建立质量台账，明确整改责任与时限，每月出具分析报告。

2.3信息安全管理。明确保密范围，全员签订《保密协议》。客户信息加密存储、授权访问，工单数据仅限业务使用。每周系统巡检，每月保密抽查，违规严肃处理。

供应商应落实网信安相关管理要求，及时完成网安、信安、数安相关承诺书、责任书、协议等书面材料的签订，对涉及的安全问题按时完成整改。

供应商需确保服务人员遵守系统安全和信息安全的相关管理规范，在授权下规范进行系统操作、数据操作等工作。

供应商应对用于开发的服务器和个人电脑做好严格的安全防护，包括但不限于更新系统补丁，安装防病毒软件，设置密码策略。

供应商应严格保护生产数据安全，禁止个人拷贝和使用生产数据，防止数据泄漏。

2.4安全生产管理。认真贯彻落实国家有关法律、法规和标准及采购人安全生产规章制度的相关规定。对供应商作业人员进行建档登记备案，并对其进行工作前安全检查，对特种作业人员要备案检查，以及特种作业禁忌症的备案检查。发生事故后，积极组织抢险，防止事故扩大，并按照采购人有关规定进行报告。

供应商须配备专职安全管理人员，每日开展现场安全巡查，每周组织安全隐患排查，每月召开安全运营分析会议，形成书面记录并报送采购人。

2.5供应商必须健全安全组织机构，建立安全生产责任制，依据采购人安全生产规章制度、安全操

作规程编制供应商的安全生产规章制度、安全操作规程。供应商根据服务项目安全作业的需要，应编制以下安全文件（包括但不限于）：

- （1）安全组织机构的组成及安全工作计划；
- （2）安全教育内容与培训计划；
- （3）劳动防护用品配置及职业健康检查计划；
- （4）现场安全检查和日常检查；
- （5）现场安全卫生与急救；
- （6）防暑降温与防寒防冻；
- （7）事故报告与调查处理；

2.6 供应商必须建立健全外包业务的安全监督体系和网络，明确安全第一责任人，每项外包业务要有专人负责安全。

2.7 供应商必须履行安全职责，严格执行国家安全法律法规、行业标准，遵守安全生产规章制度、安全操作规程，落实事故防范措施并制定应急预案。

2.8 供应商必须建立安全检查和隐患排查制度并严格执行，发现作业过程中不安全行为及时制止，发现现场安全隐患应及时报送采购人，对重大隐患、重大险情，应立即采取有效措施及时处理并报告采购人。

2.9 发生事故时，应积极抢险，服从采购人统一指挥，避免事故进一步扩大，并按相关法律和采购人要求及时、如实报告事故，并配合采购人事故调查。

2.10 供应商必须保证项目从业人员身体条件符合作业要求，对作业人员进行上岗前、在岗中和离岗后进行职业健康体检并建立职业健康监护档案。

2.11 供应商必须对项目从业人员进行健康、安全、环境等相关法律、法规和专业知识的教育培训，确保作业人员具备相应的安全意识和安全技能；供应商特种作业人员应具有相应有效的资格证书和上岗证。

2.12 供应商应按照采购人要求为项目从业人员配备符合国家、行业标准的劳动防护用品、安全装备等。

2.13 供应商作业人员应自觉接受采购人各级安全部门及安全管理人员的监督检查，服从采购人项目所在单位安全管理人员的合理指挥。

2.14 供应商作业人员出入工作区域服从采购人安保人员检查。进入现场前必须按规定穿戴好劳动防护用品。

3.建立考核制度

规范接话操作流程、加强接话现场监督巡查、建立实时沟通反馈机制，确保话务员及工单处理员严格按照标准开展接话受理、工单录入等工作，及时解决现场突发问题，同时做好现场设备维护与环境管理，保障服务工作有序、高效进行。

4.建立协作机制

4.1 内部协作。纵向：管理层每周报采购人进展，一线每日向主管反馈难点。横向：坐席与工单专员无缝对接，技术人员15分钟响应故障，2小时解决一般问题。建内部沟通平台共享信息。

4.2 与采购人协作。每月复盘服务质量，突发问题设24小时沟通渠道，每日报核心数据，每周交质量报告，重要事项提前3天书面告知。

5.建立保障措施

5.1 技术保障。充分利用话务、工单、客户管理系统，峰值处理能力达3倍日均量。技术团队7×24小时值班，每日巡检、每周排查、每月维护。制定应急预案，核心故障4小时恢复，每季度演练。

5.2资源保障。足额拨付薪酬、培训等经费，储备及临时人员。

5.3应急保障。覆盖话务高峰、系统故障等场景：高峰启动弹性人员，故障切换备用系统并人工记录。应急小组每月培训、每季度演练。 5.4录音质检：每日应有专人进行录音质检，按照“日常质检+随机抽查+月度考核”相结合的质检模式，重点录音及工单日常质检覆盖率不低于30%，随机抽查覆盖率不低于50%，并形成周报、月报。

对全体服务人员进行质检抽查工作，并根据质检情况作出分析、总结，提出工作改进方案，形成每日质检通报。质检抽查过程中发现业务和服务质量问题的，及时通知话务员、工单处理员改进等。建立标准化接话流程，严格规范工单录入及操作流程，开展常态化业务培训提升话务员专业能力，同时构建覆盖接话受理、工单录入、问题研判、分派处置、反馈审核全流程的监督考核体系，实时抽查接话录音与工单准确性，以确保接话服务高效、规范、精准，实现服务质量持续优化。

6.建立淘汰机制

6.1淘汰标准。绩效类：月度不合格且复评仍不合格，或连续三月排名末5%。违规类：严重泄密、重大投诉等，或年累计3次一般违规且整改无效。

6.2实施流程。考核小组收证提初步意见，面谈听取申辩后出决定。绩效不达标者给1个月调整期，违规者直接淘汰且不补偿。

6.3后续衔接。淘汰人员交接工作、签订《离职保密承诺书》，从储备人员补岗。每月复盘淘汰原因，优化管理体系。

★7.为采购人提供服务的具体人员应为供应商合法雇用的员工，与其建立合法的劳动关系或符合国家规定的其他合法用工关系，供应商保证按国家有关法律、法规规定承担所有雇主的责任，并对供应商服务人员的职务行为负责。供应商与其员工之间的一切争议和纠纷均由供应商负责处理，由此造成采购人损失或负面影响的，采购人有权要求供应商支付违约金。若供应商的前述行为给采购人或第三方造成损失的，供应商应当予以赔偿。

为了保证供应商服务队伍稳定性，从而确保为采购人提供的服务质量，须依法为驻场服务人员按国家标准购买社保及五险一金，供应商需每月将人员考核情况及对应的绩效工资报送采购人进行备案。

8.供应商不得以任何形式将项目进行整体转包。

9.提供坐席数量：采购人可根据实际需求对坐席数量进行动态调整，采购人提前5天书面告知承包人，供应商须在10天内完成增减坐席的相关准备工作。

10.附加服务：供应商需开展运营经验分享、员工经验交流、业务培训等工作；营销话术协助拟定在线营销统一营销话术，并基于客户实际反应，向采购人反馈话术优化建议。

3.3.4.2运营服务指标要求

1.出行信息服务：包括但不限于接通率不低于80%、即时答复率不低于95%，业务领域划分准确率不低于95%。

2.工单处理服务：一般投诉2小时内转出、重要投诉即接即转、工单办结后2个工作日完成全量回访、工单填写准确率不低于95%。

3.路网运行监测服务：信息发布及时率（接报10分钟内）不低于95%、紧急事件简报编报及时率（接报10分钟内）达到100%。

4.质检服务：抽检量不少于1.5万件。

4考核管理办法及费用支付方式

4.1考核总体要求

采购人将按照本项目技术规范、服务要求及交通运输部相关考评办法，对供应商的服务质量、系统性能、业务完成情况等进行定期考核（月度考核、年度考核）及不定期抽查。

考核指标包括但不限于：服务接通率、坐席质检合格率、首问解答率、工单派发准确率、坐席差错投诉率、工时利用率、工单派发及时率、数据安全性、人员稳定性（到岗驻场人员不低于95人）等。

考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中80（含）-100分为优秀、60（含）-80分为合格、60分以下为不合格。合同期内考核结果出现1次不合格，采购人有权向供应商进行书面警告，供应商需在3个工作日内提交整改方案，限期整改，采购人将对整改情况进行复核；合同期内累计2次出现考核不合格的，采购人有权扣除相应外包费用；连续2个月或累计三次考核不合格的，采购人有权解除合同。

供应商需配合采购人的考核工作，及时提供相关数据、资料、台账等，不得拒绝、隐瞒、篡改相关信息。

考核过程中，如发现供应商存在违规操作、服务质量严重不达标、数据泄露等情况，采购人有权立即暂停供应商的服务，要求其限期整改，情节严重的，终止合同，并追究其违约责任。

4.2考核指标说明

本指标为热线业务稳定且坐席资源稳定情况下的月度考核指标。如后期业务量大幅降低或增长，招标方或中标方可提出修改坐席数量和考核指标，并由双方协商议定。现行考核指标详见下表。

序号	指标项目	KPI目标值	考核周期	计分方式	指标占比
1	服务接通率	≥80%	月度	低于90%按阶梯赋分法核定得分；90%及以上得满分。	20分
2	坐席质检合格率	≥90%	月度	低于97%按阶梯赋分法核定得分；97%及以上得满分。	15分
3	首问解答率	≥80%	月度	低于85%按阶梯赋分法核定得分；85%及其以上得满分。	10分
4	工单派发准确度	≥95%	月度	低于95%不得分；高于或等于95%满分。	10分
5	坐席差错投诉率	≤0.5%	月度	高于0.5%不得分；小于等于0.5%满分。	10分
6	坐席日均接话量	≥100通	月度	150以下按阶梯赋分法核定得分；达到150满分。	10分
7	工时利用率	≥60%	月度	低于70%按阶梯赋分法核定得分；70%及其以上得满分。	10分

8	工单派发及时率	≥95%	月度	低于100%按阶梯赋分法核定得分； 100%得满分。	10分
9	人员替换率	≤5%	月度	高于5%按阶梯赋分法核定得分； 5%及其以下得满分。	5分

人员替换率=替换人数÷派驻人数×100%；

指标定义（月度总量）：

（1）服务接通率=热线人工服务请求接起量÷热线所有请求转人工总数×100%；

（2）客户满意度：

当满意度参评率≥55%时，客户满意度=(非常满意数量+满意数量)÷评价服务总量×100%；

当满意度参评率<55%时，客户满意度=(非常满意数量+满意数量)÷评价服务总量×100%×满意度参评率÷55%；

满意度参评率=客户实际评价总量/邀请客户评价总量；

（3）坐席质检合格率=质检抽检合格总量÷质检抽检总量×100%；

（4）首问解答率=直办工单量÷（直办工单量+转办工单量）×100%；

（5）工单派发准确率=（转办工单量-工单退单量）÷转办工单量×100%；

（6）坐席差错投诉率=坐席差错导致有效投诉总量÷热线服务总量×100%；

（7）坐席日均接话量=热线坐席接待量÷热线坐席计费工时×8；

（8）人员流失率=流失人数÷（½期初人数+½期末人数）×100%；

（9）工时利用率=（坐席总通话时长+空闲时长）÷计费时长×100%；

（10）工单派发及时率=按照规定要求时限内工单派发完成量÷转办工单量×100%。

考核结果分为优秀、合格和不合格三个等级，其中80（含）-100分为优秀、60（含）-80分为合格、60分以下为不合格。合同期内考核结果出现1次不合格，采购人有权向供应商进行书面警告，供应商需在3个工作日内提交整改方案，限期整改，采购人将对整改情况进行复核；合同期内累计2次出现考核不合格的，采购人有权扣除相应外包费用；连续2个月或累计三次考核不合格的，采购人有权解除合同。

附件：服务质量评价

1. 考核周期

每月进行指标交付，次月5日前招标方向中标方发布上月指标达成情况，中标方可在3日内对指标情况提出异议，在提出异议后3日内，招标方给予解释或修正。每季度双方以现场会议的形式进行指标考核评价，评价结果和未达标的扣除项指标，在季度结算中体现。

2. 扣除项指标

考核扣除项指标详见下表。

序号	指标项目	计算周期	考核周期	计分方式
1	运营报告交付及时性	月度	季度	依据次数扣除。
2	运营报告数据准确性	月度	季度	依据次数扣除。
3	坐席差错投诉	月度	季度	依据级别进行扣除。
4	应急事件处置	月度	季度	依据次数及严重程度扣除。
5	舆论事件	月度	季度	依据次数及严重程度扣除。

运营报告交付及时性：每次扣除20000元；

		<p>运营报告数据准确性：每次扣除50000元；</p> <p>坐席差错投诉：每次三级投诉扣除2000元，每次二级投诉5000元，一级投诉视情况追责，有权要求赔偿招标方全部损失；</p> <p>应急事件处置：发生应急事件，因中标方延迟报告、处理不当造成不良后果和影响的，每次扣除30000元；如严重升级，按照严重程度追责扣除实际损失的3倍；</p> <p>舆论事件：包括但不限于中标方造成对于招标方、招标方品牌及相关单位形成的舆论影响，每次扣除项目当期结算费用5%-10%。</p> <p>4.3结算金额计算方式</p> <p>KPI得分与系数计算如下：</p> <p>最终结算金额为：①+②+③+④+⑤-扣除金额</p>
--	--	---

3.2.3人员配置要求

采购包1：

满足项目实施要求

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

满足项目实施要求

- ①服务热线：KPI得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价
- ②服务在线：KPI得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价
- ③多媒体：KPI得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价
- ④短信渠道：KPI得分对应系数×各岗位交付人力×各岗位单价
- ⑤服务支撑：各服务支撑岗位交付人力×各岗位单价×（服务热线KPI对应系数×0.8+服务在线KPI对应系数×0.2）

3.2.5其他要求

采购包1：

① 银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业的供应商，可以分支机构身份参加采购，分支机构参与投标时，投标文件中应附法人出具的授权书。总公司只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参与投标。分支机构须提供自己的资格要求证明文件。②同一总公司的不同分支机构不得同时参加同一合同项下的投标；③单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目采购活动。④招标文件中要求签字或盖章之处，非法人单位均参照执行。

KPI得分	对应系数
低于80	0.80
80-85	0.85
85-90	0.90
90-95	0.95
95-100	1

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

服务时间：2026年6月1日至2027年5月31日。

3.3.2服务地点

采购包1：

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

按招标文件、投标文件及合同约定执行

3.3.4支付方式

采购包1：

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包1： 付款条件说明： 第一个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起15日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包1： 付款条件说明： 第二个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起

15 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包1：付款条件说明：第三个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包1：付款条件说明：第四个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包1：付款条件说明：第五个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包1：付款条件说明：第六个月业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 58.35%。

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1：

按招标文件、投标文件及合同约定执行

3.5其他要求

1、本项目需要落实的政府采购政策：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知--财库〔2020〕46号（2）财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知--财库〔2014〕68号（3）《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）（4）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）（5）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）（6）《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》陕财办采〔2018〕23号（7）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）（8）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）（9）《陕西省财政厅关于进一步落实政府采购支持中小企业相关政策的通知》（陕财办采〔2023〕3号）（10）《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）（本项目不适用）（11）《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）（12）若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目范围内产品有效认证证书。如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。2、保证金的退还：自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。3、中标单位需提交与电子化交易系统中一致的纸质版响应文件正本壹份、副本壹份，正、副本分别胶装（顺丰速运），邮寄地址：西安市雁展路1111号莱安中心T6-15层，联系人：徐闫靖双，联系电话：029-81206622/81206633-841。

4、因系统格式要求无法调整，供应商还需对本项目实际支付约定进行响应，具体内容如下：

（一）合同签订生效并进入服务期后按月支付服务费，支付条件如下：1.若业务量完成情况要求均达标（正文及技术规范书所述接通率等），月均费用将全额支付给供应商；2.截止合同期满，若年度业务量高于上年度业务量的，采购人不再向供应商支付额外费用；若年度业务量达到上年度业务量的80%及以上的，采购人按照合同总额向供应商支付剩余费用；若年度业务量未达到上年度业务量的80%，采购人按照业务量未完成比率扣除合同总额（采购人以系统导出数据为主要依据，结合质检、培训等记录，进行业务量统计并对服务方进行考核）。3.2026年12月申请年度最后一次支付时，供应商需提供合同剩余款项的有效银行保函，采购人一次性支付剩余款项。待到项目验收完成且根据月度业务量累计完成情况及月度费用支付情况实际清算完成后，中心再退还保函。（二）服务期间服务总费用不变，采购人无须另向服务单位支付合同约定之外的其它任何费用。（三）供应商须向采购人出具合法有效的发票，采购人进行支付结算。首次支付时供应商应开具全额发票。（四）结算方式：银行转账。本条内容为实质性响应内容，需供应商在商务响应表中进行应答，未应答或负偏离的，按无效文件处理。5、招标文件中所有的商务要求均为实质性要求，投标人必须响应并满足。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	投标人资格条件证明文件.docx
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标人资格条件证明文件.docx 投标函

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	营业执照	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，并出具合法有效的营业执照或事业单位法人证书等国家规定的相关证明，自然人参与的提供其身份证明	投标人资格条件证明文件.docx
2	财务状况报告	提供2024年度或2025年度经会计师事务所审计并通过注册会计师行业统一监管平台备案赋码的审计报告（包括审计报告、资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或其开标前六个月内银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的投标担保函。（以上三种形式的资料提供任何一种即可）	投标人资格条件证明文件.docx

3	税收缴纳证明	提供 2025年3月 至今任意一个月的依法缴纳税收的相关凭据（时间以税款所属日期为准），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件	投标人资格条件证明文件.docx
4	社会保障资金缴纳证明	提供 2025年3月 至今已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料	投标人资格条件证明文件.docx
5	书面声明	参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重失信主体名单的书面声明。本项目拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重失信主体的投标人参与	投标人资格条件证明文件.docx
6	承诺函	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函	投标人资格条件证明文件.docx
7	法定代表人授权书	法定代表人授权书及被授权人身份证复印件。（法定代表人直接投标只须提交其身份证明书）	投标人资格条件证明文件.docx
8	专业资质	投标人须具备国家相应主管部门颁发的增值电信业务经营许可证（业务种类至少包含呼叫中心业务，服务范围覆盖全国）	投标人资格条件证明文件.docx
9	业绩	投标人 2023年 至少至今具备 1份 同类项目案例（提供业绩合同）。同类项目为呼叫中心类业务服务项目	投标人资格条件证明文件.docx

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>1.评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：①投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价\leq全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值$\times 50\%$；②投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价\leq通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价$\times 50\%$；③投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价\leq采购项目最高限价$\times 45\%$；④评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。评标委员会应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。</p> <p>2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。</p>	开标一览表 分项报价表.docx 标的清单
2	供应商名称与营业执照一致	供应商名称与营业执照一致	投标人资格条件证明文件.docx 投标文件封面
3	投标文件按招标文件要求的数量、计量单位、报价货币及签字盖章	投标文件按招标文件要求的数量、计量单位、报价货币及签字盖章	开标一览表 投标人资格条件证明文件.docx 分项报价表.docx 服务内容及服务邀请应答表 商务应答表 标的清单
4	投标文件的有效期达到招标文件要求	投标文件的有效期达到招标文件要求	投标函

5	符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求	符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求	开标一览表 投标人资格条件证明文件.docx 分项报价表.docx 服务内容及服务邀请应答表 商务应答表 标的清单 其他说明.docx
---	-------------------------	-------------------------	--

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不应响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不应响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选人、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6 确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7 编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5 评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6 评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1 评分办法

(综合评分法适用) 采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 100

评标总得分 = $F_1 \times A_1 + F_2 \times A_2 + \dots + F_n \times A_n$

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	项目需求理解及分析	一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供项目需求理解及分析，内容包含：①项目需求理解；②项目重点难点分析；③合理化建议 二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分6分） ①项目需求理解：每完全满足一个评审标准得0.5分；不满足或未提供不得分； ②项目重点难点分析：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③合理化建议：每完全满足一个评审标准得0.5分；不满足或未提供不得分；	6.0000	主观	详细评审---项目需求理解及分析.docx

项目实施方案	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供项目实施方案，内容包括：①项目总体实施方案；②出行信息服务方案；③工单处理服务方案；④高速公路运行信息监测和报送发布服务方案⑤质检服务方案⑥高速公路车辆救援服务方案 二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分18分） ①项目总体实施方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②出行信息服务方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③工单处理服务方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ④高速公路运行信息监测和报送发布服务方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ⑤质检服务方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ⑥高速公路车辆救援服务方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；</p>	18.0000	主观	详细评审---项目实施方案.docx
--------	--	---------	----	--------------------

服务团队	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供拟派服务团队情况，内容包含：①拟派驻场团队清单及拟派人员工作经验；②拟派运营团队清单及工作经验情况；③应急备用人员及人员流失应对方案</p> <p>二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分9分） ①驻场团队清单及拟派人员工作经验：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②运营团队清单及工作经验情况：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③应急备用人员及人员流失应对方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； 注： 1、本项目人员安排不得低于招标文件对人员团队的人数、配置要求、低于招标文件要求本项所有评审内容均不得分。 2、拟派团队人员均须与投标人签订劳动合同或提供投标人在开标之日前半年内为其缴纳的任意一个月的社保证明材料，未提供不计分。</p>	9.0000	主观	详细评审---服务团队.docx
项目经理	<p>项目经理应具有3年以上热线服务或联络中心管理经验，计3分，具备1-3年（不含）热线服务或联络中心管理经验的计1分。提供项目经理工作简历。 注：项目经理须与投标人签订劳动合同或提供投标人在开标之日前半年内为其缴纳的任意一个月的社保证明材料，未提供不计分。</p>	3.0000	客观	详细评审---项目经理.docx

	企业实力	投标人具备信息安全管理能力ISO27001认证，且覆盖呼叫中心业务相关服务，得2分。应提供有效证明文件，如认证范围覆盖呼叫中心业务相关服务的信息安全管理体系认证证书等；注：证明文件须提供加盖公章的证书扫描件，无提供不得分。本项满分2分。	2.0000	客观	详细评审---企业实力.docx
	服务质量保障方案	一、评审内容：投标人按照招标文件要求提供服务质量保障方案，内容包含：①投标人质量管理体系情况；②服务质量保障方案；二、评审标准：1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细；2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。三、赋分依据（满分6分）①投标人质量管理体系情况：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；②服务质量保障方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；	6.0000	主观	详细评审---服务质量保障方案.docx
详细评审					

项目运营管理方案	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供项目运营管理方案，内容包含：①日常运营管理方案；②质量监督管理方案；③信息安全管理方案④安全生产管理方案； 二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分12分） ①日常运营管理方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②质量监督管理方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③信息安全管理方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ④安全生产管理方案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；</p>	12.0000	主观	详细评审---项目运营管理方案.docx
----------	--	---------	----	----------------------

人员团队管理方案	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供人员团队管理方案，内容包含：①工作管理制度（从业务处理、现场管理、信息安全等方面）；②各岗位职责、管理制度(考勤及奖惩制度等)；③团队稳定性保障</p> <p>二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分12分） ①工作管理制度（从业务处理、现场管理、信息安全等方面）：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②各岗位职责、管理制度(考勤及奖惩制度等)：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③团队稳定性保障：每完全满足一个评审标准得2分；不满足或未提供不得分；</p>	12.0000	主观	详细评审---人员团队管理方案.docx
应急方案	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供应急方案，内容包含：①应急预案；②应急处理措施；③各类应急事件响应时限 二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分9分） ①应急预案：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②应急处理措施：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ③各类应急事件响应时限：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；</p>	9.0000	主观	详细评审---应急方案.docx

现场安全及保密方案	<p>一、评审内容： 投标人按照招标文件要求提供现场安全及保密方案，内容包含：①现场安全方案(安全管理组织机构、安全管理制度、现场安全管理、安全事故应对措施等)；②信息安全及保密应对措施(用户信息安全、网络信息安全、保密措施和制度、业务信息保密等)； 二、评审标准： 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求描述详细； 2、合理性：能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分依据（满分6分） ①现场安全方案(安全管理组织机构、安全管理制度、现场安全管理、安全事故应对措施等)：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分； ②信息安全及保密应对措施(用户信息安全、网络信息安全、保密措施和制度、业务信息保密等)：每完全满足一个评审标准得1分；不满足或未提供不得分；不满足或未提供不得分；</p>	6.0000	主观	详细评审---现场安全及保密方案.docx
备用服务场地及备用设备情况	<p>1、临时备用场地情况：备用场地需满足驻场团队及运营团队的临时办公要求，提供临时备用服务场地的租赁合同或房屋产权证明，场地满足要求的计3分。 2、提供临时备用场地的设备协调方案，需要提供可协调提供的临时办公设备清单及设备购置发票或设备租赁协议，清单内容完整，办公用品可协调齐全，计2分，清单有一定缺漏或数量不能满足临时办公需求的，计1分，未提供清单不计分。</p>	5.0000	主观	详细评审---备用服务场地及备用设备情况.docx

	增值服务	根据投标人针对本项目提供的增值服务进行评分，投标人在后台支持、资源投入、质量控制方面每提供1项招标文件要求的其他服务承诺，且对项目质量有实际提升意义的，得1分，满分2分；须提供承诺书，未提供不得分。	2.0000	主观	详细评审---增值服务.docx
价格分	价格分	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值 计算分数时四舍五入取小数点后两位。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	----------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.00%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	开标一览表 标的清单 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件
---	-----------------------	--------------------	--------	--	--

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7 废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8 定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定**1**名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起**2**个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后**5**个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 服务内容及服务邀请应答表

详见附件: 商务应答表

详见附件: 开标一览表

详见附件: 标的清单

详见附件: 分项报价表.docx

详见附件: 投标人资格条件证明文件.docx

详见附件: 其他说明.docx

详见附件: 详细评审---项目需求理解及分析.docx

详见附件: 详细评审---项目实施方案.docx

详见附件: 详细评审---服务团队.docx

详见附件: 详细评审---项目经理.docx

详见附件: 详细评审---企业实力.docx

详见附件: 详细评审---服务质量保障方案.docx

详见附件: 详细评审---项目运营管理方案.docx

详见附件: 详细评审---人员团队管理方案.docx

详见附件: 详细评审---应急方案.docx

详见附件: 详细评审---现场安全及保密方案.docx

详见附件: 详细评审---备用服务场地及备用设备情况.docx

详见附件: 详细评审---增值服务.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：政府采购合同.docx

