

合同编号：12N49850132X20261802

服务采购合同

项目名称：广西道路运输信息服务平台运营及维护项目

项目编号：GXZC2026-G3-000968-GXJT

分 标：3 分标（广西机动车驾驶培训公共服务）

甲 方：广西壮族自治区道路运输发展中心

乙 方：广西智能交通投资有限公司

签订时间：2026 年 6 月 23 日

签订地点：南宁市厢竹大道 4 号



广西壮族自治区政府采购合同

采购计划号：广西政采[2026]7167号-008

合同编号：12N49850132X20261802

采购人（甲方）：广西壮族自治区道路运输发展中心

供应商（乙方）：广西智能交通投资有限公司

项目名称：广西道路运输信息服务平台运营及维护项目

项目编号：GXZC2026-G3-000968-GXJT

签订地点：南宁市厢竹大道4号

签订时间：

2026年6月23日

本合同为中小企业预留合同：（是）。

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、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务内容一览表

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	广西机动车驾驶培训 公共服务	具体内容详见本合同附件、 招标文件及乙方投标文件	1	项	582800.00	582800.00
合计：人民币伍拾捌万贰仟捌佰元整（¥582800.00）						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如采购文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有研发、开发等相关实施团队驻场进行开发实施服务，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

3、服务期间须按照国家网络安全及信息保密安全有关管理规定做好网络安全保密工作。指定具体网络安全责任人，建立独立的管理技术团队负责项目实施过程中的网络安全管理。网络安全责任人及工作人员有变更、乙方工作人员有业务转型或乙方因自身原因有合并重组等的须提前向甲方进行书面说明，未经甲方同意，乙方不得私自将在甲方工作期间的项目任务进行分包、转包。

4、服务期间涉及的政务数据和其他数据须分开处理，不得私自将工作中处理的数据进行变更处理。乙方在服务期间处理数据，涉及到个人信息时，须按照国家个人信息保护相关管理规定，做好数据处理存储工作。甲方具有所有权、使用权和访问权，乙方不得私自更改、访问、利用和销毁服务期间涉及到的政务数据信息。

5、做好网络安全漏洞检查，发现安全漏洞、缺陷及安全风险须及时通报甲方，并形成报告向区网信、公安部门报告，安全漏洞未经网信、公安部门同意，不得向第三人公开。

6、处理数据时优先使用国产安全可信的硬件软件产品，硬软件信息系统须按照国家密码管理要求设置不限于数字字母特殊字符组合的强口令的密码。

第四条 交付和验收

1、服务期限：2026年7月1日至2027年6月30日

2、服务地点：广西区内（采购人指定地点）

3、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

4、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

5、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

6、甲乙双方应按照双方合同、投标文件验收。

7、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

8、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

9、甲方可对系统平台对接、接口互通、数据上报、数据校验等功能进行验证，验证结果达不到招标文件预期效果及功能不满足的，经双方协商无效后按违约处理，同时甲方有权上报相关监督管理部门，由此造成甲方损失的由乙方负责承担全部赔偿责任。

10、乙方交付物应包含但不限于平台系统开发的源代码、系统管理员账号、配置或操作文档、标准接口文档、数据库表结构等内容。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：_____。

第六条 付款方式

付款方式：项目中标金额 58.28 万元，签订合同后十个工作日内，甲方向乙方支付全部合同金额的 50%；签订合同 2 个月后，由甲方对乙方的服务能力验收，验收通过后，甲方于 10 个工作日内向乙方支付 30% 合同款；签订合同 4 个月后，甲方于 10 个工作日内向乙方支付 20% 合同款。甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

第七条 履约保证金

履约保证金：乙方向甲方指定账户交纳合同金额的 2% 作为本项目的履约保证金。合同签订前支付到甲方指定账户。

履约保证金指定账户：

开户名称：广西壮族自治区道路运输发展中心

银行账户：2102101109221017081

开户银行：工行南宁市公园支行

行号：102611010117

履约保证金退付方式、时间及条件：本项目服务期结束后三十个工作日内，由乙方向甲方提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见桂财采〔2015〕22 号）及付款申请，甲方在收到合格材料后十五个工作日内办理退还手续（不计利息）。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3% 支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3% 滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同自双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章之日起生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，签订补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、乙方按照合同规定开发的系统知识产权归甲乙双方共有。

4、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除采购文件规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件；

2、乙方提供的采购投标（或应答）文件；

3、中标通知书。

4、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式五份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

甲方：广西壮族自治区道路运输发展中心（章） 2026年6月23日	乙方：广西智能交通投资有限公司 2026年6月23日
单位地址：南宁市青秀区厢竹大道4号	单位地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区凯旋路15号南宁绿地中心7号楼1215号
法定代表人： 张龙	法定代表人：莫鑫
委托代理人：	委托代理人：
电话：0771—2115425	电话：18577181497
开户银行：工行南宁市公园支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司扶绥支行
账号：2102101109221017081	账号：45050159825100001153
纳税人识别号或统一社会信用代码： 1245000049850132XT	纳税人识别号或统一社会信用代码： 91450103MA5P7LXN29
邮政编码：530000	邮政编码：530000

1、中标通知书

朱需百页 18

朱需百页 18

朱需百页 18

朱需百页 18

朱需百页 18

中标通知书

朱需百页 18

广西智能交通投资有限公司：

广西交投宏冠工程咨询有限公司受广西壮族自治区道路运输发展中心

的委托，就广西道路运输信息服务平台运营及维护项目（项目编号：

GXZC2026-G3-000968-GXJT）采用公开招标方式进行采购。经采购人确认，

贵单位为本项目 3 分标的中标单位，具体内容如下：

中标价：582800.00 元

服务期限：2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

请贵单位接此通知书后二十五日内尽快与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知！

代理机构联系人：冼凌晨、钟毅

联系电话：0771-2115840

采购人联系人：覃工

联系电话：0771-2115425

广西交投宏冠工程咨询有限公司

2026 年 5 月 29 日

2、项目需求

采购需求一览表			
序号	服务名称	数量	项目要求及技术需求
1	广西机动车驾驶员培训公共服务	1 项	▲一、提供驾驶员培训公共服务 投标人提供“广西机动车驾驶员培训公共服务系统”信息技术服务，须有电脑应用端、微信应用端。满足驾培机构、学员、管理部门登录功能,通过本平台与广西驾驶培训监管服务平台和全区机动车驾驶员培训机构进行信息互动。提供驾培机构及教练的排名查询等服务，为广西区内驾培学员实现线上择校报名、线上签订电子合同、线上缴费、先培后付、分阶段支付培训费用以及线上评价等一站式信息化服务。主要功能包括：驾培行业基础信息查询；通知公示、行业动态、政策法规等信息展示；学员培训学时查询；驾培机构违规信息展示，驾培机构、教练员、教练车处罚信息发布；驾培机构学员报名动态展示；结合质量信誉考核结果对驾培机构、教练员进行动态排名展示，对驾培机构及教练员进行评价；提供驾驶培训远程教育学习入口，提供远程学时上报功能。 ▲二、开发数据接口并提供与“广西驾驶培训监管平台”等系统数据对接服务 投标人负责开发并通过数据接口实现与广西驾驶培训监管平台等管理系统进行数据对接，完成动态数据和基础数据的采集；针对不同的数据信息进行汇总并完成分析生成图表、报告提供给管理部门。 ▲三、提供电子签章服务 投标人负责提供电子签章服务。为驾驶学员和驾校提供线上签订电子合同签章服务，保证系统须接入具备法律效力的电子签章，确保驾驶培训合同签订的有效性。 ▲四、提供银行资金监管服务 投标人负责依托国有银行提供驾培机构学费清分、资金监管等服务。对接国有银行系统，依托银行产品实现学员学费清分、资金监管等功能，为学员学费管理实现按照培训合同约定，依据培训学时情况，通过驾培公共服务平台与银行系统对接，由银行分阶段分批次解冻培训费

		用。 五、提供技术支持维护服务 1. 日常巡检维护服务 主要服务内容包括操作系统、网络、数据库、存储、驾培应用系统、接口服务等环境进行监测和日常巡检维护支持。针对应用系统提供统一运维服务，满足平台产品使用需求。 2. 应用系统维护服务 针对各应用系统提供统一运维服务，满足平台产品使用需求。具体包括系统巡检、系统监控、系统功能优化、性能优化、系统升级、系统管理、数据备份恢复、服务信息保密等服务。 3. 提供系统升级服务，定期进行系统版本、系统功能、系统组件等的升级更新。 (1) 更新平台报名弹窗提示功能，提示报名驾校、车型、学费等。 (2) 优化平台驾校、教练名单筛选条件。 (3) 更新学员退款审核功能，学员申请退款后须驾校及主管部门审核。 (4) 优化学员管理模块，增加车型筛选条件。 (5) 优化资金日志模块，增加学费、日期筛选条件。 (6) 优化驾校设置模块，增加驾校监管户信息。 (7) 更新驾校报名功能模块，主管部门可对驾校进行停业。 (8) 更新转学学员审核功能。 (9) 优化学员登录平台页面及操作。 (10) 优化学员申请退款填写信息页面。 (11) 更新学员评论功能。 (12) 优化教练、驾校评论数据页面。 (13) 优化学员评论操作。 (14) 优化学员报名缴费、签订合同页面。 (15) 更新转学学员状态信息。 (16) 更新主管部门审核退款时间信息。 (17) 优化退款审核页面，增加驾校名称筛选条件。 (18) 优化学员扫描支付页面。 (19) 优化平台首页页面信息。 (20) 更新教练模块，增加删除功能。
--	--	--

		(21) 更新转学学员录入功能，增加录入信息。 (22) 更新退款审核文件上传及审核功能。 (23) 优化学员查看资金解冻进度页面信息。 (24) 更新平台首页行业新闻及政策法规栏目上传功能。 (25) 更新学员报名查询功能，查询学员是否在平台完成报名。 (26) 更新驾校信息，增加报名点、分校等信息。 (27) 更新车型学费设置，增加车型备注、一车型多价格等信息。 (28) 更新待办事项提醒功能。 (29) 更新数据脱敏功能。 (30) 更新驾校列表显示内容，增加学时合格率、投诉量等信息。 (31) 更新驾校列表训练分场定位导航功能。 (32) 更新驾校列表地址信息展示内容。 (33) 更新解冻资金转出备注功能。 六、提供国产化服务 投标人提供的应用系统部署在国产化服务器上，使用的数据库、操作系统、文件服务等符合国产化要求，提供相关国产化技术服务。 七、提供用户咨询与业务支持服务 1. 日常业务咨询响应 面向全区 14 个设区市交通运输管理部门及 111 个县（市、区）交通运输管理部门、全区驾培机构及学员，提供 5×8 小时在线客服支持（电话、在线工单、即时通讯等）。 日均处理咨询量超 100 人次，年累计超 8 万次，问题类型包括：学员报名缴费流程指导；手机号/身份证信息变更；培训车型更换操作；资金解冻、退学退款流程；系统登录与权限问题。 3. 根据采购方实际业务需求，提供关于系统使用和维护、管理、安全等方面的咨询解答服务。 4. 问题分类与闭环管理 对用户问题进行分类（技术类、业务类、政策类），建立问题台账；跟踪问题处理进度，确保 48 小时内闭环反馈；定期汇总高频问题，形成知识库并推送至相关单位。 八、提供属地化协调与机构服务
--	--	--

			1. 驾培机构日常对接与问题跟踪 每名运营人员负责 2 个地市约 110 - 120 家驾培机构；建立“机构联络员”机制，每机构指定 1 名对接人；每月至少 1 次主动回访（电话或线上），收集使用问题；对“投诉集中”的机构，开展专项跟踪；向交通运输部门提供季度驾培质量报告数据与解释。
			2. 政策落地与业务规则宣贯 当自治区出台新政策，协助编写本地化解读材料（图文/短视频）；协助组织线上宣讲（每季度至少 1 场/人）；一对一解答机构疑问。
			九、提供数据核查与业务协同服务 1. 异常数据人工复核与协调 对系统自动标记的异常数据，需联系学员/机构核实真实性；判断是否属违规行为；形成核查记录，提交交通局作为执法依据；年均处理异常数据工单 $\geq 1,500$ 条/人。
			2. 跨系统业务协同支持 与公安交管“考试预约系统”、银行系统接口等对接工作；收集用户反馈意见，推动系统功能优化；
			十、提供系统操作培训服务 根据需要对业务部门进行操作使用及定制化培训服务，提供操作文档。定期对广西全区 14 个设区市开展系统操作培训，详细讲解系统升级功能，处理系统应用过程中的问题。
			1. 新机构接入培训：每年新增/变更机构约 50 家，需安排 1 对 1 系统操作培训；
			2. 功能升级培训：平台每年 2 - 3 次重大功能更新（如新增退费模块、对接公安考试系统），需组织覆盖全部机构的培训；
			3. 交通局业务人员培训：协助市级交通局信息科人员掌握数据查询、异常处理等操作；
			4. 培训形式：线上直播（主）、线下集中（辅），每次培训含课件准备、演练、答疑、反馈收集；
			5. 年均工作量：每人年组织培训 ≥ 10 场，准备材料 ≥ 20 份

商务要求表	
▲服务期限	2026年6月1日至2027年5月31日
合同签订期	自中标通知书发出之日起25日内。
▲服务地点	广西区内（采购人指定地点）
▲付款条件	签订合同后十个工作日内，采购人向中标供应商支付全部合同金额的50%；在中标供应商签订合同2个月后，由采购人对中标供应商的服务能力验收，验收通过后，采购人于10个工作日内向中标供应商支付30%合同款；在中标供应商签订合同4个月后，采购人于10个工作日内向中标供应商支付20%合同款。采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
报价要求	本项目报价为总包干价。报价包含本项目所有服务内容、服务中包含货物所涉及的设备、备品备件、标准附件、专用工具、人员薪酬、交通费、安装、调试、技术支持、培训、检测检验、必要的保费、各项税费、招标代理服务费及其它所有成本费用的总和。由供应商根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标供应商与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。
其它要求	（一）服务质量要求 1、投标人具备相关信息化系统的开发和运行维护经验。 2、投标人承诺中标后能为本项目提供本地化服务的能力，并在广西设有本地化的服务团队（如已具备本地化能力，投标文件中提供地址、服务团队名单、联系方式；未设立的则在投标文件中提供承诺函（格式自拟））。 3、投标人提供7*24小时专人职守服务，实时响应内部服务请求，详细记录问题解决情况。维护期内配备1名技术人员驻场，每个部署上线的地市配置1-2名服务人员，提供现场服务、远程技术服务、预防性服务、定期专访、远程监控等服务方式，提供7×24小时维保服务。面向各级交通运输主管部门、区内驾驶培训机构提供技术和业务支持，包括通过网络、电话和邮件远程技术协助，现场技术支持。 4、投标人应建立规范的内部管理制度。严格管理专职专业技术人员，保证服务态度良好、问题解决及时、重大问题及时反馈、运维记录详细。 5、投标人应建立常见系统故障应急预案，以便出现问题后，及时作出响应。 6、投标人有义务对专职专业技术人员进行岗前操作培训，以便更好地掌握平台运维技能。 7、当出现业务无法办理、数据丢失等系统故障时，投标人必须在10分钟内进

	行响应，2 小时内提出处理方案，12 小时内解决故障。 (二) 服务规范要求 1、遵守用户的规章制度，严格按照规章制度办事。 2、对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用程序的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。 3、严格按照服务工作流程规范进行日常工作，如果发生由于日常工作遗漏和疏忽导致业户的数据丢失或被攻击、未授权的配置变更等影响业主业务正常开展的情况，将根据情节严重对相关责任人进行相应的处罚。 4、服务期间须按照国家网络安全及信息保密安全有关管理规定做好网络安全保密工作。指定具体网络安全责任人，建立独立的管理技术团队负责项目实施过程中的网络安全管理。网络安全责任人及工作人员有变更、业务转型或因自身原因有合并重组等的须提前向招标人进行书面说明，未经采购人同意，不得私自将在采购人工作期间的项目任务进行分包、转包。中标供应商必须承担为采购人保守相关保密信息的义务和责任，包括以下内容：中标供应商应严格控制了解项目关键资料的人员范围，对参与项目运维的有关工作人员要明确保密责任，严格保密纪律，不得泄漏、使用系统数据信息用于其他用途。 5、服务期间涉及的政务数据和其他数据须分开处理，不得私自将工作中处理的数据进行变更处理。投标人在服务期间处理数据，涉及到个人信息时，须按照国家个人信息保护相关管理规定，做好数据处理存储工作。采购人具有所有权、使用权和访问权，投标人不得私自更改、访问、利用和销毁服务期间涉及到的政务数据信息。 ▲6、中标人必须与采购人签订保密协议， 2026 年完成信息系统安全等级保护（三级）备案工作，做好网络安全等级及密码测评。 ▲7、投标人须配合做好国产化相关工作。
--	---

3、报价表

二、开标一览表

项目名称: 广西道路运输信息服务平台运营及维护项目

项目编号: GXZC2026-G3-000968-GXIT 分标: 3分标

投标人名称: 广西智能交通投资有限公司 单位: 元

序号	标的的名称	数量及单位	单价	总价	备注
1	广西机动车驾驶培训公共服务	1项	582800.00	582800.00	/
合计金额大写: 人民币 <u>伍拾捌万贰仟捌佰元整</u> (¥ <u>582800.00</u>)					

注:

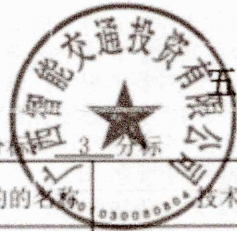
1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名, 否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改, 应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字 (或者电子签名), 否则其投标作无效标处理。
3. 如有多分标, 按分标分别提供开标一览表, 否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人 (签字或者电子签名):

投标人名称 (电子签章): 广西智能交通投资有限公司

日期: 2026年5月28日

4、技术响应表



五、技术要求偏离表

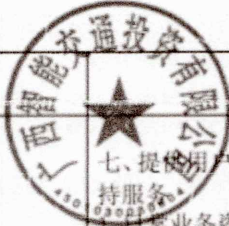
所投分标 3 分标

项号	标的的名称	技术要求	投标响应	偏离说明
1	广西机动车驾驶培训公共服务	▲一、提供驾驶员培训公共服务 投标人提供“广西机动车驾驶员培训公共服务系统”信息技术服务,须有电脑应用端、微信应用端。满足驾培机构、学员、管理部门登录功能,通过本平台与广西驾培培训监管服务平台和全区机动车驾驶员培训机构进行信息互动。提供驾培机构及教练的排名查询等服务,为广西区内驾培学员实现线上择校报名、线上签订电子合同、线上缴费、先培后付、分阶段支付培训费用以及线上评价等一站式信息化服务。主要功能包括:驾培行业基础信息查询;通知公示、行业动态、政策法规等信息展示;学员培训学时查询;驾培机构违规信息展示,驾培机构、教练员、教练车处罚信息发布;驾培机构学员报名动态展示;结合质量信誉考核结果对驾培机构、教练员进行动态排名展示,对驾培机构及教练员进行评价;提供驾驶培训远程教育学习入口,提供远程学时上报功能。	我公司对此条款承诺: ▲一、提供驾驶员培训公共服务 我公司提供“广西机动车驾驶员培训公共服务系统”信息技术服务,须有电脑应用端、微信应用端。满足驾培机构、学员、管理部门登录功能,通过本平台与广西驾培培训监管服务平台和全区机动车驾驶员培训机构进行信息互动。提供驾培机构及教练的排名查询等服务,为广西区内驾培学员实现线上择校报名、线上签订电子合同、线上缴费、先培后付、分阶段支付培训费用以及线上评价等一站式信息化服务。主要功能包括:驾培行业基础信息查询;通知公示、行业动态、政策法规等信息展示;学员培训学时查询;驾培机构违规信息展示,驾培机构、教练员、教练车处罚信息发布;驾培机构学员报名动态展示;结合质量信誉考核结果对驾培机构、教练员进行动态排名展示,对驾培机构及教练员进行评价;提供驾驶培训远程教育学习入口,提供远程学时上报功能。	无偏离
2	广西机动车驾驶培训公共服务	▲二、开发数据接口并提供与“广西驾培培训监管平台”等系统数据对接服务 投标人负责开发并通过数据接口实现与广西驾培培	我公司对此条款承诺: ▲二、开发数据接口并提供与“广西驾培培训监管平台”等系统数据对接服务	无偏离

		 训监管平台等管理系统进行数据对接,完成动态数据基础数据的采集;针对不同的数据信息进行汇总并生成分析生成图表、报告提供给管理部门。	我公司负责开发并通过数据接口实现与广西驾驶培训监管平台等管理系统进行数据对接,完成动态数据和基础数据的采集;针对不同的数据信息进行汇总并生成分析生成图表、报告提供给管理部门。	
3	广西机动车驾驶培训公共服务	▲三、提供电子签章服务 投标人负责提供电子签章服务。为驾驶学员和驾校提供线上签订电子合同签章服务,保证系统须接入具备法律效力的电子签章,确保驾驶培训合同签订的有效性。	我公司对此条款承诺: ▲三、提供电子签章服务 我公司负责提供电子签章服务。为驾驶学员和驾校提供线上签订电子合同签章服务,保证系统须接入具备法律效力的电子签章,确保驾驶培训合同签订的有效性。	无偏离
4	广西机动车驾驶培训公共服务	▲四、提供银行资金监管服务 投标人负责依托国有银行提供驾培机构学费清分、资金监管等服务。对接国有银行系统,依托银行产品实现学员学费清分、资金监管等功能,为学员学费管理实现按照培训合同约定,依据培训学时情况,通过驾培公共服务平台与银行系统对接,由银行分阶段分批次解冻培训费用。	我公司对此条款承诺: ▲四、提供银行资金监管服务 我公司负责依托国有银行提供驾培机构学费清分、资金监管等服务。对接国有银行系统,依托银行产品实现学员学费清分、资金监管等功能,为学员学费管理实现按照培训合同约定,依据培训学时情况,通过驾培公共服务平台与银行系统对接,由银行分阶段分批次解冻培训费用。	无偏离
5	广西机动车驾驶培训公共服务	五、提供技术支持维护服务 1.日常巡检维护服务 主要服务内容包括操作系统、网络、数据库、存储、驾培应用系统、接口服务等环境进行监测和日常巡检维护支持。针对应用系统提供统一运维服务,满足平台产品使用需求。 2.应用系统维护服务 针对各应用系统提供统一运维服务,满足平台产品使	我公司对此条款承诺: 五、提供技术支持维护服务 1.日常巡检维护服务 主要服务内容包括操作系统、网络、数据库、存储、驾培应用系统、接口服务等环境进行监测和日常巡检维护支持。针对应用系统提供统一运维服务,满足平台产品使用需求。 2.应用系统维护服务	无偏离

	用需求,具体包括系统巡检、系统监控、系统功能优化、性能优化、系统升级、系统管理、数据备份恢复、服务信息保密等服务。 3.提供系统升级服务,定期进行系统版本、系统功能、系统组件等的升级更新。 (1)更新平台报名弹窗提示功能,提示报名驾校、车型、学费等。 (2)优化平台驾校、教练员名单筛选条件。 (3)更新学员退款审核功能,学员申请退款后须驾校及主管部门审核。 (4)优化学员管理模块,增加车型筛选条件。 (5)优化资金日志模块,增加学费、日期筛选条件。 (6)优化驾校设置模块,增加驾校监管户信息。 (7)更新驾校报名功能模块,主管部门可对驾校进行停业。 (8)更新转学学员审核功能。 (9)优化学员登录平台页面及操作。 (10)优化学员申请退款填写信息页面。 (11)更新学员评论功能。 (12)优化教练、驾校评论数据页面。 (13)优化学员评论操作。 (14)优化学员报名缴费、签订合同页面。 (15)更新转学学员状态信息。 (16)更新主管部门审核退款时间信息。 (17)优化退款审核页面,增加驾校名称筛选条件。 (18)优化学员扫描支付页	针对各应用系统提供统一运维服务,满足平台产品使用需求。具体包括系统巡检、系统监控、系统功能优化、性能优化、系统升级、系统管理、数据备份恢复、服务信息保密等服务。 3.提供系统升级服务,定期进行系统版本、系统功能、系统组件等的升级更新。 (1)更新平台报名弹窗提示功能,提示报名驾校、车型、学费等。 (2)优化平台驾校、教练员名单筛选条件。 (3)更新学员退款审核功能,学员申请退款后须驾校及主管部门审核。 (4)优化学员管理模块,增加车型筛选条件。 (5)优化资金日志模块,增加学费、日期筛选条件。 (6)优化驾校设置模块,增加驾校监管户信息。 (7)更新驾校报名功能模块,主管部门可对驾校进行停业。 (8)更新转学学员审核功能。 (9)优化学员登录平台页面及操作。 (10)优化学员申请退款填写信息页面。 (11)更新学员评论功能。 (12)优化教练、驾校评论数据页面。 (13)优化学员评论操作。 (14)优化学员报名缴费、签订合同页面。 (15)更新转学学员状态信息。 (16)更新主管部门审核
--	---	--

		 面。 (19)优化平台首页页面信息。 (20)更新教练模块,增加删除功能。 (21)更新转学学员录入功能,增加录入信息。 (22)更新退款审核文件上传及审核功能。 (23)优化学员查看资金解冻进度页面信息。 (24)更新平台首页行业新闻及政策法规栏目上传功能。 (25)更新学员报名查询功能,查询学员是否在平台完成报名。 (26)更新驾校信息,增加报名点、分校等信息。 (27)更新车型学费设置,增加车型备注、一车型多价格等信息。 (28)更新待办事项提醒功能。 (29)更新数据脱敏功能。 (30)更新驾校列表显示内容,增加学时合格率、投诉量等信息。 (31)更新驾校列表训练分场定位导航功能。 (32)更新驾校列表地址信息展示内容。 (33)更新解冻资金转出备注功能。	退款时间信息。 (17)优化退款审核页面,增加驾校名称筛选条件。 (18)优化学员扫描支付页面。 (19)优化平台首页页面信息。 (20)更新教练模块,增加删除功能。 (21)更新转学学员录入功能,增加录入信息。 (22)更新退款审核文件上传及审核功能。 (23)优化学员查看资金解冻进度页面信息。 (24)更新平台首页行业新闻及政策法规栏目上传功能。 (25)更新学员报名查询功能,查询学员是否在平台完成报名。 (26)更新驾校信息,增加报名点、分校等信息。 (27)更新车型学费设置,增加车型备注、一车型多价格等信息。 (28)更新待办事项提醒功能。 (29)更新数据脱敏功能。 (30)更新驾校列表显示内容,增加学时合格率、投诉量等信息。 (31)更新驾校列表训练分场定位导航功能。 (32)更新驾校列表地址信息展示内容。 (33)更新解冻资金转出备注功能。	
6	广西机动车 驾驶培训公 共服务	六、提供国产化服务 投标人提供的应用系统部署在国产化服务器上,使用的数据库、操作系统、文件服务等符合国产化要求,提供相关国产化技术服务。	我公司对此条款承诺: 六、提供国产化服务 我公司提供的应用系统部署在国产化服务器上,使用的数据库、操作系统、文件服务等符合国产化要	无偏离

			求, 提供相关国产化技术服务。	
7	广西机动车驾驶培训公共服务	 七、提供用户咨询与业务支持服务 1. 日常业务咨询响应 面向全区 14 个设区市交通运输管理部门及 111 个县(市、区)交通运输管理部门、全区驾培机构及学员, 提供 5×8 小时在线客服支持(电话、在线工单、即时通讯等)。 日均处理咨询量超 100 人次, 年累计超 8 万次, 问题类型包括: 学员报名缴费流程指导; 手机号/身份证信息变更; 培训车型更换操作; 资金解冻、退学退款流程; 系统登录与权限问题。 3. 根据采购方实际业务需求, 提供关于系统使用和维护、管理、安全等方面的咨询解答服务。 4. 问题分类与闭环管理 对用户问题进行分类(技术类、业务类、政策类), 建立问题台账; 跟踪问题处理进度, 确保 48 小时内闭环反馈; 定期汇总高频问题, 形成知识库并推送至相关单位。	我公司对此条款承诺: 七、提供用户咨询与业务支持服务 1. 日常业务咨询响应 面向全区 14 个设区市交通运输管理部门及 111 个县(市、区)交通运输管理部门、全区驾培机构及学员, 提供 5×8 小时在线客服支持(电话、在线工单、即时通讯等)。 日均处理咨询量超 100 人次, 年累计超 8 万次, 问题类型包括: 学员报名缴费流程指导; 手机号/身份证信息变更; 培训车型更换操作; 资金解冻、退学退款流程; 系统登录与权限问题。 3. 根据采购方实际业务需求, 提供关于系统使用和维护、管理、安全等方面的咨询解答服务。 4. 问题分类与闭环管理 对用户问题进行分类(技术类、业务类、政策类), 建立问题台账; 跟踪问题处理进度, 确保 48 小时内闭环反馈; 定期汇总高频问题, 形成知识库并推送至相关单位。	无偏离
8	广西机动车驾驶培训公共服务	八、提供属地化协调与机构服务 1. 驾培机构日常对接与问题跟踪 每名运营人员负责 2 个地市约 110 - 120 家驾培机构; 建立“机构联络员”机制, 每机构指定 1 名对接人; 每月至少 1 次主动回访(电话或线上), 收集使用问题; 对“投诉集中”的机	我公司对此条款承诺: 八、提供属地化协调与机构服务 1. 驾培机构日常对接与问题跟踪 每名运营人员负责 2 个地市约 110 - 120 家驾培机构; 建立“机构联络员”机制, 每机构指定 1 名对接人; 每月至少 1 次主动回访(电话或线上), 收	无偏离

		 构,开展专项跟踪;向交通运输部提供季度驾培质量报告数据与解释。 2.政策落地与业务规则宣贯 当自治区出台新政策,协助编写本地化解读材料(图文/短视频);协助组织线上宣讲(每季度至少1场/人);一对一解答机构疑问。	集使用问题;对“投诉集中”的机构,开展专项跟踪;向交通运输部提供季度驾培质量报告数据与解释。 2.政策落地与业务规则宣贯 当自治区出台新政策,协助编写本地化解读材料(图文/短视频);协助组织线上宣讲(每季度至少1场/人);一对一解答机构疑问。	
9	广西机动车驾驶培训公共服务	九、提供数据核查与业务协同服务 1.异常数据人工复核与协调 对系统自动标记的异常数据,需联系学员/机构核实真实性;判断是否属违规行为;形成核查记录,提交交通局作为执法依据;年均处理异常数据工单 $\geq 1,500$ 条/人。 2.跨系统业务协同支持 与公安交管“考试预约系统”、银行系统接口等对接工作;收集用户反馈意见,推动系统功能优化;	我公司对此条款承诺: 九、提供数据核查与业务协同服务 1.异常数据人工复核与协调 对系统自动标记的异常数据,需联系学员/机构核实真实性;判断是否属违规行为;形成核查记录,提交交通局作为执法依据;年均处理异常数据工单 $\geq 1,500$ 条/人。 2.跨系统业务协同支持 与公安交管“考试预约系统”、银行系统接口等对接工作;收集用户反馈意见,推动系统功能优化;	无偏离
10	广西机动车驾驶培训公共服务	十、提供系统操作培训服务 根据需要对业务部门进行操作使用及定制化培训服务,提供操作文档。定期对广西全区14个设区市开展系统操作培训,详细讲解系统升级功能,处理系统应用过程中的问题。 1.新机构接入培训:每年新增/变更机构约50家,需安排1对1系统操作培训; 2.功能升级培训:平台每年2-3次重大功能更新(如新增退费模块、对接公安考	我公司对此条款承诺: 十、提供系统操作培训服务 根据需要对业务部门进行操作使用及定制化培训服务,提供操作文档。定期对广西全区14个设区市开展系统操作培训,详细讲解系统升级功能,处理系统应用过程中的问题。 1.新机构接入培训:每年新增/变更机构约50家,需安排1对1系统操作培训;	无偏离

	试系统), 需组织覆盖全部机构的培训; 3. 交通局业务人员培训: 协助市级交通局信息科人员掌握数据查询、异常处理等操作; 4. 培训形式: 线上直播(主)、线下集中(辅), 每次培训含课件准备、演练、答疑、反馈收集; 5. 年均工作量: 每人年组织培训 ≥ 10 场, 准备材料 ≥ 20 份	2. 功能升级培训: 平台每年 2-3 次重大功能更新(如新增退费模块、对接公安考试系统), 需组织覆盖全部机构的培训; 3. 交通局业务人员培训: 协助市级交通局信息科人员掌握数据查询、异常处理等操作; 4. 培训形式: 线上直播(主)、线下集中(辅), 每次培训含课件准备、演练、答疑、反馈收集; 5. 年均工作量: 每人年组织培训 ≥ 10 场, 准备材料 ≥ 20 份	
--	---	--	--

注:

1. 说明: 应对照招标文件“第二章 采购需求”中的技术要求逐条作明确的投标响应, 并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺, 对照招标文件要求, 在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人(签字/盖章/电子签名):

投标人名称(电子签章) 广西智能交通投资有限公司

日期: 2026 年 5 月 28 日



5、商务响应表



四、商务要求偏离表

所投分标：3 分标

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
▲服务期限	2026年6月1日至2027年5月31日	我公司对此条款承诺： 2026年6月1日至2027年5月31日	无偏离
合同签订期	自中标通知书发出之日起25日内。	我公司对此条款承诺： 自中标通知书发出之日起25日内。	无偏离
▲服务地点	广西区内（采购人指定地点）	我公司对此条款承诺： 广西区内（采购人指定地点）	无偏离
▲付款条件	签订合同后十个工作日内，采购人向中标供应商支付全部合同金额的50%；在中标供应商签订合同2个月后，由采购人向中标供应商的服务能力验收，验收通过后，采购人于10个工作日内向中标供应商支付30%合同款；在中标供应商签订合同4个月后，采购人于10个工作日内向中标供应商支付20%合同款。采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	我公司对此条款承诺： 签订合同后十个工作日内，采购人向我公司支付全部合同金额的50%；在我公司签订合同2个月后，由采购人对我公司的服务能力验收，验收通过后，采购人于10个工作日内向我公司支付30%合同款；在我公司签订合同4个月后，采购人于10个工作日内向我公司支付20%合同款。采购人付款前，我公司向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	无偏离
报价要求	本项目报价为总包干价。报价包含本项目所有服务内容、服务中包含货物所涉及的设备、备品备件、标准附件、专用工具、人员薪酬、交通费、安装、调试、技术支持、培训、检测检验、必要的保费、各项税费、招标代理服务费及其它所有成本费用的总和。由供应商根据	我公司对此条款承诺： 本项目报价为总包干价。报价包含本项目所有服务内容、服务中包含货物所涉及的设备、备品备件、标准附件、专用工具、人员薪酬、交通费、安装、调试、技术支持、培训、检测检验、必要的保费、各项税费、招标代理服务费及其它所有成本	无偏离

	采购文件所提供的资料自行测算投标报价。一经中标，投标报价总价作为中标供应商与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。	费用的总和。由我公司根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为我公司与采购人签订的合同金额，合同期限内不做调整。	
其它要求	(一) 服务质量要求 1、投标人具备相关信息化系统的开发和运行维护经验。 2、投标人承诺中标后能为本项目提供本地化服务的能力，并在广西设有本地化的服务团队（如已具备本地化能力，投标文件中提供地址、服务团队名单、联系方式；未设立的则在投标文件中提供承诺函（格式自拟））。 3、投标人提供 7*24 小时专人职守服务，实时响应内部服务请求，详细记录问题解决情况。维护期内配备 1 名技术人员驻场，每个部署上线的地市配置 1-2 名服务人员，提供现场服务、远程技术服务、预防性服务、定期专访、远程监控等服务方式，提供 7×24 小时维保服务。面向各级交通运输主管部门、区内驾驶培训机构提供技术和业务支持，包括通过网络、电话和邮件远程技术协助，现场技术支持。 4、投标人应建立规范的内部管理制度。严格管理专职专业技术人员，保证服务态度良好、问题解决及时、重大问题及时反馈、运维记录详细。 5、投标人应建立常见系统故障应急预案，以便出现问题后，及时作出响应。 6、投标人有义务对专职专业技术人员进行岗前操作培训，以便更好地掌握平台运	我公司对此条款承诺： (一) 服务质量要求 1、我公司具备相关信息化系统的开发和运行维护经验。 2、我公司承诺中标后能为本项目提供本地化服务的能力，并在广西设有本地化的服务团队（如已具备本地化能力，投标文件中提供地址、服务团队名单、联系方式；未设立的则在投标文件中提供承诺函（格式自拟））。 3、我公司提供 7*24 小时专人职守服务，实时响应内部服务请求，详细记录问题解决情况。维护期内配备 1 名技术人员驻场，每个部署上线的地市配置 1-2 名服务人员，提供现场服务、远程技术服务、预防性服务、定期专访、远程监控等服务方式，提供 7×24 小时维保服务。面向各级交通运输主管部门、区内驾驶培训机构提供技术和业务支持，包括通过网络、电话和邮件远程技术协助，现场技术支持。 4、我公司建立规范的内部管理制度。严格管理专职专业技术人员，保证服务态度良好、问题解决及时、重大问题及时反馈、运维记录详细。 5、我公司建立常见系统故障应急预案，以便出现问题后，及时作出响应。 6、我公司有义务对专职专业技术人员进行岗前操作培训，以便更好地掌握平台运	无偏离

 7、当出现业务无法办理、数据丢失等系统故障时，投标人必须在 10 分钟内进行响应，2 小时内提出处理方案，12 小时内解决故障。 (二) 服务规范要求 1、遵守用户的规章制度，严格按照规章制度办事。 2、对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。 3、严格按照服务工作流程规范进行日常工作，如果发生由于日常工作遗漏和疏忽导致业户的数据丢失或被攻击、未授权的配置变更等影响业主业务正常开展的情况，将根据情节严重对相关责任人进行相应的处罚。 4、服务期间须按照国家网络安全及信息保密安全有关管理规定做好网络安全保密工作。指定具体网络安全责任人，建立独立的管理技术团队负责项目实施过程中的网络安全管理。网络安全责任人及工作人员有变更、业务转型或因自身原因有合并重组等的须提前向招标人进行书面说明，未经采购人同意，不得私自将在采购人工作期间的项目任务进行分包、转包。中标供应商必须承担为采购人保守相关保密信息的义务和责任，包括以下内容：中标供应商应严格控制了解项目关键资料的人员范围，对参与项目运维的有关工作人员要明确保密责任，严格保密纪律，不得泄露、使用系统数据信息用于其他用途。	维技能。 7、当出现业务无法办理、数据丢失等系统故障时，我公司必须在 10 分钟内进行响应，2 小时内提出处理方案，12 小时内解决故障。 (二) 服务规范要求 1、遵守用户的规章制度，严格按照规章制度办事。 2、对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。 3、严格按照服务工作流程规范进行日常工作，如果发生由于日常工作遗漏和疏忽导致业户的数据丢失或被攻击、未授权的配置变更等影响业主业务正常开展的情况，将根据情节严重对相关责任人进行相应的处罚。 4、服务期间须按照国家网络安全及信息保密安全有关管理规定做好网络安全保密工作。指定具体网络安全责任人，建立独立的管理技术团队负责项目实施过程中的网络安全管理。网络安全责任人及工作人员有变更、业务转型或因自身原因有合并重组等的须提前向招标人进行书面说明，未经采购人同意，不得私自将在采购人工作期间的项目任务进行分包、转包。我公司必须承担为采购人保守相关保密信息的义务和责任，包括以下内容：我公司严格控制了解项目关键资料的人员范围，对参与项目运维的有关工作人员要明确保密责任，严格保密纪律，不得泄露、使用系统数据信息用于其他用途。
---	--

	途。 5、服务期间涉及的政务数据和其他数据须分开处理，不得私自将工作中处理的数据进行变更处理。投标人在服务期间处理数据，涉及到个人信息时，须按照国家个人信息保护相关管理规定，做好数据处理存储工作。采购人具有所有权、使用权和访问权，投标人不得私自更改、访问、利用和销毁服务期间涉及到的政务数据信息。 ▲6、中标人必须与采购人签订保密协议，2026 年完成信息系统安全等级保护（三级）备案工作，做好网络安全等级及密码测评。 ▲7、投标人须配合做好国产化相关工作。	5、服务期间涉及的政务数据和其他数据须分开处理，不得私自将工作中处理的数据进行变更处理。我公司在服务期间处理数据，涉及到个人信息时，须按照国家个人信息保护相关管理规定，做好数据处理存储工作。采购人具有所有权、使用权和访问权，我公司不得私自更改、访问、利用和销毁服务期间涉及到的政务数据信息。 ▲6、我公司必须与采购人签订保密协议，2026 年完成信息系统安全等级保护（三级）备案工作，做好网络安全等级及密码测评。 ▲7、我公司须配合做好国产化相关工作。	
--	---	---	--

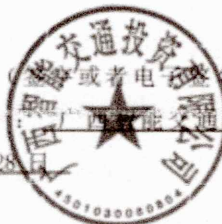
注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：广西能交通投资有限公司

日期：2026 年 5 月 28 日



6、服务承诺

(三) 运维售后服务方案

1. 质量保证措施

1.1. 质量管理体系

我公司建立了以 ISO 9001 质量管理体系为基础、融合 ITIL IT 服务管理最佳实践的项目质量管理体系。ISO 9001 质量管理体系是国际标准化组织制定的质量管理标准，强调通过系统化的过程管理和文件化管理确保服务质量的一致性；ITIL 则是全球公认的 IT 服务管理最佳实践框架，将 IT 服务贯穿于服务策略、服务设计、服务转换、服务运营、持续服务改进五个阶段。我公司将 ISO 9001 的过程质量管控理念与 ITIL 的服务全生命周期管理思想深度融合，构建起既符合国际标准又贴合本项目实际需求的质量管理体系。该体系覆盖服务策划、服务设计、服务交付、服务改进等全服务生命周期，确保每一个服务环节均具备明确的质量标准与有效的控制手段。

质量管理体系的核心要素包括：

(1) 质量方针

“精准服务、持续改进、客户满意”，精准要求每项运维操作和客户响应精确到位、杜绝模糊交付，持续改进强调动态优化和螺旋式上升而非静态达标，客户满意作为最终评判标准，所有工作以是否满足采购人和用户需求为衡量依据。

(2) 质量目标

系统可用率 $\geq 99.95\%$ 、客户满意度 $\geq 90\%$ 、故障响应及时率 $\geq 99\%$ ，三项目标均分解至各岗位和具体流程，实现人人有目标、事事有标杆。

每项目标设定月度、季度监测节点，由质量管理岗位人员定期统计分析达成情况。

(3) 质量职责

明确各岗位人员在质量管理中的职责与权限，项目经理对项目整体服务质量负总责，运维主管对日常运维操作质量负责，技术总监对技术方案和故障处理质量负责，客服主管对客户交互质量负责，每位工程师对其工作成果质量负责，形成逐级落实、层层负责的质量责任体系。各岗位的质量职责写入岗位说明书作为绩效考核依据。

(4) 质量过程

识别需求管理、变更管理、事件管理、问题管理、发布管理、配置管理等关键过程，为每个过程制定标准操作程序（SOP）和质量控制点。各过程的 SOP 文件在项目启动阶段编制完成，并在服务执行过程中根据实际运行反馈持续优化迭代。

(5) 质量资源

配备具有 ITIL、PMP 等专业认证的技术人员，部署运维自动化平台、监控告警系统、工单管理系统、知识库系统等专业工具，建立岗前培训、在岗培训、专项技能培训三级培训体系。工具平台之间通过 API 实现数据互通，形成一体化的运维管理支撑环境。

(6) 质量度量

从技术运维、开发交付、客户服务、运营支撑四个维度设定可量化的质量指标，利用自动化采集工具获取原始数据，通过趋势分析、对比分析、帕累托分析等统计方法识别质量趋势和薄弱环节。每月编

制质量度量分析报告，为管理决策提供数据支撑。



定期开展管理评审，项目经理每月组织质量体系评审会议，对照质量目标和质量方针检视体系运行状况；公司质量管理部门每季度进行独立评审，评价体系是否持续适用、充分和有效，并提出改进方向和重点。评审结果作为下一阶段质量改进工作的输入。

我公司的项目团队中设立专门的质量管理岗位（由项目经理兼管），负责质量计划的编制与执行监督、质量检查活动的组织实施、质量不符合项的跟踪关闭、质量改进措施的推动落实等工作，确保质量管理体系不流于形式，切实发挥对服务质量的保障和提升作用。

1.2. 质量控制流程

我公司建立了覆盖各类服务交付活动的质量控制流程，遵循“预防为主、过程控制、持续改进”的原则，在服务交付的事前、事中、事后三个环节分别设置质量控制措施，形成全流程闭环管控，确保每一环节均有章可循、有据可查。

1.2.1. 系统开发交付质量控制

对于 33 项系统升级需求和运营期内新增的功能开发需求，实施“五级质量关口”控制：

（1）需求评审关口

确认需求理解准确、设计方案合理。技术负责人依据《需求规格说明书》编制《系统设计方案》，涵盖技术选型依据、架构设计说明、接口设计规范、数据库设计、安全设计等内容，并组织采购人代表、



业务专家和技术专家共同参与评审，确认需求理解准确性和设计方案的合理性。评审通过后方可进入开发环节。

(2) 代码评审关口

确认代码质量符合编码规范。采用“同行评审+工具扫描”双轨制：同行评审由两名以上资深工程师对代码的逻辑正确性、可读性、扩展性、异常处理完整性等进行人工检查；工具扫描使用 SonarQube 等静态代码分析工具对代码规范符合度、潜在缺陷、安全漏洞、重复率、复杂度等进行自动化检测。评审问题逐条整改后方可进入下一环节，评审覆盖率目标为 100%。

(3) 测试验证关口

确认功能、性能、安全等方面均通过测试。测试团队执行多维度测试：功能测试验证需求实现完整性和正确性，编写详细测试用例覆盖正常流程和异常流程；性能测试使用 JMeter 或 LoadRunner 等工具模拟高并发场景，验证系统的响应时间、吞吐量和资源消耗是否满足设计要求，性能基准数据存档用于后续版本对比；安全测试使用 Burp Suite 等工具排查 SQL 注入、XSS 攻击、CSRF 跨站请求伪造、越权访问、敏感信息泄露等常见 Web 安全漏洞；兼容性测试验证系统在主流浏览器（Chrome、Firefox、Edge、Safari 等）和移动端设备上的表现一致性。全部测试用例通过率不低于 98%，P1 级缺陷必须全部清零方可进入下一环节。

(4) UAT 验收关口

确认采购人对交付成果满意。采购人在验收环境中进行用户验收

测试，由公司提供测试指南和操作培训，验收发现的问题限期整改并重新提交验收，验收通过后签署《用户验收确认单》。

(5) 上线后验证关口

确认生产环境运行正常、无异常。生产发布后运维团队立即执行核心业务流程全链路回归验证，持续监控系统运行指标至少 24 小时，确认运行平稳无异常。

每一关口均设有明确的准入与准出标准，不满足标准则不得进入下一环节。任一关口被卡住时自动触发回退机制，由项目经理组织专项处置，直至问题解决后方可继续推进。

1.2.2. 运维操作质量控制

对于日常运维操作（系统变更、数据操作、版本发布等），实施“申请—审批—执行—验证—归档”五步质量控制：操作人员提交《运维操作申请单》，详细说明操作目的、内容、步骤、影响范围、风险评估和回退预案；运维主管或技术总监审核操作的必要性和方案可行性；操作人员按批准方案执行，遵循“双人操作”原则（一人操作、一人监护），确保操作过程正确有序；操作完成后立即进行结果验证，验证目标达成情况和系统功能正常性；操作记录整理归档至项目文档管理系统，形成完整追溯链。

对高风险操作（如数据库变更、核心配置修改、银行接口调整等），增加“技术总监复核”和“回退验证”两个额外控制步骤：技术总监在操作执行前对方案完整性进行二次复核，操作完成后验证回退预案的有效性和可执行性，确保极端情况下能够快速恢复至操作前状态。