

采购需求

前注：

1.本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经磋商小组评审认可。

2.下列采购需求中（包括但不限于下列具体政策要求）：

（1）如属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则供应商所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书。

（2）如涉及商品包装和快递包装，供应商应当执行《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

3.如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	完成服务项目履约并经采购人验收合格，按照“面试计算机考试服务合同单价×考试报名人数+面试计算机评阅服务合同单价×实际考试人数”一次性付清合同价款。
2	服务地点	安徽省，具体按采购人指定地点
3	服务期限	自合同签订之日起，一年。服务期满后，服务质量得到采购人认可，主要服务内容无变化，经双方协商同意，在年度预算能保障的前提下，可续签下一年合同，续签时间不超过2年，合同一年一签。具体考试时间及项目完成时限按文化和旅游部通知要求，在规定时间内实施完毕。
4	本项目采购标的名称及所属行业	标的名称：安徽省导游资格考试面试计算机考试与评阅（2025-2027）服务项目

		所属行业：其他未列明行业
--	--	--------------

二、项目概况

根据《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》，全国实行统一的导游人员资格考试制度。考试科目包括：科目一《政策与法律法规》、科目二《导游业务》、科目三《全国导游基础知识》、科目四《地方导游基础知识》，采用笔试形式，由文化和旅游部统一组织；科目五《导游服务能力》，采用现场考试（面试）形式，分为中文和外语两类考生，其中外语包括英语、日语、法语、德语、西班牙语、朝鲜语等，由各省自行组织。

本次采购的事项为安徽省导游资格考试面试计算机考试和评阅服务项目，具体工作内容如下：1.提供面试机考所需的考试系统，做好考务工作，确保面试机考的顺利实施；2.提供试卷评阅所需的评阅系统和场地设备，组织考官进行电子化集中评阅。

三、服务需求

（一）面试计算机考试服务项目

1.考试时间和地点

根据文化和旅游部发布的全国导游资格考试报名通知，确定面试的具体时间，组织考生集中在安徽省内的电脑机房进行计算机考试。

2.考试流程

第1步：考生按照准考证上的规定时间，持准考证、有效身份证件，经监考人员核验通过后进入考场。

第2步：考生按照准考证上的座位号对应入座，隔位入座。

第3步：考生登录面试机考考试系统界面，准备考试。

第4步：考试开始，考生随机抽题、依次答题。答题结束后，系统自动提供回放检查。

第5步：考试结束。

第6步：离开考场。

面试机考系统设定的考生整体用时，应当包括考生抽题、考生答题准备、考生答题、回放检查等环节用时。考生在答题过程中，无需进行其他操作，均由系统自动切换。考生按试题顺序进行答题，不可选题，离开当前试题后将无法返回作答。考试全程录像，考生答题时，需保证头部位于视频窗口正中央，不得将头

部挪出视频窗口，也不得将头部置于视频窗口侧面或角落，不得遮脸。

3.考试服务内容

根据文化和旅游部发布的《全国导游资格考试大纲》、省文化和旅游厅下达的考试要求，做好各项考试工作，包括但不限于：面试机考考试系统建设、电子试题制作、考点考场注册、考点考场编排与管理、准考证发放、机考设备、考前准备、考试进行、考后数据处理、风险应急处理等。

（1）考试系统建设

提供面试机考所需的稳定的考试系统，包括：面试机考考试系统软件、安全保密和存储备份系统与设备、考试服务器、考试用机、网络、远程视频监控系统等软硬件设施。

（2）电子试题制作

①模板：按照景点讲解、导游规范、应变能力、综合知识、口译等，制作电子试题。

②分组：景点讲解抽签题库根据考生“面试景点题抽签范围”和考试语种类别分组设置。导游规范、应变能力、综合知识、口译抽签题库根据考生语种类别分组设置。

③人员：提供不少于 10 名政治素质高、保密意识强、业务能力强的电子试题制作人员。

④时间：接采购人通知后，15 个日历天内完成电子试题制作。

⑤地点：严格执行保密相关规定，在指定的保密场所制作电子试题。

（3）考点考场注册

为面试机考考场、考试机器、考生分配 ID 号，作为考点考场编排的依据，并与面试机考系统、考务网络间加密组网。

（4）考点考场编排与管理

①完成考点考场、考试日期、考试场次等信息编排。

②完成考场管理人员、技术人员的配备和监考人员的培训。

③提供全程的技术保障服务，考试进行中全程监控录像。

（5）下发准考证

根据设定的考点考场、考试日期、考试场次等信息编排结果，生成准考证并传输到报名系统，供考生打印。

(6) 机考设备

面试机考所需设备包括：每位考生 1 台电脑、1 个头戴式耳麦、1 个摄像头，每间考场还需备有 5% 的余量作为备用。

(7) 考前准备

- ①安装与调试考试系统所涉及的软件和硬件。
- ②检查所有耳麦及摄像头能否正常使用。
- ③设置考点横幅、路标、考场门贴、考生名单、物品指定存放处等标识。

(8) 考试进行

按照考试流程，做好电子试题的发放与回收，组织考生有序答题，保证考试的顺利实施。

(9) 考后数据处理

考试结束后，技术人员汇总每个考生的音视频文件和照片文件，上传到指定服务器。数据汇总和传送过程要保障数据安全保密。

(10) 风险应急处理

- ①在考点预留备用房间，作为应急处置场所。
- ②考试过程中遇到考试机死机、蓝屏等情况可将考生转移到其他机器上继续答题。
- ③考试过程中考场人员遇到无法解决的问题可向技术人员寻求帮助。
- ④做好考试过程中突发不可预见事件的应急有效处置。

(二) 面试计算机评阅服务项目

1. 评阅时间和地点

导游资格考试面试计算机考试完成后，汇集考生的面试电子试卷，组织面试考官集中在安徽省内的电脑机房进行计算机评阅。

2. 评阅流程

- (1) 考官在机房通过面试机考评阅系统，两人交叉流程化复评考生答题。
- (2) 考官判分出现异常时，转入仲裁。
- (3) 仲裁考官对仲裁结果负责。
- (4) 考生得分。

3. 评阅服务内容

根据文化和旅游部发布的《全国导游资格考试大纲》、省文化和旅游厅下达

的评阅要求，做好各项考试工作，包括但不限于：面试机考评阅系统建设、电子试题答案制作、评阅场所编排与管理、评阅设备、评阅考官注册、评阅前准备、评阅进行、评阅成绩处理、风险应急处理、费用支付等。

（1）评阅系统建设

提供面试机考试卷评阅所需的稳定的评阅系统，包括：面试机考评阅系统软件、安全保密和存储备份系统与设备、评阅服务器、评阅用机、网络、远程视频监控系统等软硬件设施。

（2）电子试题答案制作

①模板：按照景点讲解、导游规范、应变能力、综合知识、口译等，制作电子试题答案。

②人员：提供不少于 10 名政治素质高、保密意识强、业务能力强的电子试题答案制作人员。

③时间：接采购人通知后，3 个日历天内完成电子试题答案制作。

④地点：严格执行保密相关规定，在保密场所制作电子试题答案。

（3）评阅场所编排与管理

①完成评阅场所信息编排。为面试机考评阅场所、评阅机器、评阅考官分配 ID 号，作为评阅场所编排的依据，并与面试评阅系统、考务网络间加密组网。

②完成评阅场所布置，以及管理、技术等人员的配备。

③提供全程的技术保障服务，评阅进行中全程监控录像。

（4）评阅设备

面试机考评阅所需设备包括：每人 1 台电脑、1 个头戴式耳麦，评阅场所还需备有 5%的余量作为备用。

（5）评阅考官注册

为各评阅考官分配阅卷账号。

（6）评阅前准备

①安装与调试评阅系统所涉及的软件和硬件。

②检查所有耳麦等设备能否正常使用。

③设置横幅、门贴、物品指定存放处等标识。

（7）评阅进行

按照评阅流程，做好电子评阅卷的发放与回收，组织考官有序评阅，保证评

阅的顺利实施。

(8) 评后数据汇总

评阅结束后，技术人员检查考生的音视频文件和照片文件，确保上传到指定服务器。数据汇总和传送过程要保障数据安全保密。评阅完成后，按要求完成考生成绩的复核复查相关工作。

(9) 风险应急处理

- ①在评阅场所预留备用室，作为应急处置场所。
- ②评阅过程中遇到技术问题，技术人员予以及时解决。
- ③做好评阅过程中突发不可预见事件的应急有效处置。

(10) 费用支付

- ①支付考官的考评费、考务辅助人员的劳务费。
- ②支付评阅场所费用。
- ③支付外地考官住宿费。
- ④支付外地考官长途及区间交通费。
- ⑤支付考官从住宿地到评阅场所间的包干交通费用。
- ⑥支付面试机考评阅用品准备，如：笔、纸张、打印、电脑等与评阅工作关系的物品。
- ⑦支付后勤保障费用，如：工作餐、茶水等费用。

四、报价要求

1.本项目报固定单价，包含完成本项目的一切所需费用，采购人后期不再另行追加费用，供应商自行考虑风险。

2.报价包括但不限于：方案策划与执行费用（包括但不限于：提供系统，制作试题，租赁场地，考试设备及各类考务用品，考官及工作人员考评费、劳务费、食宿费、交通费等全部费用），不可预见费用以及与本项目相关的其他全部费用。

五、其他要求

1.采购人在合同签署后有权对面试计算机考试与评阅服务方案进行修改，成交供应商须按照采购人要求对方案进行修改完善直至采购人满意为止，并按照采购人审定的方案实施。本项目中涉及服务事项需经采购人审定。

2.成交供应商必须接受采购人对项目执行情况、服务质量等的监督、检查和验收，采购人有权查看与项目直接相关的资料，成交供应商应予以配合。

3.如采购合同约定的面试计算机考试与评阅服务因政策、政府或不可抗力、意外事件的影响需要变更，采购人应及时书面通知成交供应商，成交供应商作相应调整。

4.成交供应商承担因面试计算机考试与评阅服务实施不利引起的包括且不限于的行政赔偿等责任。

5.本项目所有成果的版权归采购人所有。

6.本采购需求由安徽省文化和旅游厅负责解释。