采购需求

标注★号的条款为关键条款，投标人如不满足，将导致其投标被拒绝

一、项目概况

本次招标采购是北京清华长庚医院票务外包服务第 2 包，投标人为采购人提供北京市区打车服务的查询、报价、预定、出票、退改签等服务。

二、商务要求

1、服务期：自合同签订之日起 1 年

2、服务地点：采购人指定地点

3、验收标准（适用于第 02 包）：

（1）实现与医院办公系统的用户、组织架构及审批状态数据同步

（2）实现差旅标准的内嵌与硬性控制、超标订单无法提交等功能

（3）实现完备的管理后台数据功能，支持对账、数据查询与分析

（4）报销数据（含机票电子行程单、打车行程单、费用明细等）能按医院要求格式，通过安全通道批量推送至医院办公系统

（5）账户安全：系统上线前，必须清除所有测试账户、闲置账户，并实施强密码策略与登录失败锁定机制，确保无弱口令漏洞

（6）交付物验收：系统上线前，必须提交并经由医院信息管理部门审核通过的相关材料：第三方权威机构出具的安全测试报告及安全风险评估报告、明确标注与医院前置机对接关系的系统部署拓扑图、供应商出具的系统安全承诺书等

4、授信额度：

02 包打车服务：乙方需满足至少 **5 万元**的授信额度（即甲方可在乙方挂账发生消费的最高额度）。

5、报价方式：

02 包打车服务：按“元/单”报价。报价包含平台系统使用、订单派发、企业支付对接、电子票据生成及对账服务等全部费用，不含打车行程实际车费。

三、技术要求

序号	内容	具体要求
1	通用服务与整合要求	（1）流程整合：投标人需提供信息服务平台，平台必须实现与医院现有办公系统的无缝对接。员工完成差旅审批后，应能凭有效的审批单号一键跳转至相应服务平台进行预订，确保“审批-执行”联动
		（2）合规管控：系统须支持内嵌医院制定的差旅标准（如舱位、车型、限额、低价等），并在预订环节实现超标行为的系统自动拦截与提示，将“事后审核”转换为“事前管控”
		（3）服连续性：服务平台需保证 7×24 小时稳定可用
		（4）客户支持：提供专属客服与技术支持，针对员工咨询、订单异常、要客服务、退改签等问题，需在 1 小时内响应;出现系统无法正常时，提供应急方案，保障差旅票务的订购、出行与报销等相关活动的正常开展。
		（5）支付与开票：依据医院要求，可实现企业统一支付或员工垫资支付。支持行程结束后自动生成符合医院财务要求的电子发票及行程单，可支持同步至医院办公系统
2	市内交通订购外包服务保障要求**（仅适用于第 02 包）**	（1）资源与价格：须接入具备合法运营资质及企业服务能力的服务商，并为医院提供专属的企业协议价，确保价格优于公开市场水平
		（2）流程简化：服务平台必须支持医院“常规因公出行”流程再造，实现员工在线申请、部门主管审批通过后即可直接呼叫合规车型
		（3）用车管理：服务平台需提供 7 人座以下的全品类车型。平台需对驾驶员制定了完整的服务标准，保证乘车人人身和财产安全
3	其他服务要求	（1）技术架构：须提供开放、稳定的接口，便于未来与医院其他系统（如 HR、预算系统）集成。所有与医院内部系统的数据交换必须通过医院指定的院内前置机进行。
		（2）收费模式：采用“零平台建设费及试用期间运维费”模式。仅允许按实际发生的有效订单收取固定服务费。各分包须在应答文件中明确列示其服务费计价标准
		（3）实施与培训：须提供详细实施计划、专职项目经理及针对不同角色（管理员、审批人、员工）的培训

序号	内容	具体要求
		（4）数据主权：全部业务数据所有权归医院所有，投标人须承诺严格保密，并按要求配备审计服务
4	质量要求	（1）投标人须对所提供的服务平台软件享有完整知识产权或合法授权，并提供自验收合格之日起不少于一年的免费质保期
5	系统安全要求	（1）差旅平台需与院内前置机对接
		（2）信息系统部署使用需满足采购人的网络安全规定
		（3）承建投标人应确保信息系统安全，不存在安全漏洞，上线后持续对系统安全负责，及时修复新产生的安全问题
		（4）除采购人确认的必要服务业务外，任何功能不得向互联网映射，如因未向采购人告知而产生的安全问题由投标人负责
		（5）账号管理和弱密码应特别注意，确定无多余闲置用户、测试用户，无弱口令，有登录限制等防暴力破解功能
		（6）系统上线前需提交安全测试和风险评估报告、安全测试的报告，系统拓扑图、安全承诺书等上线前检查材料