

上海交管 12123 语音平台

# 竞争性磋商文件

采购编号：0026-00030341

采购单位：上海市公安局

采购代理：上海上投招标有限公司

2026年04月24日

## 目 录

第一章	竞争性磋商邀请函	1
第二章	供应商须知	4
第三章	项目采购需求	17
第四章	竞争性磋商评审办法	20
第五章	合同条款及合同格式	26
第六章	响应文件有关格式	33
附件：		52

## 第一章 竞争性磋商邀请函

上海上投招标有限公司（以下简称“采购代理机构”）受上海市公安局（以下简称“采购人”）的委托，对“上海交管 12123 语音平台”进行竞争性磋商采购，接受合格的供应商提交密封报价。有关事项如下：

### 一、项目概况：

1、项目名称：上海交管 12123 语音平台

2、采购编号：0026-00030341

3、项目主要内容：本项目通过租用通信技术、计算机语音集成技术、数据集成技术构建的呼叫中心服务平台，为互联网交通安全综合服务平台用户提供全方位、高质量的公安交管便民服务。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以竞争性磋商文件相应规定为准。

4、服务期限：1 年（2026 年度）

5、采购预算：135.9760 万元人民币；

6、最高限价：135.9760 万元人民币；超过最高限价的报价不予接受。

7、供应商应对本项目内所有的采购内容进行报价，不允许只对本项目内其中部分内容进行报价。

### 二、合格的供应商必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向小微企业采购，小微企业应按照规定提供《中小企业声明函》。

3、本项目的特定资格要求：

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

（2）供应商未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单；

（3）供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，且具有依法缴纳税收和社会

保障资金的良好记录；

(4) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；

(5) 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；

(6) 本项目专门面向小微企业采购。

(7) 本次采购**不允许**联合形式参加磋商报价。

### 三、磋商文件的获取：

1、时间：2026-04-27 至 2026-05-07，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）。

2、地点：上海政府采购网。

3、方式：网上获取。

4、售价（元）：0。

### 四、磋商响应截止时间和磋商时间：

1、磋商响应截止时间（响应文件提交截止时间）及解密时间：2026年5月11日13:00，迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。（为保证供应商顺利完成整个网上投标，建议供应商在上海政府采购网下载供应商操作手册。）

2、磋商时间：2026年5月11日13:30。（注：迟到的供应商将拒绝其参加磋商，其磋商响应文件将被拒绝。）

### 五、响应文件提交地点和磋商开始地点：

1、响应文件提交地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

2、解密地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

3、磋商开始地点：上海市虹口区大名路108号上海滩国际大厦601室会议室

4、参加磋商所需携带其他材料：

(1) 届时请供应商法定代表人或委托代理人进场签到，同时准备一份与响应文件一致的法定代表身份证明、法定代表授权委托书以及被授权人身份证原件及复印件。

(2) 供应商法定代表人或委托代理人须携带投标时所使用的CA证书和可以无线上网的笔记本电脑一并出席开标会。

**六、发布公告的媒介：**

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

**七、其他事项：**

本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

**八、采购单位：**上海市公安局

地址：上海市浦东新区杨高南路 5000 号

联系人：瞿老师

电话：28953831

**采购代理机构：**上海上投招标有限公司

地址：上海市虹口区大名路 108 号 601 室

邮编：200080

联系人：余老师、施老师

电话：17717346959

传真：（021）66983070

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

名称		编列内容
采购项目	项目名称	上海交管 12123 语音平台
	采购编号	0026-00030341
	项目内容	本项目通过租用通信技术、计算机语音集成技术、数据集成技术构建的呼叫中心服务平台，为互联网交通安全综合服务平台用户提供全方位、高质量的公安交管便民服务。
	服务期限	1 年（2026 年度）
	采购预算	135.9760 万元人民币
	最高限价	135.9760 万元人民币，超过最高限价的报价不予接受。
采购人	采购单位	采购单位：上海市公安局 地址：上海市浦东新区杨高南路 5000 号 联系人：瞿老师 电话：28953831
	采购代理	名称：上海上投招标有限公司 地址：上海市虹口区大名路 108 号 601 室 联系人：余老师、施老师 电话：17717346959 传真：（021）66983070
合格供应商	资质条件	见《竞争性磋商邀请函》
	特定条件	见《竞争性磋商邀请函》
	是否接受联合参与磋商报价	不接受

名称	编列内容
澄清答疑	<p>供应商对竞争性磋商文件有疑问的需以加盖公章的 PDF 版本及可编辑的 word 版本的疑问函，发电子邮件至：shiyue@sitict.com</p> <p>采购代理机构将在磋商响应截止期 5 天以前在“上海政府采购网”以澄清或变更公告形式发布竞争性磋商文件澄清文件。如不足 5 天的，将顺延响应文件提交截止时间。（如有）</p>
踏勘现场	不组织
响应有效期	不少于 90 天
电子响应文件	<p>根据客户端的要求加密上传。</p> <p>提交网址：<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a></p>
磋商保证金	无
磋商响应截止时间和磋商时间	见《竞争性磋商邀请函》
响应文件提交地点和磋商开始地点	见《竞争性磋商邀请函》
参加磋商谈判所需携带资料	<p>（1）届时请供应商法定代表人或委托代理人进场签到，同时准备一份与响应文件一致的法定代表身份证明、法定代表授权委托书以及被授权人身份证原件及复印件。</p> <p>（2）供应商法定代表人或委托代理人须携带投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑一并出席开标会。</p>
磋商小组的组建	<p>磋商小组构成：3 人以上单数。</p> <p>评标专家确定方式：随机抽取</p>
评标方法	见《评审办法》
履约保证金	收取，合同金额的百分之十（10%）
需要补充的其他内容	<b>注：成交单位在成交后，采购人付款前不得变更在上海政府采购云平台注册的企业名称及基本账户账号，否则将导致采购人无法付款。</b>

## 供应商须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件。

1.2 本竞争性磋商文件仅适用于《竞争性磋商邀请函》和《供应商须知前附表》中所述的采购项目。

1.3 竞争性磋商文件的解释权属于《竞争性磋商邀请函》和《供应商须知》前附表中所述的采购人。

1.4 参与竞争性磋商采购活动的所有各方，对在参与采购过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其他依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《供应商须知前附表》中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指竞争性磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人”系指《供应商须知前附表》中所述的组织本次磋商的采购单位和采购代理机构。

2.4 “供应商”系指从采购人处按规定获取竞争性磋商文件，并按照竞争性磋商文件向采购人提交响应文件的供应商。

2.5 “成交供应商”系指本项目成交的供应商。

2.6 “甲方”系指采购单位。

2.7 “乙方”系指成交并向采购单位提供服务的供应商。

2.8 “磋商小组”：由采购人根据本项目特点组建磋商小组，其成员由政府采购专家库中随机抽取的相关专业专家及采购人的代表组成，负责竞争性磋商谈判工作。

#### 3. 合格的供应商

3.1 符合《竞争性磋商邀请函》和《供应商须知前附表》中规定的合格供应商所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 供应商参加磋商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本法人所拥有。

3.3 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。

3.4 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

#### **4. 合格的服务**

4.1 供应商所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且符合国家、行业、地方规定和《项目招标需求》的要求。

#### **5. 磋商费用**

不论磋商的结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、磋商文件澄清或修改公告、成交公告以及延长响应文件提交截止时间等与采购活动有关的通知，采购人将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。供应商在参与本采购项目采购活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由供应商自行承担，采购人不对此不承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

7.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对供应商的询问，采购人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 供应商认为磋商文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其收到或下载磋商文件之日起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。供应商提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。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。质疑联系采购代理，联系方式详见《供应商须知前附表》。

7.3 质疑书应明确阐述磋商文件、采购过程或成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

7.4 采购人将在收到采购人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知

提出质疑的供应商和其他有关供应商,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 5 对采购人询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响采购活动继续进行的,采购人将通知提出询问或质疑的供应商,并在原竞争性磋商公告发布媒体上发布变更公告。

## **8. 公平竞争和诚实信用**

8. 1 供应商在本采购项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则,不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为;“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料,谎报、隐瞒事实的行为,包括供应商之间串通投标等。

8. 2 如果有证据表明供应商在本采购项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为,采购人将拒绝其投标,并将报告政府采购监管部门查处;成交后发现的,成交人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人,且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

## **9. 其他**

本《供应商须知》的条款如与《竞争性磋商邀请函》、《项目采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的,以《竞争性磋商邀请函》、《项目采购需求》和《评标办法》中规定的内容为准。

## **二、竞争性磋商文件**

### **10. 竞争性磋商文件构成**

10.1 竞争性磋商文件由以下部分组成:

- (1) 竞争性磋商邀请函
- (2) 供应商须知
- (3) 项目采购需求
- (4) 竞争性磋商评审办法
- (5) 合同条款及格式
- (6) 响应文件有关格式
- (7) 附件
- (8) 竞争性磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容(如有的话)

10.2 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，并按照竞争性磋商文件的要求提交响应文件。如果供应商没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面作出实质性响应，则报价有可能被认定为无效标，其风险由供应商自行承担。

10.3 本竞争性磋商文件以及响应文件（含相关承诺文件）是日后签订本项目合同的重要依据，也是本项目合同的附件，与合同具有同等法律效力，各供应商必须予以充分重视。

10.4 各供应商应认真了解本次采购的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由成交供应商负责。

10.5 各供应商应按照竞争性磋商文件规定的日程安排，准时参加有关活动。

### **11. 竞争性磋商文件的澄清和修改**

11.1 任何要求对竞争性磋商文件进行澄清的供应商，按《供应商须知前附表》中的时间、地址以书面形式（必须加盖供应商单位公章）送达采购人。

11.2 对收到供应商澄清要求，采购人需要对竞争性磋商文件进行澄清、答复的；或者在响应文件递交截止前的任何时候，采购人需要对竞争性磋商文件进行补充或修改的，采购人会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布以及电子邮件通知。如果澄清或修改公告发布时间距响应文件提交截止时间不足5天的，则相应延长提交响应文件截止时间。延长后的具体响应文件提交截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改文件的内容为竞争性磋商文件的组成部分。当竞争性磋商文件与澄清或修改文件就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 竞争性磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为磋商响应的依据，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购人不承担任何责任。

11.5 采购代理机构发布有澄清或修改竞争性磋商文件通知的，供应商可以通过“上海政府采购网”进行网上下载，以确认其已阅知该澄清或修改公告，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购人不承担任何责任。

11.6 采购人召开答疑会的，所有供应商应根据竞争性磋商文件或者采购人通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人不承担任何责任。

### **12. 踏勘现场**

12.1 采购人组织踏勘现场的，所有供应商应按《供应商须知前附表》规定的时间、地

点前往参加踏勘现场活动。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人不承担任何责任。采购人不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场。

12.2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成竞争性磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购人不对供应商据此做出的判断和决策负责。

### 三、响应文件

#### 13. 响应文件构成

13.1 响应文件由商务响应文件、技术响应文件、相关证明文件共三部分构成。

13.2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以《项目采购需求》规定为准。

13.3 网上招投标系统对响应文件所包含的内容以及格式有规定的，应按照网上招投标系统的规定办理并以其规定为准。

#### 14. 响应文件的语言及计量单位

14.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人就有关磋商采购事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件视同未提供。

14.2 响应文件计量单位，竞争性磋商文件已有明确规定的，使用竞争性磋商文件规定的计量单位；竞争性磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（如，货币单位：人民币元）。

#### 15. 磋商响应文件有效期

15.1 响应文件应从响应文件递交截止之日起，在《供应商须知前附表》规定的响应有效期内有效。响应有效期比竞争性磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为响应无效。

15.2 在特殊情况下，在原响应有效期期满之前，采购人可书面征求供应商同意延长响应有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致磋商保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长磋商保证金的有效期，但不能修改响应文件。

#### 16. 磋商报价

16.1 供应商的磋商总价不得超出采购预算或最高投标限价，否则采购人将予以拒绝。

16.2 除《项目采购需求》中另有说明外，供应商报价应包括供应商为完成采购项目而

提供服务的一切费用，包括供应商的各种成本、税金、费用和利润，并考虑磋商文件中规定的或供应商为完成该项目可能承担的责任、义务及约定的风险因素涉及的费用。

16.3 供应商应按竞争性磋商文件提供的“项目采购需求”的内容、工作期限、工作范围、工作数量及要求填写相应报价表格。

16.4 供应商应按照竞争性磋商文件提供的响应文件格式完整地填写报价一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、价格构成等。

16.5 除《项目采购需求》中说明并允许外，本项目工作内容的每一单项报价以及采购项目的磋商总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人均将予以拒绝。

16.6 磋商最终报价是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的磋商报价，采购人均将予以拒绝。

16.7 所有报价的货币单位均为人民币元。

## 17. 商务响应

供应商应对竞争性磋商文件有关响应有效期、工期、质量标准和要求、质量保修期等内容做出实质性响应。

## 18. 技术响应文件

18.1 供应商应按照《项目采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，技术响应文件内容应包括项目服务方案、服务承诺等。

## 19. 磋商保证金

19.1 供应商应提交《供应商须知》前附表规定金额的磋商保证金，并作为其投标的一部分。

19.2 供应商应采用**网上支付、电汇、贷记凭证、支票或银行保函**的形式提交磋商保证金。为提高效率，鼓励供应商用网上支付、电汇、贷记凭证方式提交磋商保证金。磋商保证金的付款人必须与供应商名称一致，不得委托分支机构代为提交。供应商不得以现金方式提交磋商保证金。

19.3 当采用网上支付、电汇、贷记凭证方式提交磋商保证金时：

(1) 提交磋商保证金的银行户名和账号（账户名称：上海上投招标有限公司；开户银行：交通银行上海市分行营业部；银行账号：310066661010141114415）。磋商保证金须在投标截止时间前（以实际到账时间为准）到达采购代理机构的指定账户，并登录电子招投标系统，自行录入保证金递交信息。

(2) 在汇款附言中请务必注明：“采购编号或项目名称”。当供应商选投一个采购项

目的多个包件时，各包件磋商保证金可以单独提交也可合计一笔提交，但必须注明提交保证金的包件号。如供应商提交的保证金未具体注明其所投包件的包件号，且合计的保证金金额又不足时，评标时将按其所投全部包件的磋商保证金均不符合要求来处理。

(3) 磋商保证金有效期不小于投标有效期。

(4) 供应商在投标时需将磋商保证金支付单据的原件扫描件制作在响应文件中。

#### 19.4 当采用银行保函方式提交磋商保证金时：

(1) 银行保函申请人必须是供应商，保证人必须是供应商基本账户的开户银行或其上级银行。银行保函受益人户名须为采购人“上海市公安局”。磋商保证金有效期不小于投标有效期。供应商提交的银行保函须符合上述要求，并在保证受益人权益、保函有效期等实质上满足要求。

(2) 当供应商选投一个采购项目的多个包件时，银行保函中应注明提交保证金的包件号。如供应商未具体注明其所投包件的包件号，且合计的保证金金额又不足时，评标时将按其所投全部包件的磋商保证金均不符合要求来处理。

(3) 供应商在投标时，银行保函的原件扫描件制作在响应文件中，并登录电子招投标系统，自行录入保证金递交信息。

**19.5 对于未能按 19.1—19.4 条要求提交磋商保证金的，视作未能通过符合性检查，按无效投标处理。如供应商未按规定进行磋商保证金网上录入而导致投标失败的，所产生的一切后果由供应商自行承担。**

#### 19.6 磋商保证金的退还

(1) 未成交人的磋商保证金，将在成交通知书发出后 5 个工作日内无息退还。

(2) 成交人的磋商保证金，在成交人按磋商文件规定签订合同并提交履约保证金后 5 个工作日内无息退还。

19.7 磋商保证金是为了防止供应商的不当行为，供应商有下列情形之一的，其磋商保证金将不予退还：

(1) 供应商在投标有效期内撤回响应文件或撤销其投标的；

(2) 供应商在采购过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

(3) 成交人未按规定提交履约保证金或无正当理由不与采购人签订合同的；

(4) 成交人将成交项目转让给他人或者在响应文件中未说明且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的；

(5) 供应商有本须知第 8 条规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原

则、扰乱政府采购正常秩序行为的。

## 20. 响应文件的编制

20.1 供应商应按照网上招投标系统要求的格式填写相关内容。

20.2 网上响应文件中凡竞争性磋商文件要求签署、盖章之处，均应由供应商的法定代表人或委托代理人签署和加盖公章。

20.3 供应商应按本网上投标系统规定的内容、格式和顺序编制响应文件。凡竞争性磋商文件提供有相应格式的，响应文件均应完整地按照竞争性磋商文件提供的格式打印、填写并按要求在网上投标系统上传。响应文件内容不完整、格式不符合导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任，供应商需承担其响应文件在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

20.4 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数供应商制作的响应文件存在编写繁琐、内容重复、装订豪华的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请供应商在制作响应文件时注意下列事项：

磋商小组主要是依据响应文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，响应文件应根据竞争性磋商文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与竞争性磋商文件内容无关或不符合竞争性磋商文件要求的资料不要编入响应文件。

## 四、响应文件的递交

### 21. 响应文件的递交

21.1 供应商应在网上招投标系统中按照要求和时间填写完所有网上投标内容，并通过数字认证证书（CA证书）加密方式提交网上响应文件，同时下载投标成功的投标回执。

21.2 供应商应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成供应商投标内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人不承担任何责任。

### 22. 响应文件递交截止时间

22.1 网上响应文件必须在《供应商须知前附表》规定的响应文件提交截止时间前在网上招投标系统中上传并正式投标。

22.2 在响应文件提交截止时间后送达的所有响应文件，采购人均将**拒绝**接受。

22.3 在采购人按《供应商须知》规定酌情延长投标截止时间的情况下，采购人和供应商受响应截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

### **23. 响应文件的修改和撤回**

23.1 在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对在网上已提交的响应文件进行修改。在网上招投标系统对响应文件修改完成后应重新提交，并保证投标状态为正式投标。

23.2 供应商在网上提交响应文件后，可以撤回其响应文件，但撤回必须在规定的响应文件递交截止期之前且须在网上投标系统中成功撤回。

23.3 响应文件提交截止后，供应商不得修改或撤回其投标。

## **五、竞争性磋商报价和评审**

### **24. 竞争性磋商报价**

24.1 响应文件递交截止时间及送达地点详见《供应商须知前附表》。届时请供应商法定代表人或法定代表人委托人进场签到，采购人将核对有关代表的身份证件并将组织竞争性磋商，具体磋商开始时间见《供应商须知前附表》。磋商顺序原则按照在上海市政府采购平台上通过专家随机选择的方式确定。

### **25. 磋商小组**

25.1 采购人将根据采购项目的特点组建磋商小组，其成员由政府采购专家库中随机抽取的相关专业专家及采购人代表组成，负责竞争性磋商工作。

### **26. 对响应文件的审查和响应性的确定**

26.1 磋商小组将组织审查响应文件是否完整，是否有计算错误；文件是否已恰当地签署，若响应文件有误，而供应商对此拒绝修正，则磋商小组将不对该响应文件进行评审。

26.2 在对供应商进行磋商谈判之前，磋商小组将对供应商的响应文件做符合性检查，未通过符合性检查的响应文件将被拒绝。

26.3 磋商小组将确定响应文件是否对竞争性磋商文件的要求作出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应是指响应文件符合竞争性磋商文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指将会影响到竞争性磋商文件中规定企业资质以及相应的运行管理、设备投入、技术服务等要求，或限制了采购人的权力和供应商的义务规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应报价的供应商公平竞争地位。

26.4 磋商小组允许修改响应文件中不构成重大偏离的微小的、非正规、不一致或不规则的地方。

### **27. 磋商程序**

27.1 采购代理机构将组织已递交响应文件供应商进行竞争性磋商。磋商顺序原则按照在上海市政府采购平台上通过专家随机选择的方式确定。

27.2 正式磋商前，参与磋商的供应商授权代表或法定代表人须出示本人身份证以供采购代理单位查验，否则不能参与磋商。

### **28. 磋商内容**

28.1 磋商内容主要为以下（但不限于）内容：对本项目采购需求的理解、项目实施方案（包括维护方案设计、维护团队设置及管理制度、故障应急处理方案）以及报价等。

### **29. 确定成交供应商的原则**

29.1 通过磋商谈判采购人明确最终需求，供应商提交最终报价和承诺并签字确认。磋商小组对供应商的技术方案和最终报价进行综合评审，确定成交供应商。磋商小组应遵循公开、公平、公正的评审原则，严格按照磋商文件的要求和评审办法进行评审，平等地对待所有供应商，磋商小组综合分析供应商的各项指标择优定标，而不以单项指标的优劣评选出成交供应商。

### **30. 成交通知**

30.1 磋商评审结束后，根据磋商小组最终评审打分确定推荐成交供应商。（详见竞争性磋商评审办法）

30.2 采购单位根据磋商小组评审结果，依法确认本项目成交供应商。

30.3 采购单位确认成交供应商后，采购代理将通过“上海政府采购网”对成交结果进行公示。

30.4 成交公告发布同时，采购人将及时向成交供应商发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人和成交供应商均具有法律约束力。

30.5 成交结果公示同时也是对其他未成交供应商的未成交通知。成交结果公示后，未成交的供应商即可按《供应商须知》相关规定退还其响应保证金。

### **31. 响应文件的处理**

所有在参加竞争性磋商的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，采购人均不退回响应文件。

## **六、授予合同**

### **32. 合同授予**

除了成交供应商无法履行合同义务之外，采购单位将把合同授予根据《供应商须知》第29条规定所确定的成交供应商。

### **33. 签订合同**

33.1 成交供应商与采购单位应当在《成交通知书》发出之日起30日内签订政府采购合

同。

33.2 成交供应商应根据合同条款的规定，按照竞争性磋商文件中提供的履约保证金格式向采购单位提交履约保证金。

33.3 如果成交供应商没有按照上述规定签订合同或提交履约保证金，采购单位将取消原成交结果决定。在此情况下，采购单位可将该标授予下一个成交候选人或者重新采购。

## 七、成交服务费

### 34. 成交服务费

34.1 成交人应在收到《成交通知书》时须向采购代理机构交纳成交服务费，成交服务费参照服务标准 100 万以下为 1.5%，100 万至 500 万收费费率为 0.8%，按差额定率累进法计算。

34.2 成交服务费的货币为人民币。

34.3 成交服务费支付方式：一次性以转账、支票或现金等形式支付。

34.4 成交服务费不得在报价中单列。

## 第三章 项目采购需求

### 一、项目采购需求

详见“附件”

### 二、项目具体要求

详见“附件”

说明：

1、为维护政府采购招标的合法性、公平性，供应商如认为采购需求中的技术指标或要求存在排他性或歧视性条款，可在开标之日前以书面形式向采购人提出并附相关证据，采购人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人将对相关技术指标进行相应修改；

2、供应商在进行技术响应时应注意，采购人在招标需求中指出的工艺、材料和设备的参照品牌、参照产品等仅起说明和参考作用，并没有任何指定性。供应商在投标时可以选用其他替代品牌、替代产品等，但这些替代要实质上优于或相当于采购需求中的要求。

### 三、付款条件

根据合同的有关规定付款。

### 四、响应文件的编制要求

供应商应按照竞争性磋商文件的相关要求编制响应文件，响应文件的商务标文件、技术标文件和有关证明文件应当包括（但不限于）下列内容：（有关表格及格式详见第六章）

#### 1、商务标文件：

- （1）承诺书；
- （2）首次报价一览表；
- （3）报价明细表；
- （4）资格条件及实质性要求响应表；

#### 2、技术标文件：

- （1）需求理解、
- （2）重点、难点分析；

- (3) 项目实施方案；
- (4) 验收方案；
- (5) 培训方案；
- (6) 售后服务承诺；
- (7) 故障应急处理方案；
- (8) 项目组人员配置；
- (9) 供应商近三年（2023 年 1 月 1 日至响应截止时间）类似项目业绩，以合同为准（复印件）；
- (10) 按照本磋商文件要求提供的其他技术性资料以及供应商需要说明的其他事项。

**3、相关证明文件：**

- (1) 法定代表身份证明（原件）；
  - (2) 法定代表人授权书（原件）；
  - (3) 供应商基本情况简介；
  - (4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；
  - (5) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
  - (6) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
- 如供应商为截止至响应文件递交截止日成立不足 3 年的可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。
- (7) 供应商的营业执照（复印件）；
  - (8) 供应商未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单；
  - (9) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等；
  - (10) 竞争性磋商文件要求提供的其他证明资料以及供应商认为有必要提供的证明资料。

说明：

- 1、以上各类响应文件格式详见磋商文件第六章《响应文件有关格式》（格式自拟除外）。
- 2、上述资格证明文件中，营业执照可通过国家企业信用信息公示系统等政府网站进

行查询的事项，供应商可提供也可不提供相关证明材料。

3、采购人通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

## 五、投标说明

1、供应商同时还应根据网上招投标系统规定的格式和要求编制网上响应文件，并按照竞争性磋商文件有关规定在网上招投标系统中进行网上投标。

### 2、网上投标说明：

(1) 本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

(2) 电子招投标系统的使用须知：供应商应确保 CA 证书在本投标项目进行过程自始至终处于有效状态，中途不得对证书进行任何更换及更新，并严格按照电子招投标系统的要求及步骤进行报名投标，任何由于供应商自身 CA 证书及电子招投标系统信息录入错误等导致的项目挂起均由供应商承担相关责任。

## 第四章 竞争性磋商评审办法

### 一、政府采购政策导向

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购；参与投标的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时享受优先待遇。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。（中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。）

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对符合规定的小微企业报价给予 10% 的扣除优惠，用扣除后的价格参与评审。非预留份额专门面向中小企业采购且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除优惠，用扣除后的价格参与评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明

文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

## 二、磋商小组

1. 本次评审工作由磋商小组负责。
2. 磋商小组成员由采购人代表和评审专家 3 人或 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于评审小组成员总数的三分之二。
3. 磋商小组负责对供应商响应文件进行审查、评估和比较，并最终确定成交候选单位。

## 三、竞争性磋商与确定成交候选供应商的准则

磋商小组将遵循客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准对所有参与磋商的供应商的报价、响应性文件进行评审。

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组将告知提交响应文件的供应商。

磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同通用条款等，实质性变动的内容是磋商文件的有效组成部分，经采购人代表确认后，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件或提供书面承诺函，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

已提交响应文件的供应商，在提交最终报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

经磋商确定最终采购需求和提交最终报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提

交最终报价的供应商的响应文件和最终报价进行综合评分。

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选人，评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

#### **四、评审、竞争性磋商、确定成交人的排名顺序**

##### **(一)、无效响应情形**

1. 磋商小组将按照《供应商须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

2、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，参加同一合同项下的政府采购活动，相关响应无效。

3. 除上述以及法律法规所规定的响应无效情形外，响应文件有其他不符合磋商文件要求的均作为评审时的考虑因素，而不导致响应无效。

##### **(二) 质询与澄清**

磋商期间，供应商法定代表人或法人代表委托人必须按照规定在指定地点候场，随时解答专家的提问。

对响应性文件中含义不明确，同类问题表达不一致或者有明显文字和计算错误的内容，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明和纠正应当采用书面形式，由其授权代表签字，但不得超出响应性文件的范围或者改变响应性文件的实质内容。

##### **(三) 竞争性磋商**

(1) 磋商小组公布经符合性检查后的合格供应商名单，并根据提交响应文件的先后顺序或系统随机顺序与各个供应商分别进行磋商；

(2) 供应商根据磋商小组的要求依次/同时提交在磋商过程中产生的磋商小组要求供应商在规定时间内补充或承诺的内容。

(3) 磋商结束后，所有实质性响应的供应商在磋商小组规定时间内提交最终报价，最终报价是供应商响应文件的有效组成部分。

(4) 经磋商确定最终采购需求和提交最终报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

#### （四）综合评分法

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审最终得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

本综合评分法总分 100 分，分值保留小数点后两位，第 3 位小数部分四舍五入。

##### 1、报价得分

（1）磋商报价得分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）

（2）磋商基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足磋商文件要求且最后报价价格最低的报价。

（3）最后磋商报价：供应商最后报价即最后磋商报价。

（4）磋商报价应无缺漏项，如供应商的报价有缺漏项的，按照其他竞标供应商相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其报价 10%的，其缺漏项的费用视为已包括在其磋商报价中，经过计算的缺漏项价格超过其报价 10%的，做无效响应处理。

（5）本项目专门面向小微企业采购，小微企业投标应提供《中小企业声明函》。监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

##### （6）异常低价审查

政府采购评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价投标审查程序：

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<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×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<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×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<采购项目最高限价×45%；

④磋商小组基于专业判断，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。

磋商小组启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，供应商应在评审现场合理的时间（30 分钟）内对响应价格作出解释，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。其中，属于第③项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在磋商现场可不再重复提交。

磋商小组依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。磋商供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

## 《评分细则》

评审内容	分值	评审标准
报价得分	0-10	报价得分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）
需求理解	0-5	根据供应商对系统现状、业务需求、功能需求、业务流程和实施要求等需求内容的理解程度等进行评审。
重点、难点分析	0-8	对项目的特点、重点、难点的分析是否具有针对性（0-4分），针对各风险点是否具有可行的操作建议和解决方案（0-4分）等进行评审。
项目实施方案	0-16	项目整体架构目标是否明确，是否充分考虑用户的用途和需求（0-8分）；系统功能分析是否透彻、方案设计是否有技术亮点、与项目实际情况是否契合、是否具备可实施性等（0-8分）。
验收方案	0-6	根据验收方案是否包括所有功能的实现情况、安全审查情况等进行评审。
培训方案	0-8	根据供应商培训内容、培训方法是否科学合理（0-4分），技术支持力量等是否充足（0-4分）进行评审。
售后服务承诺	0-12	根据售后服务方案的完整性与合理性进行评审，包括售后服务响应时间（0-4分）、售后服务人员配备（0-4分）、售后服务能力和技术支持（0-4分）等进行评审。
故障应急处理方案	0-12	故障应急处理方案完整性与合理性进行评审，包括详细的应急响应过程（0-3分）、响应方式（0-3分）、响应时间（0-3分）、故障修复时间（0-3分）等进行评审。
项目组人员配置	0-5	根据项目负责人的能力、资历、工作经验、工作业绩、管理能力及专业水平的等进行评审。
	0-8	根据项目团队成员的学历、持证情况、团队人员业绩、工作经验、团队人员能力水平等是否与需求相匹配进行评审。
供应商类似业绩	0-10	<p>供应商类似业绩指：供应商近3年以来承接的有效的类似项目业绩（合同签订日期在2023年1月1日之后为有效业绩）。有一个有效业绩得2分，最高得分为10分，若提供多于5个，仅取《类似项目业绩一览表》中前5项，没有有效的类似项目业绩的得0分。</p> <p>以提供的合同为准，需提供类似业绩的合同扫描件，未提供合同扫描件的不得分。（合同原件备查）</p>

## 第五章 合同条款及合同格式

包 1 合同模板：

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

开户银行： [合同中心-供应商银行名称]

账号： [合同中心-供应商银行账号]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲、乙双方经过友好协商，本着平等、自愿、诚实信用原则签订本合同，以兹共同遵守。

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和报价文件。

1.2 项目服务内容包括：主合同和本协议所含服务内容，服务质量应符合竞争性磋商文件中的各项指标要求并通过甲方组织的项目验收。

1.3 本项目实际执行主体为上海市公安局交通管理总队。

## 2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格：

“上海交管 12123 语音平台”项目（以下简称“项目”）主合同价为[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]）。此合同金额为“暂定价”，最终结算金额是在满足甲方预算和需求的前提下，以甲方委托的社会中介机构审定价为准，且由乙方承担相关审价费用。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 租赁期限：[合同中心-合同有效期]。

本项目服务期限结束后，乙方在下一年度继续提供约定服务，直至甲方通过政府采购流程签订新的合同。如下一年度的成交商不是乙方，则由新成交服务商按新成交单价和实际发生数量与乙方结算。

乙方应向去年项目成交商支付 2026 年 1 月 1 日起至签订合同之日所产生的运维费用，按新成交单价结算。

## 3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 乙方在履行本合同中，根据甲方的需求、意见、建议而开发形成的知识产权归属甲方所有。

4.5 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

4.6 乙方不得以甲方的名义用于其他任何商业活动或商业广告。

## 5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时根据合同的规定进行服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6.1.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

6.1.2 乙方为履行本合同所获取或形成的数据、资料及其他任何附加工作成果（包括但不限于运维工作中所取得的任何数据、中间成果等），和在项目中使用的由甲方提供的所有资料或工作数据，包括但不限于本合同项目说明等资料和所有运维过程中产生的数据、资料等均属于甲方保密要求范围。在未事先征得甲方书面同意的情况下，己方及其任何人员不得发布、引用或向第三方提供或泄露与本项目、本合同的运维业务活动有关的任何数据与资料。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇佣人员。

6.2 乙方在执行本合同期间，应当按照竞争性磋商文件中的《保密协议》规定执行。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

首付款：在本协议签订生效，且甲方收到乙方出具的等额有效发票及项目主合同价 10% 履约保证金后，甲方在三十个工作日内向乙方支付项目主合同价的 50%；

尾款：2026 年 11 月份通过初验出具初验报告且甲方收到等额有效收款凭证后三十个工作日内，支付项目主合同价的 50%尾款。本协议当年度服务期限完成后，由甲方委托的社会

中介机构进行审价，按最终审定价与乙方进行结算，若审定价超出合同价按合同价结算。审价核减部分上交市局指定账户。履约保证金自合同结算之日起1年内予以无息退还乙方。

## 8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成项目无法正常运行，甲方有权追究乙方责任并获得相应的经济赔偿。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有权为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有服务内容，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

8.7 乙方在履行本合同中根据甲方的需求、意见、建议而开发形成的知识产权归属于甲方所有。

## 9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征

得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9 乙方不得在任何商业活动中使用甲方的名称。

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## 12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

### 13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

### 14. 保证金

14.1 在本合同签署之后，乙方应向甲方提交一笔合同金额 10% 的履约保证金，履约保证金自合同结算之日起 1 年内予以无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用银行转账形式支付。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

### 15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交浦东新区有管辖权的人民法院处理。

15.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分继续执行。

### 16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

## 17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## 18. 合同转让和分包（不允许）

## 19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

## 20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：采购文件、响应文件、保密协议、廉洁协议，服务内容明细。

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

22.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

## [合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

日期：

合同签订点：网上签约

## 第六章 响应文件有关格式

## 响应文件封面格式

\_\_\_\_\_  
(项目名称)

# 响应文件

\_\_\_\_\_  
(采购编号)

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

年 月 日

## 一、承诺书

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、采购编号）采购的竞争性磋商公告，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表供应商\_\_\_\_\_（供应商名称、地址），按照网上采购系统规定向贵方提交响应文件 1 份。据此函，供应商兹宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定，我方的报价总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。

2. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 响应有效期为自递交响应文件截止之日起 90 天，在此期间磋商文件及响应文件均对我们有约束力，可在有效期内随时予以接纳。

4. 如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。

6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。

7. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。

8. 我方同意解密内容以电子采购平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对解密内容无异议。

9. 为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的；

（2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

供应商（单位公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 二、首次报价一览表

### 上海交管 12123 语音平台包 1

项目名称	服务期限	总报价(总价、元)

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）供应商应按照《项目采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

（3）上述报价包括：供应商为完成本采购项目而所需的一切费用，包括各种成本、税金、费用和利润。详细报价详见“报价明细表”。

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

供应商（公章）：

日期：        年        月        日



## 四、资格条件及实质性要求响应表

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项 （响应内容 说明 （是/否））	详细内容 所对应电 子响应文 件名称	备注
法定基本 条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：1）营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求。2）供应商按要求提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 2、未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。（其中营业执照等可通过国家企业信用信息公示系统政府网站进行查询的事项，供应商可不提供相关证明材料）			
中小企业声 明函	本项目专门面向小微企业采购，供应商符合小微企业相关规定并按竞争性磋商文件要求提供《中小企业声明函》。			
联合体响应	本项目不接受联合体响应。			
法定代表人 授权	在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按磋商文件规定格式提供附有被授权人身份证的法定代表人授权委托书。			

响应文件内容、密封、签署等要求	符合磋商文件规定：1、响应文件按磋商文件要求提供《承诺书》、《首次报价一览表》、《资格条件及实质性要求响应表》；2、电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
磋商响应文件有效期	不少于 90 天。			
磋商报价	1、不得进行选择性价（报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）；2、磋商报价（即首次报价或最终报价）不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价；3、不得低于于成本报价；4、报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他供应商相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过总报价的 10%。			
服务期限	1 年（2026 年度）			
付款方法	符合竞争性磋商文件要求。			
合同转让与分包	合同不得转让与分包。			
其他	不存在法律、法规和竞争性磋商文件规定的其他无效情形。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

供应商（公章）：

日期：        年        月        日



(2) 项目组人员配备表

成员姓名	年龄	学历	在项目组中的岗位	职称及职业资格	相关工作经历

注：附上述人员职称证书（如有）、执业资格证书（如有）等相关资料复印件。

### 六、类似项目业绩一览表

序号	项目名称	主要内容	合同金额	完成期限

注：（1）供应商应提供近三年（2023年1月1日起）的类似业绩，并附合同复印件。

（2）行数不够可自行增加，最多提供5个类似业绩，若提供多于5个，仅取《类似项目业绩一览表》中前5项。

## 七、供应商资格证明文件

### 1. 法定代表身份证明

供应商名称：\_\_\_\_\_

单位性质：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

成立时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

经营期限：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商（单位公章）：

日期：    年    月    日

在此粘贴法定代表人身份证复印件（正反面）

## 2. 法定代表授权委托书

致：\_\_\_\_\_（采购人全称）

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_（姓名）以我方的名义参加贵方\_\_\_\_\_项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的报价、开标、响应文件澄清、磋商谈判、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件（正反面）

供 应 商：\_\_\_\_\_（单位公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

身份证号码：\_\_\_\_\_

年 月 日

### 3. 供应商基本情况简介

(一) 基本情况:

- 1、单位名称:
- 2、地址:
- 3、邮编:
- 4、电话/传真:
- 5、成立日期或注册日期:
- 6、行业类型:

(二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

- 1、实收资本:
- 2、资产总额:
- 3、负债总额:
- 4、营业收入:
- 5、净利润:
- 6、上交税收:
- 7、在册人数

(三) 其他情况:

- 1、专业人员分类及人数:
- 2、企业资质证书情况:
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
- 4、其他需要说明的情况:

我方承诺上述情况是真实、准确的, 我方同意根据采购人进一步要求出示有关资料予以证实。

法定代表人或授权代表 (签字或盖章) \_\_\_\_\_

供应商 (公章) \_\_\_\_\_

日 期 \_\_\_\_\_

#### 4. 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 上海交管 12123 语音平台，属于软件和信息技术服务业；承接企业为\_\_\_\_\_  
（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于\_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：

（1）本声明函中，从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（2）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定

的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**(3) 成交人为中小企业的，本声明函将随成交结果同时公告，请如实填写。**

(4) 供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

**注：中小企业划分标准：**

**软件和信息技术服务业：**从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

## 5、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**成交人为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。**

**如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

## 6、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

致： \_\_\_\_\_（采购人）

我方承诺具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

## 7、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方\_\_\_\_（供应商名称）\_\_\_\_符合《中华人民共和国政府采购法》第二十条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

## 8、没有重大违法记录的声明函

### 声 明

我方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。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日 期：

附件：

## 上海交管 12123 语音平台

### 采购需求

#### 一、项目目标、内容、周期

##### （一）目标

利用先进的通信技术、计算机语音集成技术、数据集成技术构建的呼叫中心服务平台，可以为互联网交通安全综合服务平台用户提供全方位、高质量服务，同时为交管部门树立新的形象，取得良好经济效益：

建立全国统一交通安全服务呼叫中心系统，利用电话、传真、电邮、因特网等手段为人民群众提供实时的业务查询（用户基本信息查询、机动车基本信息查询、驾驶证基本信息查询、机动车交通违法信息查询、驾驶证交通违法信息查询、业务进度查询）、业务受理（用户注册、修改电话服务密码、账号暂停、账号注销、修改用户联系方式、邮寄地址维护、绑定机动车、解绑机动车、绑定驾驶证、解绑驾驶证、补换领机动车号牌、补换领机动车行驶证、期满换证、超龄换证、损毁换证、遗失补证、考试预约、取消考试预约）、业务咨询（业务咨询查询、待处理业务咨询）和投诉建议（待处理投诉建议、投诉建议查询、待处理回访、回访列表）等各项服务，从而为互联网交通安全综合服务平台补齐语音服务功能。

##### （二）内容

“12123 语音服务平台”的整体架构主要包含三项内容，分别为语音服务平台标准产品、语音服务软件及语音服务中心。

1、语音服务平台标准产品：提供 12123 语音接入、路由、转移、分发、合成等底层基础服务。

2、语音服务软件：包括坐席服务、自助语音服务和交通管理业务知识库三大类功能，由公安部负责统一研发。

3、语音服务中心：通过网络连接语音服务软件，配备坐席人员、办公场所、互联网电

脑和 IP 电话，为群众提供语音服务。

#### 4、接口：

(1) 公安交管业务应用系统数据对接；

(2) 交通安全互联网服务数据交互。

平台由供应商负责建设，平台组成结构和软硬件设备须满足公安部相关文件的要求，总队采取购买服务的方式。系统启用后，群众可通过拨打电话的方式实现“交通安全综合服务管理平台”部分业务的办理，平台将以自助或人工的方式提供服务，主要涉及信息查询服务（用户、机动车、机动车未处理违法、驾驶证、驾驶人违法、驾驶人考试预约结果等信息查询 6 项）、用户管理服务（语音平台用户账号开通、重置语音服务密码、重置互联网平台账号密码、修改用户联系方式、绑定机动车、绑定驾驶证、邮寄地址维护、用户账号暂停、注销等 9 项）、机动车业务（补换领机动车号牌、行驶证、变更联系方式等 3 项）、驾驶证业务（考试预约、补换证、变更联系方式等 6 项）、业务咨询服务等 5 大类 24 小类服务内容。

#### (三) 周期

服务提供商确保规定的期限内完成平台的建设并提供服务，上海市公安局交通管理总队则通过每年采购平台服务的方式使用平台。

## 二、业务功能、业务流程、业务量分析

### (一) 业务功能

为广大人民群众通过语音寻求交通安全互联网综合服务平台的需要，并为各省（市）级交管部门的数字化整合做好呼叫服务平台。

本次服务采购拟购买呼叫总接入中心及集中式受理座席，将各区纳入整个平台。通过来电号码属地自动识别、用户资料自动查询识别、自动语音引导、人工转接等方式将不同地区的用户引导至不同地区的座席受理。呼叫中心可提供自助服务和人工服务，支持固话、手机、传真、电子邮件、因特网、短消息等多种接入手段。

语音服务平台基于语音交换技术、计算机技术的呼叫中心系统，能全面对人民群众的业务咨询、业务受理、违章查询、投诉与建议等提供全方位、高质量的服务，通过闭环管理和

工作流程的追溯，促进多功能业务的发展。拟通过 12123 语音服务的采购和应用，补齐上海市交通安全互联网综合平台最后一块拼图。

经过搜集整理，现阶段上海 12123 呼叫中心系统主要有以下方面的需求：

接入华为 CTI 平台：华为 CTI 平台具备高度安全性、可靠性、稳定性，保证系统可靠运行，具备不间断的服务能力，满足广电不断提高的服务需求。硬件平台架构能够容易扩展、包括横向扩展和纵向扩展。

本次呼叫中心平台接入 20 个座席，含 1 个班长座席，主要完成呼叫中心及运维和外呼业务。

话务员座席软件系统部署：呼叫中心是交管部门的重要窗口，人民群众对呼叫中心的体验能够直接提高人民群众对交管部门的信赖和认可程度，座席的服务效率也会直接带来政务满意度的提高。

座席监视：显示呼叫中心已登录各座席状态（就绪、示忙、排队、振铃、通话、外拨各状态及数量）以及各座席、分组，包括呼叫中心接通电话、放弃电话，总体接通率等。

IVR 自助语音服务。

知识库系统。

外拨功能。

呼叫中心重要指标统计报表功能，呼叫中心日、月或时间段进行报表统计查询功能：按座席、分组或呼叫中心整体呼叫总量、呼出量、呼出成功率、呼入量、响应率、放弃率、溢出率、平均响应时间、平均放弃时间、坐席小休总时长、客户满意度统计查询报表功能，还可以提供人民群众、业务处理、操作人员、呼叫中心等多维度的统计报表。

## 1、软电话需求

要求嵌入到系统种的电话工具条具有功能：

### （1）置忙/置闲

座席在空闲状态下可以点击“置忙”按钮，将座席状态置为忙碌态，此时拒绝新的来电。

座席在忙碌状态下可以点击“置闲”按钮，座席状态恢复为空闲态，此时可以接听新的

来电。

### **(2) 接听/挂断**

有电话呼入的时候，系统分配给特定坐席，坐席话务员点击“接听”按钮接听电话。

在通话状态下，点击“挂断”按钮既挂断电话。

### **(3) 取消话后处理**

电话接听完成后，进入话后处理，此时拒绝任何来电，处理完成之后，坐席点击“取消话后”进入空闲状态，等待来电。

### **(4) 外呼**

在软电话工具条上能够外拨电话。

### **(5) 保持/接回**

软电话在接通过程中，可以保持，进入保持状态的通话可以被取消。

### **(6) 三方通话**

在通话过程中，可以使用三方通话功能求助第三方。

## **2、业务受理**

驾驶证业务受理、机动车业务受理。

### **(1) 业务查询**

用户基本信息、机动车基本信息、驾驶证基本信息、机动车交通违法信息、驾驶证交通违法信息、业务进展查询。

### **(2) 投诉建议**

12123 语音服务平台为老百姓提供的一条投诉、建议问题的途径。

### **(3) 投诉回访**

对人民群众的投诉建议进行回放，调查满意度。

### **(4) 话务报表**

要求提供：

人工话务单量月报、人工话务单量日报、坐席接通率统计月报、坐席接通率统计日报、

自助话务量日报、自助话务量月报。

#### **(5) 班长管理**

符合客户服务中心班长坐席的基本功能要求，具有坐席检测、电话记录查询、录音回放、工单日志查询、能够设置工作时间。

#### **(6) 知识库**

用于向 12123 呼叫中心座席、班长、管理员提供相关知识。

### **(二) 支撑功能需求**

#### **1、用户管理**

对系统所有用户的信息进行管理。

#### **2、权限管理**

要求能给一个用户单独的分配属于他的权限的功能。

##### **(1) 座席组管理**

管理用户所属的坐席组。

##### **(2) 部门管理**

能够针对全市进行组织部门层级进行管理。

##### **(3) 角色管理**

能够为系统配置不同的角色，角色具有不同的功能权限。

### **(三) 采购服务平台技术参数要求**

呼叫设备软硬件包括：基于交换机的呼叫中心系统解决方案，具体包括：排队机、CTI 中间件软件、IVR、质检录音、FAX 等软硬件设备、呼叫管理系统软件、呼出系统管理及二次开发平台。服务平台的具体参数需求如下：

#### **1、排队机**

(1) 具有信息产业部颁发的电信设备入网许可证，支持多种信令方式，各信令由主控板提供（无需插板实现），保证后期因需要更改信令接入方式，不用再增加硬件投资，支持的信令包括中国七号信令（SS7）、中国一号信令（No.1）、ISDN PRI 信令、SIP 等。

(2) 排队机应具有很好的容错性及高可靠性，主要模块冗余配置并能够实现热切换，以保证系统 7×24 小时不间断、可靠、稳定的运行。UAP2980 采用主控 1+1 热备份，并支持热切换，不会中断业务。

(3) 为适应 NGN、3G4G 网络的接入，系统内核必须同时支持电路交换 (TDM) 和分组 (IP) 交换，分组交换应支持 SIP 协议。

(4) 提供内置 2+1 冗余电源模块，电源模块支持热插拔，各机框电源均需冗余备份。交换机系统的各模块支持热插拔。

(5) 提供 TCP/IP 协议标准的 CTI 接口，保证系统的 CTI 接口能为市场上主流的 CTI 平台软件所支持；支持 CSTA/JTAPI 协议的接口软件；排队机系统通信速率  $\geq 10/100\text{M}$  的以太网口。

(6) 交换设备具有高处理能力和高可靠性，充分运用现代集成电路先进技术，采用新型的时分交换网络或其他成熟的技术，以实现大容量无阻塞交换。BHCA 值  $> 3.5$  万。

(7) 交换机系统的中继接口具备多种接口方式，支持提供模拟中继、E1 数字中继、IP 中继等接口方式。

(8) 坐席话机设备支持：数字话机、模拟话机、IP 硬件话机、IP 软电话。

(9) 为保证系统的高集成度，接入设备独立运行时支持的最大中继数量大于 6 个 E1，单个网关设备支持的呼叫并发数量大于 120 个；支持的数字中 7EE7 板（连接 PSTN）数及每块板支持的路数大于 30 路。

(10) 提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功能。

(11) 提供优先中继/优先座席、IP Phone 支持、FAX 支持、语音信箱支持等功能。

(12) 具备人工与自动互转、电脑话务员、音乐等待、控制夜服、主被叫号码显示、多方会议（8 方或以上）等功能。

(13) 系统的基本配置具有以下功能：缩位拨号、呼叫特种业务、转移、音乐等待、保持、电话会议（8 方）、遇忙回叫、无应答回叫、无应答回叫返至手机预设号码上，追查恶意呼叫，通话保密、免打扰、寻线组。

(14) 提供自图形化界面的网络管理软件，管理中心客户可以通过该软件观察到呼叫中心每个板卡、每个端口，以及每台机器的损坏情况，并在出现故障时能够准确定位问题所在并及时预警。当系统出现故障时，利用告警报告和软件诊断信息能有效地帮助维护人员进行故障定位。应提供密码的设置，保证不会由于话务员和一般机务员的误操作，而导致系统瘫痪，或其它不正常状态。

(15) 设备有引出端口外接监测仪表、PC 机接口，可由本地终端接入进行维护和管理，也可连到网管中心计算机进行集中远程检测维护。

(16) 设备可提供诊断、报警分析、打印等功能，以及故障切换等能力。系统管理程序能提供系统运行报告信息帮助管理人员快速地查找故障、解决问题，以便在不中断通信的情况下使系统迅速恢复正常运行。

(17) 提供黑名单功能，能对恶意呼叫进行屏蔽。对于 VIP 用户，能有来电标识功能。

(18) 可以提供内置的 ACD 功能，提供硬件路由功能，当 CTI 发生故障时，通过电话就可以实现语音接续和呼叫排队功能。

(19) 全系统支持的 BHCC 要在 120K 以上。单个网关设备的 BHCC 要在 20K 以上。

(20) 支持本地化统一维护管理，维护管理采用全中文界面。

(21) 系统配置后，根据配置情况，提供系统整体耗电说明以及占地情况说明。

## **2、系统可靠性**

(1) 设计为模块化结构，在同一个接口电路槽位上可以根据用户需要插入不同的接口电路板，并允许接口插件带电拔插。

(2) 系统提供内置的 ACD 功能，提供硬件路由功能，当 CTI 发生故障时，通过模拟电话就可以实现语音接续和呼叫排队功能。

(3) 交换机系统提供内置 N+1 冗余整流电源模块，电源模块支持热插拔，各机框分电源均需冗余备份。

(4) 系统提供主控单元热备份，在单板故障时自动切换到备份上，不中断业务。

(5) 系统中不同硬件设备的连接类，控制类单板主备。

### 3、系统主要参数

(1) 方便系统今后的扩容需要，单个网关设备支持的呼叫并发数量要大于 120 个，以减少空间给设备摆放使用，防止设备提供商提供小容量设备，保证投资的有效性。

(2) 系统具备必要的扩充能力，能够满足将来扩容的需要。

(3) 系统能连续 7x24 小时不间断工作。

(4) 客户接入特服号系统后，呼叫进入排队系统队列的时间不超过 1 秒。

(5) 整个系统设备平均无故障时间 MTBF 不低于 10 年。

(6) 系统呼叫处理故障率小于  $5 \times 10^{-4}$ 。

(7) 系统收号准确率在 99.96% 以上。

(8) 系统由于故障造成已经建立连接提前释放的概率小于  $2 \times 10^{-5}$ 。

(9) 系统由于故障造成应释放的连接不能释放的概率小于  $2 \times 10^{-5}$ 。

(10) 系统由于故障误送提示音差错概率小于  $1 \times 10^{-5}$ 。

(11) 设备能够支持 220V 交流电接入，同时要求电压在波动时设备能够正常工作。

### 4、自动呼叫分配 (ACD) 功能

系统提供强大的呼叫自动分配功能 (ACD)。ACD 的呼叫路由策略可定制，支持如先进先出、轮循转圈、线性查找等多种路由算法，支持分布式呼叫、中心集中路由管理。在 CTI 和 IVR 等资源的配合下可具备下面的基本功能 (包括但不限于)：

(1) 来话等待与排队, 来话一般按先入先出之顺序排队, 自动转到空闲最久的话务员座席。

(2) 呼叫延迟通知, 当所有的话务员座席均忙时, 来话者可以听到通知。

(3) 自动应答, 来话可自动转入, 话务员可听到一短暂提示音, 无须按“来话键”, 立即与主叫接通。

(4) 溢出, 如遇话务员座席组均忙时, 系统可依排队数目或时间转到其它组等候接听。

(5) 优先座席, 可对座席进行灵活的优先级定义, 比如可将熟练的话务员定义为高优先级, 应答更多的来话。

(6) 动态的排队和路由策略,可根据客户的主叫号码、客户信息、客户的优先级、客户所选的业务种类、座席的技能、座席分组等进行排队和路由策略的灵活设置,例如:能够保证任何时刻对某种类型客户的接通率。

(7) 直接席呼叫路由:根据客户信息或者客户的要求提供将客户转接到指定的席人员

(8) 音乐等待,等待应答的来话可以听音乐等候。

(9) 通过来电号码属地自动识别、用户资料自动查询识别、自动语音引导、人工转接等方式将不同地区的用户引导至不同地区的座席受理。

## 5、计算机电话集成 (CTI)

(1) CTI 平台具有智能路由、实时检测、报表等功能的应用层中间件,并具有良好的开放性便于二次开发,可根据发包人要求,开发适应业务的路由策略。能提供丰富的报表系统,并灵活的自定义报表,提供的 CTI 为全中文界面。

(2) CTI 产品应符合行业规范,采用国际标准 CTI 接口方式 (CSTA 协议) 连接核心交换机,保证系统的稳定性与强大的可扩展性,支持分布式结构。

(3) 支持基于多种技能的路由,可将语言、业务水平等多种因素视为技能并综合考虑后作为呼叫分配的标准。每个技能组可以支持 100 种技能,每个技能支持 50 种不同的技能级别。

(4) 为了保证 CTI 产品的稳定性和处理能力,要求 CTI 产品通过交换机提供的 CTI Link 连接 PBX,不通过第三方中间件连接,与 PBX 的集成无缝。

(5) 系统业务处理方式:系统应支持自动、人工两种服务方式,并支持两种服务方式之间多次方便快捷的互转。

(6) 具有屏幕同步弹出资料功能,在用户输入指定的唯一属性号,能将客户的信息显示在坐席屏幕上。

(7) 支持多媒体统一排队功能,支持用户通过电话、Email、传真、Web、短信等多媒体呼叫的无缝统一路由功能。即可将电话来话和去话、电子邮件、WEB、传真、短信等多媒体渠道统一排队路由,所有渠道的状态完全被 CTI 详细记录,同一坐席有能力处理不同媒介

不同接入地点传来的交互请求。

(8) CTI 中间件提供支持基于通用操作系统 (UNIX/Linux/Windows) 的版本, 支持一主一备的组网设计。

(9) CTI 服务器具有强大的人工座席管理功能 (安全性验证, 工作情况记录等)。

(10) CTI 平台可支持 Windows、Linux 和 Unix 平台, 支持主备组网方案。

(11) 可以详细记录系统的工作情况: 记录操作人员的上下班情况 (签到签出)、记录操作人员离席情况、记录每个座席的接听情况、记录各个分组及分机的情况 (全忙、等候、通话等)、记录外线的情况 (全忙、等候、通话等)。

(12) 为 IVR 服务器和在线录音服务器提供相关服务, 协调系统整体运行。

(13) 支持 ACD 排队机制的兼容, 除此之外更能支持座席、座席组的直接路由能力, 即“软排队”功能, 提高呼叫路由的功能性和业务管理的方便性。

(14) 支持基于用户信息, 或者用户电话的区域, 进行优先级路由策略, 分配到相应的本地或远程座席组或座席人员。

(15) 支持基于技能的路由, 可将语言、技术背景、业务水平等多种因素视为技能并综合考虑后作为呼叫分配的标准, 并可根据特殊的需要集中配置座席, 不受限制地赋予座席技能以及技能的等级。

(16) 支持基于数据库查询的路由, 还可根据呼叫者的信息, 由 CTI 系统路由引擎实现数据库查询, 辨识客户身份, 并设定客户的优先级分配到相应的技能组或座席人员。

(17) 支持基本的座席最先空闲座席/最少占用座席等路由算法, 支持按照话务量平均分配算法, 可以设置座席一天的工作量等。

(18) 支持多技能座席与专家座席选择功能, 以及多重呼叫处理功能。具备多种技能的座席人员可以同时登录到多个不同的技能组, 同时为多个不同业务的客户服务。

(19) 支持基于服务等级的路由, 使影响呼叫中心服务质量的因素 (座席、座席组、技能、技能组、混合技能) 处于统一的管理机制中, 避免简单的“先闲先服务”的分配方式容易带来的座席工作量的不合理负担和低生产率。

- (20) 支持基于路由目标状态的路由，使呼叫按照实时的座席或座席组状态进行路由。
- (21) 支持路由策略的数据库存储及动态重载，无需重启系统的任何组件。
- (22) 支持路由策略的实时检测，使用户可实时查看路由策略的执行效果，以便及时调整。
- (23) 支持人工座席与自动流程之间呼叫与数据的同步、任意无限制转移。
- (24) 支持向 ACD/PBX 发送与呼叫相关的指导性控制指令，完成呼叫定向、重定向、排队、与呼叫相关的资源管理等功能。
- (25) 支持呼叫排队等特定话务员处理。
- (26) 支持按照主被号码跟踪呼叫消息。
- (27) 支持呼叫转移时，转移方挂起等待，直到转移的呼叫由目标方挂断后并返回转移方继续处理。
- (28) 支持无 ACD/PBX 设备环境下的仿真开发，即提供模拟开发环境，并实现模拟开发环境开发的业务可以用于现网业务实现。
- (29) 支持多套 CTI 负荷分担、资源共享，可实现不同 CTI 系统之间的话务分配策略定制、话务分配、统一配置管理、统一质检管理。
- (30) 排队时，可以按媒体资源服务能力进行分级，划分为不同的资源队列，支持媒体资源队列管理。
- (31) 对外提供标准的控件接口，为外部系统（特别是人工座席辅助操作系统）
- (32) 提供方便的连接方式，为客户服务系统的二次开发提供强大的支持。
- (33) CTI 连接必须提供冗余热备份，保证系统不因单一 CTI 接口的故障造成运行中断。
- (34) 提供排队超时释放、转移功能。
- (35) 提供排队溢出释放、转移功能。
- (36) 提供取消排队功能。
- (37) 提供按照客户特征细分用户等级，特殊的用户有较高的排队优先级，保证高等级用户得到优先服务。

- (38) 支持长途电话优先接入功能。
- (39) 支持用户在排队的时候可以转到自动流程进行处理功能。
- (40) 提供报估计排队等待时长功能。
- (41) CTI 系统必须具备良好的开放性，应符合开放系统互联标准和协议，能够与主流呼叫中心组件（程控交换机、IVR 等）进行无缝集成。
- (42) 为了保证 CTI 产品的稳定性和处理能力，要求 CTI 产品通过 PBX 提供的中间件连接 PBX，不通过第三方中间件连接，实现与 PBX 的无缝集成。
- (43) CTI 系统具有很强的业务融合能力，很好的支持二次开发。系统应配置通用的开发接口和丰富的开发工具。能够对外提供包括 API、DLL、COM、ActiveX 控件、JAVA API 等开发接口。
- (44) 系统支持主流中、大型数据库。
- (45) CTI 系统采用高可靠性的产品和技术，具有不间断的处理能力，满足系统 7x24 小时不间断运行的可靠性要求。
- (46) 系统具有较强的容错能力和良好的恢复能力，CTI 系统采用备份冗余容错设计。
- (47) CTI 系统具备采用分层的模块化结构，以达到设置修改灵活，扩充方便，以适应各种不同业务的不断发展。并能在不影响系统运转的情况下做到模块在线测试、更新、加载。
- (48) CTI 平台具备各功能组件统一的集中管理，集中配置能力。对配置的重要信息具备用户口令认证及权限分配机制。
- (49) CTI 平台具备告警功能，当出现能引起操作上的扰动或需要人工干预或性能超过预定操作门限时，产生告警指示。
- (50) 提供用户通过电话、电子邮件、传真、短信、WEB 等多媒体呼叫的统一路由功能。即可将电话来话和去话、电子邮件、传真、短信、WEB 等多媒体渠道统一排队路由，所有渠道的状态完全被 CTI 详细记录，同一座席有能力处理不同媒介不同接入地点传来的交互请求。
- (51) 为适应未来的业务发展需要，实现各种资源的全网共享，本次采购的 12123 语音

服务支持本地化统一维护管理，能够在全网络统一进行呼叫分配，实现呼叫全网分配、资源全网共享、负载全网均衡，体现“一点接入，全网服务”的要求。

## 6、自动语音服务（IVR）

- (1) 提供清晰、准确的自动语音引导功能，提高整个系统的工作效率。
- (2) 支持连续拨号，客户可以提前输入选择号进入相应处理功能。
- (3) 支持多种形式的外拨任务，支持自动语音和人工处理的多重转换，支持语音信箱功能。
- (4) 提供方便的语音流程控制，普通用户可自行设定流程，满足大多数用户的各种需求。
- (5) 为了提高 IVR 系统的安全性和可靠性，IVR 资源与交换机设备互连的接口应采用数字 E1 连接或内置于交换机设备的方案。
- (6) 提供灵活的脚本流程控制语言，高级用户可自行编写语音流程，功能强大，可以适应绝大多数自动语音应用。
- (7) 提供图形化的全中文自动业务流程开发工具。可以通过拖拽方式迅速、灵活地生成新的自动业务流程，并能进行仿真测试，实时在线业务加载。
- (8) 提供多种开发接口（DLL 动态载入, ActiveX 控件等），为应用系统开发人员提供了完整的语音功能接口，可以实现全部自动语音应用功能。各种流程控制方式可结合使用，充分满足所有用户的应用需求。
- (9) 多台 IVR 服务器可以同时组网运行，保证系统有良好的可扩展性，IVR 资源设备之间能够实现负荷分担。
- (10) 可以详细记录用户在 IVR 流程中的每一步操作，供呼叫中心管理系统进行分析，能够提供 IVR 流程分析工具，能够实现以后对流程的优化处理。
- (11) 要求用户接入有提示音小于 1 秒。
- (12) IVR 能够提供互为备份功能。
- (13) 支持文本语音转换（TTS）与自然语言识别，能够支持 NUANCE 与捷通华声、科大

讯飞等世界著名厂商的语言识别引擎。

(14) 收号准确率达到 99.96%。

(15) 提供图形化的全中文版的自动业务流程开发界面。迅速、灵活地生成新的自动业务流程，维护旧的流程，并能进行仿真测试。

(16) 支持自定义语音流程，支持在线动态加载，加载时系统业务不受到任何影响，可随时调整或重新设置自动语音流程。

(17) 交互式问答可在系统自动外拨后对用户进行相应的调查，让用户根据事先录制好的语音提问回答问题，并将调查结果进行统计。

(18) 业务转移功能，能够灵活地在人工坐席和自动台，或多个 IVR 之间互相任意转移业务。

(19) 支持多个呼入号码对应不同的欢迎语来满足不同客户服务中心的需要。

(20) 支持根据客户级别的高低进行分级处理。例如对客户优先级别较高，会使其等待时间大大缩短，并转到业务水平较高的话务员。

(21) 获取呼叫数据：呼叫从人工台转回后，用此功能取得人工台设置的呼叫数据。

(22) 支持多种数据库，如 Oracle、Sybase、MS SQL Server 等。

(23) 提供与后台业务系统的接口，如 COM、XML、DLL、SOAP 等。

(24) 多台 IVR 系统可以实现市局统一检测管理。具有中文图形化流程管理工具、警报管理、集中检测、远程管理、自动业务管理、交易记录管理、错误日志管理能力。

(25) 提供管理模块的开发接口，能与其他管理平台进行集成。

(26) 提供放音功能。实现对用户放音功能，可以播放多种类型语音。支持播放常用提示音、本地文件、整数、浮点数、字符串、价格、日期、时间、汉字字符串合成音、汉字文本文件合成音等。

(27) IVR 系统具有负载分担设计，多点分布式部署，多个 IVR 同时工作时，一个 IVR 出现故障时，不影响整个系统的正常运行。

(28) 资源模块平滑叠加，可平滑扩容。

(29) 提供自动业务生成环境，提供的图形化编程界面，通过拖拉拽方式开发 IVR 流程。

## 7、数字录音系统

(1) 系统录音系统和 CTI 有接口，能够获取 CTI 的电话信息如主叫号码等。

(2) 支持对本地或远程坐席进行数字录音，支持多通道同时录音的功能。支持多种录音的方式（立即录音、时间定长录音、定时录音、全程录音）、录音连接方式（并线录音、会场录音、IP 录音等），适用于多种应用场合。

(3) 录音系统满足连续 7X24 小时不间断工作的要求，有很高的安全可靠性和。

(4) 采用专用的在线录音系统，保证系统长时间稳定运行。

(5) 提供多种语音压缩比率，充分利用存储空间，降低系统成本。

(6) 提供实时监听功能，满足管理人员实时检测要求。

(7) 容量必须能够满足坐席的全程录音要求，录音的存储容量具有可扩充性，可提供多种存储介质方案，录音系统存储应支持冗余备份，具有录音转存功能。录音文件采用高压缩算法，每分钟通话录音文件控制在 200K 内，如果 20 座席满负荷运行，每天通话 480 分钟，每天的录音文件大小=20\*480\*0.2M=1920M，即 1T 的硬盘可以存储 520 天的录音数据。

(8) 支持多种方式的外部系统(如 CTI 服务器)接口,包括并不限于支持 DLL、COM/DCOM、J2EE 等应用程序接口；详尽记录与每次录音相关的呼叫通话信息（主叫号码，被叫号码，操作员工号，通话时间，通话时长等）。

(9) 支持录音文件的远程播放功能。录音文件可直接用 WINDOWS 媒体播放器播放，如不支持直接播放，需要提供文件转换或者在线转换功能。

(10) 录音文件能够实现灵活检索功能，可按照坐席代表的编号、开始的日期和时间、拨入与呼出的电话号码、对记录语音所作的描述等条件进行检索查询。

(11) 录音系统应具备报警功能与日志功能。

## 8、坐席系统

人工坐席可分为普通席、班长席、专家席，不同级别的坐席具有不同的功能，普通席采用话务量分担分配话务；班长席可以参与话务分担，也可以不予设置，具有监听普通席并进

行录音的功能，录音长度为每次一个人工通话。普通席可以为自己录音，班长席可以对所有低一级坐席的通话进行录音；专家席处理普通席无法解决的问题。人工席的录音、转接、发传真操作可以通过电脑键盘操作完成。

(1) 多种坐席支持：系统可支持多种类型的坐席，例如：本地坐席、远程坐席、电话坐席、专家坐席等。坐席向平台系统注册，统计每天由登录时间作为考勤，客户来电后，系统通过智能路由功能自动将来电转接至已登录且最合适的坐席，系统可按负荷均衡等多种策略进行路由。

(2) 坐席提供基本功能有：签入/签出、示忙/示闲、休息/取消休息、代答、转出、进入工作态/退出工作态、呼叫转移、静音/取消静音、报音、呼出、内部呼叫、保持/取消保持、会议、多方通话、呼叫转移、质检功能、操作热键设置等。

(3) 人工服务和自动服务切换：根据需要可随时在人工和自动服务（自动语音应答、自动传真、自动语音信箱或收、发传真）间互转。

(4) 屏幕弹出与号码显示功能：能在业务代表的 PC 屏幕上及时显示客户信息，也能在应答内线/外线时在坐席台面上能显示主叫号码和被叫号码。

(5) 坐席软件功能除了基本的信息服务、业务处理和呼叫控制功能外，还应集成 Web 浏览、Email 收发、Chat 等多项功能，从而实现客户服务功能的一体化，简化操作，提高处理效率。

(6) 由权限可选择呼出时的呼叫限制：有条件实现市话、本地、国内长途、国际长途的呼叫。

(7) 直接呼出：话务员可以在坐席台直接发起呼叫，其权限可以由系统设定。

(8) 辅助呼叫：话务员可以在话务空闲时从系统取得待呼出的资料，再由话务员根据权限主动呼出。

(9) 向另一坐席的呼叫：可以通过指定业务员、坐席号、工号向另一个坐席发起呼叫。

(10) 转移呼叫：可以实现转移呼叫的请求，转移呼叫可以是其他坐席、语音信箱，甚至可以是普通电话、长途电话等。

- (11) 用户话路保持：在用户话路接入系统后，能保持用户话路。
- (12) 三方通话：可以实现三方以上电话会议功能，实现多个坐席同时为一个用户服务。
- (13) 坐席间转移功能：人机界面可同步转移。
- (14) 坐席代答功能：当普通坐席忙时，班长坐席可以代答。当某个坐席在规定时限内没有应答时，其他同类技能的坐席可以代答或者按一定的优先级转移到坐席。
- (15) 坐席界面采用中文图形化界面，所有的登录、注销、呼叫、应答、转接、挂机、会议等功能全部由软件在屏幕上点击实现，无需坐席直接对电话机进行操作。
- (16) 坐席应能互相发送信息，提供文字交谈功能。
- (17) 在受理人员和来电方通话前，要具备自动提示语音、报工号和原声录音等功能，并能灵活设置人工报号和提供相应选择服务。
- (18) 查询所有呼叫队列状态信息，可以查询当前呼叫的排队情况，显示各排队呼叫的等待时间、主叫号码，查看收到的通知便签，对于各种媒体的呼叫，系统都会分配一个唯一的用户访问标识，该功能用于查询此标识。
- (19) 同一个坐席人员可以受理来自各种不同渠道的服务请求。这些渠道包括但不限于：语音、短信、传真、Email、Web 等。
- (20) 回复功能：对于留有 E-mail 信箱的 Internet 用户，系统可以将用户预订的信息或系统的处理结果整理成文本，通过电子邮件的方式发给用户的 E-mail 信箱。
- (21) 支持班长功能，班长功能模块除具有普通坐席的全部功能之外，还应具有如下功能：
- a) 呼叫排队情况监视功能，能查看到系统外还有多少用户在排队等待。
  - b) 用户、中继状态查询（监视）功能，能同时显示多个坐席的呼叫接续状态，查看各个坐席的工作情况。
  - c) 强制签出功能。席可以将服务态度不好或擅自离席的话务员强行签出，即注消该话务员的服务功能，以达到维护服务质量的目的。
  - d) 监听功能。当指定的话务坐席在通话状态时，能对它的通话情况进行无察觉的监听，

以考查服务质量。

e) 录音功能。可以通过录音设备，能自动地同时对多名话务员的通话进行录音，录音方式有：立即录音、时间定长录音、定时录音和全程录音。对于系统的录音，可以按时间、话务员工号、主叫号码等进行分类检索并播放。

f) 强拆功能。当坐席在接听用户话路时，班长席可以把话路强行拆开。

g) 呼叫指定分配功能。

h) 具有强插功能。不管话务员是否在与用户通话，都能强行插入与话务员通话。

i) 强制示忙功能。能将指定的话务员的话路状态强行示忙，如话务员不取消示忙，则该坐席将不再分配话务。

j) 强制示闲功能。能将话务员的话路通道强行示闲，以使该坐席可以接来话。

## 10、报表分析管理

(1) 提供对多种数据库的支持，包括 SQL SERVER、Oracle、Sybase、DB2 等大中型数据库，统计内容设定采用开放式结构，支持基于 SQL 等常用语句的统计内容设定。

(2) 支持报表格式可灵活定制。支持设定统计显示结果的布局；可配置数据库表中的任意字段，生成图表的配置方案。根据用户的需求，可自定义报表，提供相应的工具。报表定制系统可以根据用户不同的需求，定制出适合其特定业务的报表。支持对于统计结果的时间区段中开始日期和结束日期的设定；支持按照月、日、小时等方式，对统计数据进行统计并产生报表。

(3) 支持报表数据的分页页面和打印，能分页分批显示在浏览器端。

(4) 支持直接对统计报表的打印，支持以 Excel 文件格式保存统计报表文件；支持对 Excel 文件模版的修改。

(5) 支持产生统计信息图表；统计信息图表的样式可以由用户选择，统计信息图表样式支持柱图、线图、饼图等不同显示样式。

(6) 系统提供基本的通话清单。话单包括呼叫标识、主叫号码、被叫号码、等待开始时间、等待结束时间、应答开始时间、应答结束时间、通话开始时间、通话结束时间、业务

类型号、等待原因、释放原因等。

(7) 对呼叫记录的数据至少保存 12 个月，可根据用户需求确定保存时长，并确定所需存储配置。

(8) 系统支持将历史数据转储到专业存储设备上，包括磁盘阵列，光盘等。

(9) 为确保数据安全性和连续性，系统支持通过专业数据库软件对数据进行自动备份。

## 10、质检功能

(1) 提供功能强大的质检系统，有效地监督业务代表的工作状况，加强对业务代表的管理。

(2) 提供坐席状态察看：察看本地/远端坐席的状态是否正常工作。

(3) 提供坐席监听：监听正在服务的坐席，了解普通坐席的服务状况。

(4) 提供坐席录音管理：可以设置对所有坐席进行全程录音或对指定坐席进行录音。

(5) 提供实现监视、监听/监察、插入、强制签出、拦截、强制示忙/示闲/释放等质检操作。

(6) 具有通过电脑检测其它受理坐席的详细受理情况（消费者电话排队情况、坐席状态（示忙、通话、离席）、当日受理情况）等。

(7) 具有强大的三方通话功能：在坐席人员内部求助、呼出、呼叫转移等情况下都可以实现三方通话，并能根据业务人员要求，控制其中会议人员的听、说功能。

## 11、检测管理

提供图形化的界面供维护人员监视系统设备和资源运行状态，监视系统运行的性能效率，跟踪系统受理呼叫的流程。在系统运行异常时进行故障分析和定位，并可修改系统配置。

(1) 提供两种的实用检测模块：一是呼叫中心实时检测模块，二是电话通信系统实时检测模块。

(2) 提供呼叫中心实时检测模块为管理员实时图形化显示坐席位置区域，工座席的工作状态，包括操作人员的上下班、离席以及接答用户的情况，并有实时统计数据图形显示。此模块的要求有 CTI 服务器的支持。

(3) 提供电话通信系统实时检测模块，为管理员实时显示整个系统的电话通信状态，包括通信系统中所有分机和外线的工作情况，并有实时统计数据图形显示。

(4) 提供完整的呼叫数据统计功能，可以统计任一时间段内的座席工作数据，外线工作数据，分组排队工作数据。

(5) 支持统计数据中包括等待时间，呼入接答时间，呼出通话时间及分组的各项平均值。

(6) 支持分析数据中包括接通率、转接率等百分比数据，并提供图形化分析数据显示。

(7) 提供对 IVR 服务器的记录数据进行详尽分析，列出图表分析结果。

(8) 提供异常报警：当关键参数达到了设定的警戒值时，自动报警。

#### (四) 通信服务

提供支持 20 个坐席语音通话的语音数字中继线路，并提供上海至无锡跨域专线用以传输平台日常运行数据至公安部平台。

##### 1、坐席语音数字中继线路

(1) 提供 2 条 2M 语音数字中继，条语音数字中继要求同时支持 30 路电话的呼入或呼出。提供语音线路号码外显为 12123。

(2) 连接到电信运营商本地电话交换设备，并实现与各电信运营商电话网互通。

(3) 语音数字中继要求提供 G.703 及 RJ48 接口；语音数字中继要求布放到用户指定设备机柜处，免费提供接入设备，负责线路设备安装调试。

(4) 保证语音线路 100%故障响应率，100%故障恢复率，不低于 99%限时故障恢复率（限时时间为 4 小时）。

##### 2、上海至无锡跨域专线

序号	A 端地址	B 端地址	带宽	数量
1	上海市浦东新区华夏西路 3001 号	江苏省无锡市钱荣路 88 号	4M	1

(1) 保证租用专线的基本技术指标：100%故障响应率，100%故障恢复率，不低于 99%

限时故障恢复率（限时时间为 4 小时），不低于 99.9%年通信可用率，不低于 99.99%的月通信可用率；端到端的电路误码率 $\leq 10e^{-7}$ ，端到端的线路传输时延，本地线路小于 15 毫秒，跨省线路小于 55 毫秒（单向）。

（2）保证在专线发生故障的情况下，应采购方要求，在 3 小时内排除故障，特殊情况需及时书面或电话说明。对可预知的网络中断，供给方保证提前书面或电话通知采购方，并于中断后在规定时间内保证恢复。

### **三、招标预算报价内容**

招标预算金额：1,359,760 元

### **四、项目验收**

项目验收要求的性能、功能测试方式和内容，用户有权委托第三方测试机构进行测试，相关费用由成交方承担。