



合 同 书

项目名称：陕西省市场监督管理局网络信息采集分析与咨询服务项目

甲 方： 陕西省市场监督管理局

乙 方： 西安交通大学

日 期： 2025 年 5 月



合同格式

陕西省市场监督管理局(以下简称:“甲方”)通过竞争性磋商采购确定西安交通大学(以下简称:“乙方”)为“陕西省市场监督管理局网络信息采集分析与咨询服务项目”成交供应商。甲乙双方同意按照该项目磋商文件约定的内容,签署《陕西省市场监督管理局网络信息采集分析与咨询服务项目合同书》(以下简称“合同”)。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分:

- (1) 合同通用条款;
- (2) 报价表;
- (3) 服务清单及技术要求;

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同服务费用为人民币395000元整(¥叁拾玖万伍仟元整)。

4. 付款条件

4.1 第一次付款:在签订合同后10个工作日内,甲方向乙方支付合同总金额的90%,即人民币叁拾伍万伍仟伍佰伍拾元整(¥355500.00);

4.2 第二次付款:在乙方服务期满并经甲方验收合格后,甲方向乙方支付合同总金额的10%,即人民币叁万玖仟伍佰元整(¥39500.00)。

5. 合同生效

5.1 本合同由陕西省市场监督管理局签署。

5.2 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份,每份具有同等法律效力。经甲、乙双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。



HX2025120

6. 合同期限

自合同生效之日起1年。经甲方考核合格后可以续签1年合同，最多不超过3年。

甲方：陕西省市场监督管理局

法人代表或授权代表：(签章)

盖章：

日期：2025年6月11日

乙方：西安交通大学

法人代表或授权代表：(签章)

盖章：

日期：2025年6月11日



合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	陕西省市场监督管理局网络信息采集分析与咨询服务项目
2	甲方名称	陕西省市场监督管理局
	甲方地址	陕西省西安市二环北路东段 739 号
	甲方联系人	封志强
	联系电话	15829239595
3	乙方名称	西安交通大学
	乙方地址	西安市碑林区咸宁西路 28 号
	乙方账务信息	账户名称：西安交通大学 银行账号：3700023509088100314 开户银行：工商银行互助路支行 开户银行联行号：102791000162
	乙方联系人	陈强
	联系电话	13289852969
4	合同金额	本合同服务费用为人民币叁拾玖万伍仟元整元整 (¥395000.00)。
5	付款安排	本项目付款进度安排如下： (1) 第一次付款：在签订合同后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 90%，即人民币叁拾伍万伍仟伍佰伍拾元整(¥355500.00)； (2) 第二次付款：在乙方服务期满并经甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同总金额的 10%，即人民币叁万玖仟伍佰元整 (¥39500.00)。
6	合同期限	自合同生效之日起 1 年。经甲方考核合格后可以续签 1 年合同，最多不超过 3 年。



HX2025120

协议通用条款

1. 定义

本协议下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指陕西省市场监督管理局。

1.2“乙方”是指西安交通大学。

1.3“合同”是指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的内容，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4“服务”是指乙方按照磋商文件要求，向甲方提供的舆情监测系统及舆情监控分析服务及其相关的所有服务，包括但不限于提供监测系统；提供至少10人的团队，监测、整理、分析舆情信息、编辑舆情报告；更新维护舆情监测平台；协助配合开展舆情应对处置工作等。

1.7“天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合磋商文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1“服务”是指乙方按照磋商文件要求，向甲方提供的舆情监测系统及舆情监控分析服务及其相关的所有服务，包括但不限于提供监测系统；提供至少10人的团队，监测、整理、分析舆情信息、编辑舆情报告；更新维护舆情监测平台；协助配合开展舆情应对处置工作等。服务期为1年。经甲方考核合格后可以续签1年合同，最多不超过3年。

3.2 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价格中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；



HX2025120

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.验收要求

7.1 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。验收结束后出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

7.2 履约验收的各项资料存档备查。

8.索赔

8.1 乙方对其服务质量的偏差负有责任。如果乙方未能够按照合同规定的内容提供服务，或者因故导致中断、延期甚至取消，甲方可提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列方式解决索赔事宜：

8.1.1 甲方有权在乙方没有按照时限要求提供服务，且没有在甲方同意延长的期限内进行补救时，请求除乙方外的其他供应商解决问题，所发生的一切费用由乙方支付给其他供应商。

8.1.2 因乙方原因导致的舆情重大事故，甲方有权不支付部分或全部合同金额。

8.2 如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内，按照本协议第8.1条规定的方法着手解决索赔事宜，甲方有权从合同款项中扣除索赔金额。

9.乙方履约延误

9.1 乙方应按照本合同约定的内容提供服务。

9.2 如乙方迟延履行合同义务，每延误一周误期赔偿费按合同金额的1%计收，一周按7天计算，不足7天按一周计算。误期赔偿费累计达到合同金额的10%，甲方有权终止协议。

9.3 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估,并确定是否延长期限以及是否收取误期赔偿费。

9.4 除了不可抗力外,除非延期是根据合同规定取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外,乙方延误工期,将按合同规定被收取误期赔偿费。

10. 不可抗力

10.1 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务,不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况,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、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后,当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方,在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。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的合同。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应通过友好协商,解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始30天内仍不能解决,双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

12.1.1 如果乙方未能在合同规定的时间或甲方同意更改的时间提供服务;

12.1.2 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题给甲方造成重大舆情事故,带来重大影响和损失的;

12.1.3 乙方对重大舆情故未及时响应,或不能在规定时间内报告解决事故的。

13. 转让和分包

13.1 除甲方书面同意外,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

14. 适用法律

14.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

15. 合同语言

15.1 本合同语言为中文。

15.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

16. 合同修改或变更



16.1 除了双方签署书面修改或变更合同，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

17. 未尽事宜

17.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同。补充合同作为本合同的一部分，与合同具有同等效力。

18. 合同生效

18.1 本合同一式肆份，在双方法定代表人或授权代表签字、加盖单位公章后生效。



附件:

服务清单及技术要求

一、服务清单
(一) 舆情监测系统 投标人建有一套成熟的舆情监测系统, 包含数据监测、预警、智能分析等功能, 采用分布式云计算模式, 支持海量数据分析处理, 实现对信息的获取, 分析, 应用的全过程管理。
1、系统功能
(1) 监测范围: 支持对微博、微信公众号、移动新闻客户端、新闻、百度贴吧、论坛、博客、视频、数字报、问答、百科、社交网络、自媒体账号、文库等网站发布的信息进行监测。
(2) 监测内容: 支持对自定义事件、网民、行业等按类型进行分类监测, 可垃圾数据进行过滤, 以快速、准确地获取相关信息内容并显示搜索结果数量。
(3) 情感分析: 系统采用基于情感词典资源的文本情感分析方法, 根据抓取的和事件相关的信息数据, 利用 NLP 技术对文章进行分析, 判断文本的情感倾向性, 将文本情感属性判断为: 正面、中性、负面, 并具有人工干预功能, 以此了解舆论的倾向, 方便把握舆论动向。
(4) 传播分析: 建立事件传播路径及时间鱼骨图, 支持对舆情事件进行发展趋势及预测分析、用户性别及情绪走势分析、媒体类型分析、信息来源分析、活跃媒体分析、以及敏感信息渠道分析、发布地区及提及地区分析。
(5) 舆情预警: 系统支持预设预警条件, 可自主设置预警时间、预警频次、支持网页、微信、短信、邮件等多种方式预警,并可设置修改预警联系人。
(6) 舆情报告: 系统支持自定义时间段生成全网舆情事件分析报告, 包含全网所有类型内容、舆情事件概述、事件趋势、首发媒体、热门文章列表、平台分布、传播途径、情绪分析、地域分布、主要负面及敏感信息列表、处置建议等分析内容。生成的舆情简报, 支持网页、doc、pdf 格式查看、修改并下载, 并通过系统直接发送至绑定的接收人微信、邮箱、手机短信, 发送给相关负责人员及时查看。
(7) 信息导出: 系统支持自定义时间段将重点舆情信息导出 EXCEL,导出字



段可以自定义选择;也可以将单个的分析模块数据导出,如情绪走势、情感分布、情感属性、文章类型等分析功能可以导出照片或者 png 格式。
(8) 重点关注:可自定义设置重点媒体网站,设置重点关注信源网站链接,重点信息及重点平台进行重点关注。
(9) 热点案例分析:系统自动分析当前互联网热点以及区域性热点,并按热度进行排序。能够自动分析并形成区域热点信息、区域关键词以及国内热点和国外热点,并能够按发布时间、转载量等多种排序方式。
2、系统性能指标
(1) 监测范围:将对微博、微信公众号、移动新闻客户端、新闻、百度贴吧、论坛、博客、视频、数字报、问答、百科、社交网络、自媒体、文库等网站作为数据源,其中 微信公众号大于 2000 万个,25 亿的论坛博客数据、32 亿新闻数据、300 万移动 App 数据,300 万的自媒体数据,视频平台包括 Bilibili、快手、抖音、好看、优酷、爱奇艺、腾讯视频、视频号、腾讯新闻企鹅号视频、头条西瓜视频、秒拍、美拍、微视。
(2) 监测数据量:每日处理互联网实时数据超过 10 亿条,每日新增全网数据超过 1 亿条
(3) 监测时效性:全网数据更新频率可设置为分钟级。
(二) 提供舆情服务
1、网上舆情监测。全网段实时监测涉及全省市场监管的相关舆情信息,包括敏感信息、热点信息和倾向性信息等。
2、舆情报告服务。包括网络舆情周报、月报、年报(含半年报)服务;月报和年报报告内容包含舆情综述、全网热度趋势、地域分布、细分领域、传播路径、信源分析、内容情感属性、网民情绪分布、关键词云、正面/中性舆情分析、负面舆情分析等、下月舆情走势与风险研判、相关建议等。
3、舆情分析研判。拥有专业的舆情分析研判团队,团队成员具有与省级部门深度合作的经验,能够根据特定网络舆情事件发展的整体走向给出专业判断,提供专业意见。针对突发舆情或特定任务进行有针对性的研判工作。建立市场监管相关典型网络舆情事件的案例库,总结提炼规律性知识体系和代表性经验,并依此设计舆情分析研判的规范化流程。



HX2025120

4、舆情事件的应急处置。对于突发网络事件引发的舆论危机，分析舆情发展态势，加强与网络的沟通，提供舆情处置建议，确保更准、更快、更好地引导舆情。

5、专业舆情分析师驻场服务。委派 2 名专业舆情分析师进驻我局，提供及时的舆情搜集、分析、制作报告等服务。

6、虚假新闻处置服务。能够甄别、研判虚假新闻，诽谤、谣言等信息，沟通协调发布新闻源，对虚假新闻，诽谤、谣言等信息提出投诉、删除等服务。

7、舆情培训服务。拥有专业的培训机构，具有给省级部门提供舆情培训服务的经验，能够提供每年 1-2 次的专业舆情培训服务，并提供完善的舆情服务课程设计体系。

二、技术要求

1、平台技术要求

1.1 云服务平台满足对本单位相关舆情信息的全网监测,范围涵盖新闻、网站、微博、微信、贴吧、论坛、博客、APP、视频等全网相关的舆情数据，并且分平台、分模块展示相关数据及分析功能（提供系统现场演示）

1.2 SASS 云服务平台具备舆情大数据云平台数据中心，具备 10 万个以上站点定向采集的能力，可保证平台 7*24 小时无故障稳定运行；

1.3 满足在云平台内自定义设置舆情监测方案，支持且、或、排除词、歧义词设置。可对方案进行修改或删除、提取的信息再经过内置的智能分析模型进行过滤并优化排序，将与分类展示全网发文媒体，文章的分析 NLP 后的情感分析、传播路径分析、情绪走势分析、用户性别统计、活跃媒体、敏感信息报道渠道等用户最关心的分析模块。（提供现场演示）

1.4 满足平台内自定义舆情专题事件的监测，可按需进行专题事件的自定义添加和监测，通重点媒体分布分析等多维度分析专题事件的发展变化态势。专题分析舆情信息分布及传播趋势分析，并可导出专题数据报表，相关图表可下载。（提供现场演示）

1.5 平台满足舆情日报、周报、月报、季报自动生成功能，支持自定义报告的类型和样式，可以导出 word、PDF、网页格式报告，并直接发送到接收人微信、邮箱或手机（提供系统现场功能演示）



1.6 平台满足对负面和敏感舆情信息的自动预警，预警规则可自定义设置功能，可自定义设置预警推送邮箱管理以及推送时间范围设置。（提供现场演示）
1.7 平台可自定义设置重点媒体网站，设置重点关注信源网站链接，重点信息及重点平台进行重点关注功能。（提供现场演示）
1.8 平台可以实现同一账户下不同监测方案的数据对比和分析，形成分析报告，报告模板用户可以自定义添加。（提供现场演示）
1.9 系统自动分析当前互联网热点以及区域性热点事件，并按热度进行排序，并且可以查看全国或某一地区各个行业的热点事件数据、全国晨报和晚报数据、知识图谱等（提供现场演示）
2、专业舆情分析报告服务
2.1 定期提供专业舆情分析周报服务 52 期。
2.2 按需求提供专业舆情分析月报、季报服务。
2.3 定期提供专业舆情分析年报服务。
2.4 定期提供专业舆情专题事件报告服务不低于 20 期。
2.5 报告内容包含舆情综述、媒体类型对比分析、网站来源分析、情感分析媒体报道分析、网民言论分析、国内舆情报道汇总、舆情处置建议等。月报和年报报告内容包含舆情综述、全网热度趋势、地域分布、细分领域、传播路径、信源分析、内容情感属性、网民情绪分布、关键词云、正面/中性舆情分析负面舆情分析等、下月舆情走势与风险研判、相关建议等。
3、舆情处置咨询服务
3.1 当发生重大敏感舆情事件时，提供有针对性的合理化意见和建议，
3.2 提供重大舆情事件网评引导服务，每个事件不低于 200 条。
3.3 提供对谣言及虚假舆论信息的互联网取证及维权服务。（每年 3-4 次）
3.4 提供对不实舆论信息的网络覆盖及平台对接处置服务（每年 10-12 次）
3.5 提供 2 名专业人员驻场服务，协助本单位进行舆情监测、处置等服务。