

陕西省道路运输事业发展中心  
陕西省驾驶培训监管服务平台  
维护项目

合 同 书

合同编号：政采-省本级-2026-03954

甲方（采购人）：陕西省道路运输事业发展中心

乙方（供应商）：杭州驾趣网络科技有限公司

签订时间：2026年6月8日



# 陕西省驾驶员培训监管服务平台维护项目 政府采购合同

甲方（采购人）：陕西省道路运输事业发展中心

乙方（成交供应商）：杭州驾趣网络科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及国家有关法律和行政法规，遵循平等、自愿和诚实信用的原则，双方就陕西省道路运输事业发展中心陕西省驾驶培训监管服务平台维护项目，订立服务合同。

1. 合同含税总金额（大写）：伍拾捌万陆仟元（人民币）小写：¥586,000.00元。合同总金额如遇财政预算核减，财政核减后金额低于成交总金额的，按财政核减后金额执行。

2. 服务内容及服务要求：

## 2.1 总体要求

乙方为甲方提供陕西省驾驶培训监管服务平台、免费升级的驾培公共服务模块、计时培训数据智能化动态判别模块应用及运营维护服务。乙方应为服务范围内的系统硬件、应用系统提供包括日常运维、网络优化、数据服务、应急响应在内的整体服务。

文件中所列本项目运维服务要求为本项目最基本要求，供应商应根据其专业能力及实践经验在本文件要求的基础上进行深化和优化，以更好满足甲方的目标要求。

### 1、可用性要求

网络系统：连续工作无阻断，可用率 $\geq 95\%$ 。

服务器、存储：连续工作，可用率 $\geq 95\%$ 。

数据：数据完整，安全可用，可用率 $\geq 95\%$

不出现因运行环境原因造成用户业务数据丢失事件。

### 2.1.2 及时性要求

事件响应及时率 $\geq 95\%$

事件解决率 $\geq 95\%$ 。

### 2.1.3 满意度要求

服务投诉事件：用户对运维服务不满意并提出投诉事件月度不超过4次。

整体服务满意度调查 $\geq 90\%$ 。服务满意度考核标准：事件记录、巡检记录等服务输出物的综合评价满意度 $\geq 90\%$ 。

## 2.2 运维服务内容

### 2.2.1 平台产品运维

本项目主要以平台系统运行的操作系统、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维护支持。

#### (1) 故障处理

针对平台产品日常运行和使用过程中的各类故障和问题进行处理。

#### (2) 日常巡检

提供系统日常巡检服务，针对系统功能、性能、运行状态等进行巡检和维护，保障系统正常运行。

#### (3) 性能优化

根据产品实际运行情况，定期进行产品性能优化，保障产品高效、稳定运行。

#### (4) 系统升级

提供产品升级服务，定期进行产品版本、产品功能、产品组件等的升级更新。

按交通运输部及陕西省交通运输厅等部门的要求做好系统平台升级改造及数据交换等工作。

#### (5) 安全优化升级

根据实际业务需求，开展产品的安全优化升级，包括产品安全升级、安全漏洞修复、安全问题处理等，保障产品安全性。

#### (6) 数据共享

做好陕西省驾驶培训监管服务平台与省内机动车驾驶员培训机构计时培训平台对接工作（包含对各培训机构的计时培训平台摄像头、麦克风接口调用功能实现），根据采购人要求与全国驾驶培训数据交换与服务平台实现数据交换、共享。

#### (7) 业务咨询

根据用户实际业务需求，提供关于系统使用和维护、管理、安全、考核等方面的咨询解答服务。

#### (8) 专项保障

在重大会议、活动或节假日提供平台全程监控和保障服务，安排专门人员 24 小时响应，针对系统故障及时处理。

#### (9) 系统培训

根据需要对系统使用者及维护者开展操作培，使其熟练使用业务系统。培训方式包括热线支持、远程协助和网络视频培训等方式。

### 2.2.2 应用软件运维

针对各应用软件系统提供统一运维服务，满足平台产品使用需求。具体包括问题诊断与排除、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、安全管理、技术咨询、专项保障、系统培训等服务。

### (1) 问题诊断与修改

针对平台各系统运行过程中的各类故障问题、系统 bug、系统检查问题等提供及时响应和处理。

### (2) 系统巡检

提供各系统定期巡检服务，对系统的工作状态、性能进行评估，以确保各系统能够以最佳的状态运行。同时，发现系统隐患及时报告相关人员解决。

### (3) 系统监控

对平台各系统的运行情况进行监控，及时发现系统故障，确保系统可靠稳定运行，并在日常监控的基础上进行安全事件积累、分析。

### (4) 系统功能优化

针对系统维护管理过程中提出的功能修改需求或根据相关检查考核提出的业务需求开展系统功能修改和优化工作。

### (5) 性能优化

针对平台各系统和数据库提供定期的性能优化和性能提升服务，保障系统高效运行。

### (6) 系统升级

定期提供系统版本升级、功能升级和组件升级等服务。

### (7) 系统管理

提供平台数据初始化、系统配置、用户管理、权限分配、密码管理等系统日常维护管理服务。

### (8) 数据备份恢复

定期提供平台数据备份、数据导入导出、数据恢复等服务。

## （9）安全管理

提供平台账号安全管理、数据安全、安全漏洞修复、安全问题解决、系统安全优化、安全突发情况响应处置、第三方安全检测配合等服务。根据国家相关规定，完成信息系统安全等级保护备案、测评等相关工作。

### 2.2.3 升级模块及其他要求

（1）对接中心统一身份管控组件，实现系统 SSO 认证登录接入、应用权限接入、对接统一身份认证等，满足陕西省政务服务的数字身份认证和管控要求。

（2）充分考虑对用户端的兼容性，对系统易用性、兼容性进行优化，不得要求用户使用特定浏览器、Ukey 等用户端软硬件进行系统访问。

（3）提供监管服务平台计时培训数据的智能研判模块（包括但不限于：计时培训数据造假判别、计时培训设备摄像头、麦克风动态调用等功能，该模块的开发及应用应符合甲方对计时培训数据智能研判功能的需求，且形成明确的数据智能研判逻辑和实现实施方案）；提供公共服务模块微信小程序服务（包括但不限于：在线培训报名、在线合同签订、在线学时确认及可查询服务、在线学员评价功能。该微信小程序需具备独立运行管理能力），满足监管和公共服务的双向联动。

（4）由于乙方为首次中标甲方驾驶员培训监管服务平台维护项目，需提供与原有陕西省驾驶员培训监管服务平台的交割替换书面方案，并经甲方书面同意后，方可实施平台交割替换工作。乙方应在 2026 年 11 月底前完成陕西省驾驶员培训监管服务平台系统部署、静态数据及动态数据迁移、系统与公安考试平台对接、系统与计时培训服务商系统的对接、公安部门（12123 系统）备案等基础工作。

乙方应在2026年12月底前提供公共服务模块微信小程序服务和监管服务平台计时培训数据的智能研判模块。

### 2.3 服务信息保密要求

成交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：

★成交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，提供承诺函并加盖公章。

## 四、系统安全要求

2.4 系统安全：避免发生因病毒、木马等外部因素造成业务系统大面积瘫痪。

★信息安全：严禁发生系统人员信息和系统业务数据泄露并造成恶劣影响的事件，提供承诺函并加盖公章。

★系统人员信息和系统业务数据严禁擅自挪作其他用途，提供承诺函并加盖公章。

风险防范及安全保密规范：要经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性；要有严格的运维管理制度并严格按照执行；定期进行安全保密教育和培训；移动介质管理办法要切实可行。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，不得泄漏系统的秘密内容和内部的程序。

根据国家相关规定，成交供应商须在本项目服务期启动后的3个月内完成系统安全等级保护备案和测评等相关工作。经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性，要有严格的平台运维管理制度并严格按照执行，要定

期进行安全保密教育和培训，移动介质管理办法要切实可行。配合采购人做好网络安全应急事件处置、定期做好漏洞修复等管理维护工作。

## 2.5 标准符合性要求

运维服务需要满足符合国家、陕西省有关信息系统系统运行维护的相关文件要求：《GB/T28827.1-2022 信息技术服务运行维护第1部分：通用要求》、《GB/T28827.2-2012 信息技术服务运行维护第2部分：交付规范》、《GB/T28827.3-2012 信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范》、《GB/T28827.4-2019 信息技术服务运行维护第4部分：数据中心服务要求》、《SJ/T11564.5-2017 信息技术服务运行维护第5部分：桌面及外围设备规范》、《GB/T28827.6-2019 信息技术服务运行维护第6部分：应用系统服务要求》。

## 2.6 运维服务要求

(1) 供应商应制定详细实施计划，包含服务目标、服务跟踪计划、系统维护、升级服务、技术支持服务及其他相关服务承诺。

(2) 保证系统全天24小时正常运行，提供为期1年的技术服务。

(3) 供应商应承诺提供7\*24小时技术支持服务，服务期内不少于2名人员驻场服务，驻场时间为工作日，每日驻场时间不少于8小时，法定节假日或特殊时期需安排专人值守。通过热线电话方式提供系统使用方面的技术咨询服务（每周7天×24小时，工作日期间，运维单位可在2小时内响应，4小时内解决故障，非工作日期间，成交供应商可在4小时内响应，8小时内解决故障），解决各级管理部门及企业系统使用及操作方面遇到的技术问题，确保采购方的信息系统稳定、安全、顺畅、正常运行。

(4) 供应商应保证在此项目服务期间有足够的人力投入。项目负责人和团队主要成员未经采购人同意不得更换。服务团队中应至少包含项目经理、技术经理、软件开发工程师、运维服务工程师等岗位角色。

(5) 供应商未能按照服务标准要求的响应时间完成故障排除的，每次扣除合同履约保证金总额的 50%，当累计扣除合同履约保证金总额达到 100%以上时，立即终止维保合同，余款不予退还。

(6) 不服从陕西省道路运输事业发展中心安排、因供应商原因导致业务系统宕机、瘫痪、数据丢失等重大生产事故的，每次扣除合同履约保证金总额的 100%，并立即终止合同。

## 2.7 统计报表要求

全年累计提供不少于 52 次系统巡检，提供巡检报告；

每日定时进行系统数据备份；

做好日常监测，及时发现处理平台异常数据，每月汇总提交平台异常数据报表，每季度提交平台运行情况报告。

3. 知识产权：甲方对本合同履行期间产生的成果（包括乙方交付的全部成果以及本合同履行过程中产生的技术文件、系统改进方案等衍生成果）拥有全部权利，包括但不限于知识产权、所有权及相应利益。乙方保证甲方在使用合同服务时，不承担任何涉及知识产权法律诉讼的责任，并且乙方承诺未经甲方事先书面同意，不得将服务成果的知识产权转让或授权给任何第三方。乙方必须在服务期内或服务结束时向甲方交付所有衍生成果以及全部数据（包括但不限于项目所涉及的所有账号、密码、软件源代码等），以确保甲方能够完全掌控项目的所有成果。

4. 服务期限：1 年（具体服务日期以甲方指定时间为准）。2026 年 12 月 24 日至 2027 年 12 月 23 日。

乙方未征得甲方书面同意和谅解而单方面延迟服务期，或乙方未按时履行服务义务，甲方有权单方面终止合同，乙方应承担合同总价款 30% 的违约责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应当及时以书面形式通知甲方，说明原由、拖延的期限等；甲方在收到通知后，尽快进行情况评估并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或者通过协商加收误期赔偿金。

此外，如因发生下列情形导致合同履行困难的，甲方有权提前 30 日书面通知乙方终止合同，并不承担任何违约责任，乙方应积极配合并办理相关手续：1. 国家法律、法规或行业政策发生重大调整（需提供官方文件）；2. 政府主管部门的行政命令（需提供书面通知）。

5. 服务地点：陕西省道路运输事业发展中心指定地点。

6. 结算及付款方式：乙方持相关手续（见本合同 6.1、6.2 条款规定）向甲方书面申请付款

6.1. 付款方式：

合同含税金额（大写）：伍拾捌万陆仟元（人民币）小写：¥586,000.00 元，该费用为本合同向乙方应支付的全部价款，除此之外无需承担或支付其他任何费用。

合同签订前，乙方需先向甲方缴纳合同总价款 5% 履约保证金。即（大写）：贰万玖仟叁佰元（人民币）小写：¥29,300.00 元），供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交履约保证金。履约保证金在验收合格且乙方提供《陕西省驾驶员培训监管服务平台维护项目政府采购项目绩效目标表》（附件 1）后一次无息退回，若乙方违约或产生额外费用（包括但不限于违约金、赔偿金及应急服务费用），甲方有权从履约保证金中直接扣减相应金额。

服务费支付方式：

（1）合同签订后，达到付款条件起 30 个工作日内，支付合同总金额的 60% 叁拾伍万壹仟陆佰元（人民币）小写：¥351,600.00 元。

（2）在财政预算执行时限内，在财政预算执行时限内，乙方向甲方提交符

合合同约定标准的工作计划或工作方案，及书面付款申请，并经甲方审核通过后，系统要在陕西完成网络安全等级保护测评工作，信息系统网络安全等级保护备案证明二维码显示年度已完成，取得网络安全等级保护测评报告，达到付款条件后，支付剩余的 40.00%合同款项贰拾叁万肆仟肆佰元（人民币）小写：**¥234,400.00**元。

（3）达到付款条件说明：乙方在甲方办理以上各期付款的支付手续前，应至少提前 5 个工作日向甲方出具等额的符合国家规定的发票；因乙方未按时向甲方提供等额发票，导致甲方延期付款时，甲方不承担任何违约责任；

（4）上述时间不包括甲方正常办理支付报批手续的时间。

（5）执行过程中，合同总金额如遇财政预算核减，财政核减后金额低于成交总金额的，按财政核减后金额执行。

（6）如果由于甲方因国家政策的要求进行单位变更、机构改革等其他原因导致合同无法履行，甲方可解除合同，不承担任何责任。甲方预付的合同款项供应商应予退还。

6.2 结算方式：银行转账。

乙方对其账户信息的准确性和可用性承担全部责任，若其提供的账户信息发生任何变化，乙方应提前 5 个工作日书面通知甲方，否则甲方不对成交供应商未能收到或迟延收到任何款项承担责任。

乙方指定收款账号：

户名：杭州驾趣网络科技有限公司

账 号：550560574700015

开户行：台州银行杭州城北支行

7. 服务变更

合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，经甲方同意后，应按规定办理相应的变更、调整审批手续，并协商确定变更调整后的服务价款计算方法和服务期顺延等事宜。

8. 验收

运维服务期满后在 30 日内完成验收，由乙方提供《陕西省驾驶员培训监管服务平台维护项目政府采购项目绩效目标表》（附件 1）及书面申请提请验收，按照甲方要求提供验收所需全部资料，包括但不限于招标阶段、实施阶段（资质、质量、安全、进度、配置、效能、应急）、日常运行维护阶段、测试实施质量（涉及到新增功能接口的）、网络安全、运维验收报告等资料，由甲方组织项目验收。乙方应按甲方要求做好项目验收等相关资料汇编的准备工作，并做好会务工作。同时递交纸质版及电子版相关存档资料。验收合格须交接项目实施的全部资料。

验收依据：验收须以合同及附件文本、补充协议（如有）、《陕西省交通运输信息化管理办法》、国家相应的标准、规范等为依据。

项目验收不合格，由乙方返工直至合格，但返工期限不得超过自甲方向乙方提出验收不合格之日起 45 个自然日，有关返工、再行验收，以及给甲方造成的损失等费用由乙方承担。若乙方未能在上述限期整改期届满前使项目最终验收合格，则视为乙方根本性违约。在此情形下，甲方有权立即单方书面通知乙方终止本合同；乙方除应返还甲方就该未合格项目已支付的全部合同价款外，还应赔偿甲方由此遭受的全部直接经济损失及合理可预见的间接损失，包括但不限于项目延期损失、另行委托之额外费用等。

## 9. 信息安全要求

根据国家相关规定，乙方须完成系统安全等级保护备案和测评等相关工作。乙方须经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性，须有严格的平台运维管理制度并严格按照执行，要定期进行安全保密教育和培训，移动介质管理办法要切实可行。乙方须配合甲方做好网络安全应急事件处置、漏洞修复等管理维护工作。

按照国家、省级相关规定，配合甲方做好相关软件的国产化适配，如操作系统、数据库、中间件等。

## 10. 不可抗力：

10.1 合同任一方由于受诸如洪水、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不

不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

10.2 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明通知对方。

10.3 发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

10.4 一旦不可抗力事故的影响持续 120 天以上，甲乙双方通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

10.5 如果由于甲方因国家政策的要求进行单位变更、机构改革等其他原因导致合同无法履行，甲方可解除合同，不承担任何责任。甲方预付的合同款项乙方应予退还。

## 11. 违约责任

11.1 依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款规定和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，每延迟一天，乙方应按合同总价款的 0.1% 向甲方支付违约金；若乙方迟延履行连续超过 15 日或累计超过 30 日，甲方有权终止合同，乙方应返还甲方支付价款，并承担合同总价 30% 的违约金，造成甲方损失的应当赔偿，并报请有关监督管理机关依法进行相应的行政处罚。

11.2 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。同时，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方支付的合同价款，并承担合同价款 30% 的违约金，造成损失的应当赔偿。

11.3 若乙方未按照合同约定履行或者履行合同不符合甲方要求的，甲方有权

要求乙方在7日内完成整改；整改后仍不符合合同要求的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的合同价款，并承担合同价款30%的违约金，造成损失的应当赔偿。

11.4 乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。若因此造成的任何纠纷均由乙方承担责任，包括但不限于甲方因此产生的诉讼费、律师费、损害赔偿等。

11.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

11.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

11.7 在本合同项下各方义务均履行完毕前，如乙方出现以下任一情形的，甲方有权在任何时候向乙方通知终止和/或解除本合同：

(1) 乙方被解散；

(2) 乙方经人民法院裁定受理破产申请（包括破产清算申请、和解申请或重整申请）的；

(3) 乙方无能力清偿到期债务的。甲方依据前款约定通知乙方终止和/或解除本合同的，甲方除依据法律规定及本合同其他条款约定享有的权利外，还有权向乙方主张损失赔偿、扣留或抵扣保证金、返还已付款项等。该合同的终止和/或解除将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 12. 履行瑕疵

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务或履行合同义务有瑕疵的情况，应及时以书面形式将不能正常提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间；认为理由不正当的有权立即解除合同，引入第三方提供服务，乙方应退还甲方已付服务费并承担甲方因引入第三方继续提供服务给甲方造成

的直接损失和间接损失。

如果乙方履行义务存在瑕疵却未及时书面通知甲方或隐瞒事实，甲方有权立即解除合同，并要求乙方承担所有损失。乙方未履行通知义务不影响甲方自行判断乙方履行情况并行使合同解除权等相关权利。

### 13. 合同文本与份数

本合同用中文书写。本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执贰份，陕西省财政厅政府采购管理处备案壹份，采购代理机构执壹份，所有合同均具有相同的法律效力。

### 14. 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，不得分包。

### 15. 保密

乙方对于因签署或履行本合同而了解或接触到的甲方的秘密及其他机密资料和信息、采集的数据（以下简称“保密信息”）均应保守秘密，且仅为履行本合同目的而进行使用；非经甲方书面同意，乙方不得向第三方泄露、给予或转让该等保密信息，除非是根据法律法规、行政机关、监管机构要求而需要披露。

### 16. 争议解决方式

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决。协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

17. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖公章之日起生效。本合同未涉事宜双方可协商确定并签订补充协议。补充协议、下列合同附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

18. 其他未尽事宜以行业相关法律法规要求和甲、乙双方签订的补充协议为准。

（以下无正文）

甲方：(盖章) 陕西省道路运输事业发展中心	乙方：(盖章) 杭州驾趣网络科技有限公司
地址：陕西省西安市莲湖区药王洞 18 号	地址：浙江省杭州经济技术开发区白杨街道 2 号大街 501 号 6-1313
统一社会信用代码：12610000435203499E	统一社会信用代码： 91330105328120727T
法定代表人(授权代表)：张锁	法定代表人(授权代表)：朱时勇
电话：029-87325933	电话：0571-87793180
开户银行：建设银行西安莲湖路支行	开户银行：台州银行杭州城北支行
账号：61050171110000000099	账号：550560574700015
日期：2026年6月8日	日期：2026年6月8日

附件 1：《陕西省驾驶员培训监管服务平台维护项目政府采购项目绩效目标表》

陕西省驾驶员培训监管服务平台维护项目政府采购项目绩效目标表

项目名称				
合同金额（元）				
供应商名称				
指标名称	指标值	年度指标值 (合同要求)	实际完成值	偏差原因分析及 改进措施
数量指标	供货\服务完成数量\内 容	按合同约定		
	交付频次/批次	按合同约定		
质量指标	货物\服务质量合格率	≥98%		
	验收通过率	100%		
	质量缺陷率	≤1%		
时效指标	按时交付率	100%		
	响应时间(小时\天)	100%		
成本指标	合同履行成本控制率	100%		
	超预算率	≤0%		
经济效益指标	资金使用合规率	合规		
社会效益指标	服务保障能力	良好		
	对单位工作支撑度	良好		
可持续影响指 标	后续服务保障能力	良好		
满意度指标	采购单位满意度	≥95%		